

## **POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES MOBS S.A.S.**

### **1. IDENTIFICACIÓN**

**Razón Social: MOBS S.A.S.**

**NIT: 901.599.148-0.**

**Dirección: Avenida Boyacá #72-15, Bogotá**

**Correo electrónico: [atencionalusuario@mobs.com.co](mailto:atencionalusuario@mobs.com.co)**

### **2. CONSIDERACIONES GENERALES**

El artículo 15 de la Constitución Política de la República de Colombia consagra el derecho de cualquier persona de conocer, actualizar y rectificar los datos personales que existan sobre ella en banco de datos o archivos de entidades públicas o privadas. Igualmente, ordena a quienes tienen datos personales de terceros respetar los derechos y garantías previstos en la Constitución cuando se recolecta, trata y circula esa clase de información.

La Ley 1581 del 17 de octubre de 2012 establece las condiciones mínimas para realizar el tratamiento legítimo de los datos personales de los clientes, empleados y cualquier otra persona natural.

Con la entrada en vigencia de la Ley 1581 de 2012, se ha realizado un desarrollo al principio constitucional de habeas data consagrado en la Constitución Política y se ha establecido un mecanismo para garantizar la protección efectiva no solamente de los datos personales, sino al mismo tiempo del derecho a la intimidad, del buen nombre, entre otros.

El artículo 25 de la misma ley ordena que las políticas de tratamiento de datos son de obligatorio cumplimiento y que su desconocimiento acarrearán sanciones. Dichas políticas no pueden garantizar un nivel de tratamiento inferior al establecido en la Ley 1581 de 2012.

El capítulo III del Decreto 1377 de 2013, compilado en el Decreto 1074 de 2015, reglamenta algunos aspectos relacionados con el contenido y requisitos de las Políticas de Tratamiento de Información y los Avisos de Privacidad.

MOBS está comprometida con el respeto de los derechos de sus clientes, empleados, proveedores, contratistas, accionistas y terceros en general. Por eso, adopta la siguiente Política de Tratamiento de Datos Personales (en adelante la “Política”) de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucren el tratamiento de datos personales.

### **3. ALCANCE**

Esta Política se aplicará a todas las bases de datos y/o archivos que contengan datos personales que sean objeto de tratamiento por MOBS S.A.S, considerada como responsable y/o Encargado del tratamiento.

### **4. OBLIGATORIEDAD**

Esta Política es de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de todos los representantes y

empleados de MOBS S.A.S en Colombia, los contratistas y terceros que obren en su nombre.

Todos los representantes, agentes, empleados de cualquier rango y/o contratistas de MOBS S.A.S deben observar y respetar esta Política en el cumplimiento de sus funciones. En los casos en que no exista vínculo laboral se deberá incluir una cláusula contractual para que quienes obren en nombre de MOBS S.A.S se obliga a cumplir esta Política.

## 5. MARCO NORMATIVO

- Artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia.
- Ley 1266 de 2008, que dicta disposiciones sobre el derecho de Habeas Data en el sector financiero.
- Ley 1273 de 2009, que crea nuevos tipos penales relacionados a la protección de la información.
- Ley 1581 de 2012, que dicta disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Decreto 1377 de 2013, que regula parcialmente la Ley 1581 de 2012.
- Decreto 886 de 2014, que reglamenta el Registro Nacional de Bases de Datos.
- Capítulos 25 y 26 del Decreto 1074 de 2015, que reglamentan parcialmente la Ley 1581 de 2012 e imparte instrucciones sobre el Registro Nacional de Bases de Datos.

## 6. DEFINICIONES

Para efectos de la ejecución de la presente Política y de conformidad con la normatividad legal, serán aplicables las siguientes definiciones:

**Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

**Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, 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.

**Consulta:** Solicitud del Titular del dato o las personas autorizadas por éste o por MOBS S.A.S para conocer la información que reposa sobre ella en bases de datos o archivos.

**Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. **Dato público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales.

**Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

**Datos sensibles:** Se entiende por 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, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

**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.

**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.

**Titular del dato:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

**Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.

**Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) y que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta del responsable.

**Transferencia:** Envío de datos personales que realiza el responsable o el Encargado desde Colombia a un responsable que se encuentra dentro (transferencia nacional) o fuera del país (transferencia internacional).

## 7. PRINCIPIOS

El tratamiento de datos personales en MOBS S.A.S se regirá por los siguientes principios.

**Principio de finalidad:** El Tratamiento de los datos personales recogidos debe obedecer a una finalidad legítima, la cual debe ser informada al Titular.

**Principio de libertad:** El Tratamiento 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 o judicial que releve el consentimiento.

**Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. No será efectuado el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error

**Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de MOBS S.A.S en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

**Principio de 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 ley y la Constitución Política. Los

datos personales, salvo la información pública, y lo dispuesto en la autorización otorgada por el titular del dato, 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.

**Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento se deberá proteger mediante el uso de 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.

**Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

## **8. DATOS DEL RESPONSABLE DE TRATAMIENTO DE DATOS**

MOBS SAS

NIT: 901.599.148-0.

Domicilio: Avenida Boyacá #72-15

Correo Electrónico: [atencionalusuario@mobs.com.co](mailto:atencionalusuario@mobs.com.co)

Teléfono y/o WhatsApp: 3044520281

## **9. TRATAMIENTO Y FINALIDAD**

MOBS S.A.S, para el adecuado desarrollo de sus actividades comerciales, 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, como responsable del tratamiento de datos personales.

Los datos personales objeto de tratamiento por parte de MOBS S.A.S tienen la siguiente finalidad, entre otras:

- Verificar la identidad de los terceros, así como cualquier otro dato relacionado con información personal, financiera o comercial de los terceros que resulte relevante para que MOBS S.A.S adelante el proceso de conocimiento de los terceros de acuerdo con lo establecido por la legislación colombiana.
- Para los fines propios de MOBS S.A.S.
- Caracterizar clientes y proveedores y adelantar estrategias de mejoramiento en la prestación del servicio.
- Dar tratamiento y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones presentadas a MOBS S.A.S
- Conocer y consultar la información del Titular del dato que reposen en bases de datos de entidades públicas o privadas.
- Adelantar encuestas de satisfacción.
- Enviar mensajes con contenidos corporativos, información relativa de MOBS S.A.S, a través de correo electrónico y/o mensajes de texto al teléfono móvil.
- Verificar la identidad de terceros, así como cualquier otro dato relacionado con información personal, financiera o comercial de los terceros que resulte relevante para que MOBS S.A.S cumpla sus obligaciones contractuales, de acuerdo con lo establecido por la

ley colombiana.

- Atender y gestionar las solicitudes relacionadas con servicio al cliente.
- Validación de antecedentes en listas de seguridad, listas OFAC y antiterrorismo, entre otras.
- Verificar la identidad de los terceros, así como cualquier otro dato relacionado con información personal, financiera o comercial de los terceros que resulte relevante para que MOBS S.A.S adelante el proceso de conocimiento de los terceros de acuerdo con lo establecido por la legislación colombiana.

#### **10. DERECHOS DE LOS TITULARES Y MECANISMOS PARA SU EJERCICIO**

Los titulares de datos personales por sí o por intermedio de su representante y/o apoderado o su causahabiente podrán ejercer los siguientes derechos, respecto de los datos personales que sean objeto de tratamiento por parte de MOBS S.A.S:

- **Derecho de acceso:** En virtud del cual podrá acceder a los datos personales que estén bajo el control de MOBS S.A.S, para efectos de consultarlos de manera gratuita al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.
- **Derecho de actualización, rectificación y supresión:** En virtud del cual podrá solicitar la actualización, rectificación y/o supresión de los datos personales objeto de tratamiento, de tal manera que se satisfagan los propósitos del tratamiento.
- **Derecho a solicitar prueba de la autorización:** salvo en los eventos en los cuales, según las normas legales vigentes, no se requiera de la autorización para realizar el tratamiento
- **Derecho a presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio:** por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente sobre tratamiento de datos personales.
- **Derecho a requerir el cumplimiento de las órdenes emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.**

#### **11. DEBERES DEL RESPONSABLE Y/O ENCARGADO DEL TRATAMIENTO**

MOBS S.A.S está obligada a cumplir los deberes que al respecto imponga la ley. En consecuencia, se deben cumplir las siguientes obligaciones:

- A) **Deberes cuando actúa como responsable:** (i) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular. (ii) Informar de manera clara y suficiente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada. (iii) Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos personales (iv) Procurar que se cumplan los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en la presente Política (v) Conservar la información bajo las condiciones

de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. **(vi)** Actualizar la información cuando sea necesario. **(vii)** Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente. **(viii)** Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados **(ix)** 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. **(x)** Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio

- B) Deberes cuando obra como Encargado del tratamiento de datos personales.** Si realiza el tratamiento de datos en nombre de otra entidad u organización deberá cumplir los siguientes deberes: **(i)** Establecer que el responsable del tratamiento esté autorizado para suministrar los datos personales que tratará como Encargado **(ii)** Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data. **(iii)** Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. **(iv)** Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos. **(v)** Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los tres (3) días hábiles contados a partir de su recibo. **(vi)** Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente Política. **(vii)** Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que corresponda conforme a la ley. **(ix)** 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. **(x)** Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio. **(xi)** Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el titular o facultadas por la ley para dicho efecto. **(xii)** 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. **(xiii)** Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- C) Deberes cuando realiza el tratamiento a través de un Encargado.** **(i)** Suministrar al Encargado del tratamiento únicamente los datos personales cuyo tratamiento esté previamente autorizado. **(ii)** Garantizar que la información que se suministre al Encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. **(iii)** Comunicar 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. **(iv)** Informar de manera oportuna al Encargado del tratamiento las rectificaciones realizadas sobre los datos personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes. **(v)** Exigir al Encargado del tratamiento, en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular. **(vi)** Informar al Encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentre en discusión

por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.

- D) **Deberes respecto de la Superintendencia de Industria y Comercio:** (i) Informarle las eventuales violaciones a los códigos de seguridad y la existencia de riesgos en la administración de la información de los titulares. (ii) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 12. AUTORIZACIÓN

Los obligados a cumplir esta Política deberán obtener de parte del Titular su autorización previa, expresa e informada para recolectar y tratar sus datos personales. Esta obligación no es necesaria cuando se trate de datos de naturaleza pública, tratamiento de información para fines históricos, estadísticos o científicos en los cuales no se vincule la información a una persona específica y datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Para obtener la autorización se deberá seguir las siguientes instrucciones:

En primer lugar, antes de que la persona autorice es necesario informarle de forma clara y expresa lo siguiente:

- El tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad de este.
- 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.
- Los derechos que le asisten como titular, previstos en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012.
- La identificación, dirección física o electrónica y teléfono de MOBS S.A.S.

En segundo lugar, obtendrá el consentimiento del titular a través de cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

Se deberá dejar prueba del cumplimiento de la obligación de informar y del consentimiento. Si el Titular solicita copia de éstos se deberá suministrarlos.

La autorización también podrá obtenerse a partir de conductas inequívocas del Titular, entendidas como aquellas que permitan concluir de manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el tratamiento de su información. Dichas conductas deben ser muy claras de manera que no admitan duda o equivocación sobre la voluntad de autorizar el tratamiento y las finalidades de este. En ningún caso el silencio del Titular podrá considerarse como una conducta inequívoca.

Se encuentran legitimados para otorgar el consentimiento:

- a) El Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición MOBS S.A.S
- b) Los causahabientes del Titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c) El (la) representante y/o apoderado (a) del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.

La autorización también podrá otorgarse cuando se den casos de estipulación a favor de otro o para otro.

Autorización para tratamiento de datos sensibles: Cuando se trate de la recolección de datos sensibles se deben cumplir los siguientes requisitos:

- a. La autorización debe ser explícita
- b. Se debe informar al Titular que no está obligado a autorizar el tratamiento de dicha información.
- c. Se debe informar de forma explícita y previa al Titular cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad de este.

Autorización de tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes (NNA): Cuando se trate de la recolección y tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes se deben cumplir los siguientes requisitos:

- a. La autorización debe ser otorgada por personas que estén facultadas para representar los NNA. El representante de los NNA deberá garantizarles el derecho a ser escuchados y valorar su opinión del tratamiento teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad de los NNA para entender el asunto.
- b. Se debe informar que es facultativo responder preguntas sobre datos de los NNA.
- c. El tratamiento debe respetar el interés superior de los NNA y asegurar el respeto de sus derechos fundamentales. Se debe informar de forma explícita y previa al Titular cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad de este.

Las personas obligadas al cumplimiento de esta Política deben identificar los datos sensibles y de los niños, niñas y adolescentes (NNA) que eventualmente recolecten o almacenen con miras a:

- Implementar responsabilidad reforzada en el tratamiento de estos datos que se traduce en una exigencia mayor en términos de cumplimiento de los principios y los deberes.
- Aumentar los niveles de seguridad de esa información.
- Incrementar las restricciones de acceso y uso por parte del personal de MOBS S.A.S y de terceros.
- Tener presente los requisitos legales y de esta Política para su recolección.

### **13. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES**

Cuando se envíen o transfieran datos a otro país será necesario contar con la autorización del Titular de la información que es objeto de transferencia. Salvo que la ley diga lo contrario o se trate de países que cuentan con un nivel adecuado de datos personales y cumple con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio, es prerrequisito dicha autorización para efectuar la circulación internacional de datos.

En este sentido, antes de enviar datos personales a responsables del Tratamiento ubicados en otro país, los obligados de cumplir esta Política deberán verificar que se cuenta con la autorización previa, expresa e inequívoca del Titular que permita transferir sus datos personales.

Con respecto a las transmisiones de datos personales, tratándose de transmisiones internacionales y nacionales de datos a Encargados cuando MOBS S.A.S desee enviar o transmitir datos a uno o varios encargados ubicados dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, salvo que los titulares autoricen expresamente la transmisión de los datos personales, deberá mediante



cláusulas contractuales o a través de un contrato de transmisión de datos personales en el que, entre otros, se pacte lo siguiente:

- a. Los alcances del tratamiento.
- b. Las actividades que el Encargado realizará en nombre de MOBS S.A.S
- c. Las obligaciones que debe cumplir el Encargado respecto del Titular del dato y MOBS S.A.S
- d. La obligación del Encargado de dar cumplimiento a las obligaciones del responsable observando la presente Política.
- e. 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.
- f. 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.

**14. PROCEDIMIENTOS PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS**

A continuación, se detallan los procedimientos para que los titulares de los datos puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información o revocar la autorización. Los derechos de los titulares podrán ejercerse por las siguientes personas legitimadas de conformidad con el artículo 20 del Decreto 1377 de 2013:

- a. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición MOBS S.A.S.
- b. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- d. Por estipulación a favor de otro o para otro. Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

Para ello, deberán acreditar dicha calidad mediante alguno de los siguientes documentos:

Titular de los datos personales	Representante legal /Apuerado	Causahabiente
Cédula de ciudadanía Documento migratorio que conste la legal estancia del extranjero en el país, como Cédula de Extranjería Pasaporte  Libreta Militar Tarjeta profesional Licencia de Conducción	Poder o documento legal en el que conste la representación	Título jurídico donde conste la sucesión o sustitución

Para efectos del ejercicio de los derechos antes descritos tanto el Titular como la persona que lo represente deberá demostrar su identidad y, de ser el caso, la calidad en virtud de la cual

representa al Titular.

Para el ejercicio de los derechos de menores de edad, la solicitud deberá hacerse por medio de los padres, tutores o representantes legales.

La normatividad vigente establece dos mecanismos para que el Titular proceda con el ejercicio de sus derechos, a saber:

**Consultas:** El Titular de la información, o quién esté facultado para tal fin, podrá consultar la información que de él repose en cualquier base de datos de la cual MOBS S.A.S, actúe como responsable o Encargado, y/o el uso que se le ha dado a la misma. El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales al menos una vez cada mes calendario y cada vez que existan modificaciones sustanciales de la Política de Tratamiento de los Datos Personales que motiven nuevas consultas. Solo se podrán cobrar los gastos de envío.

MOBS S.A.S deberá demostrar, de ser necesario, el soporte de dichos gastos ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

Todas las consultas que realicen las personas legitimadas para conocer los datos personales que reposen en MOBS S.A.S se canalizarán a través de los canales que tiene MOBS S.A.S para el efecto. En todo caso es necesario dejar prueba de lo siguiente:

- Fecha de recibo de la consulta
- Identidad del solicitante

El Titular de la información, o quién esté facultado, deberá enviar una solicitud al correo electrónico [atencionalusuario@mobs.com.co](mailto:atencionalusuario@mobs.com.co), la que deberá contener la siguiente información: (i) nombre, identificación y domicilio del Titular (o de quién este facultado para tal fin) o cualquier otro medio para recibir respuesta a la solicitud (correo electrónico); (ii) documentos que acrediten la identidad del Titular, o de quién esté facultado; y (iii) la descripción y propósito de la consulta.

MOBS S.A.S deberá dar respuesta a la solicitud dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud. Asimismo, deberá informar si el envío de la solicitud tiene algún costo. En caso de no poder responder la solicitud en el plazo anteriormente mencionado, MOBS S.A.S deberá informar al solicitante sobre las razones del retraso y deberá indicar un nuevo plazo para dar respuesta, el cual no podrá exceder de cinco (5) días hábiles adicionales al vencimiento del primer término.

Esta Política se encuentra publicada en la página web: [mobs.com.co](http://mobs.com.co) y los canales de contacto dispuestos para ello son:

El Titular puede realizar consultas por medio escrito, verbal o presencial en nuestro domicilio principal, ubicado en la ciudad de Bogotá, D.C., en la Avenida Boyacá #72-15., entre las 8:00 am y 5:00 pm de Lunes a Viernes o a través del correo electrónico [atencionalusuario@mobs.com.co](mailto:atencionalusuario@mobs.com.co), o al Teléfono y/o WhatsApp: 3044520281.

**Reclamos:** El Titular, o quien esté facultado para tal fin, puede presentar a través de un

reclamo, quejas por el incumplimiento a esta Política y/o la ley aplicable, o puede solicitar la corrección, actualización o supresión de sus datos personales.

Los reclamos tienen por objeto corregir, actualizar, o suprimir datos o elevar una queja por el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012 y en esta Política.

El Titular de la información, o quién esté facultado, deberá enviar el reclamo al correo [atencionalusuario@mobs.com.co](mailto:atencionalusuario@mobs.com.co), el cual deberá contener la siguiente información: (i) nombre, identificación y domicilio del Titular (o de quién este facultado para tal fin) o cualquier otro medio para recibir respuesta a su solicitud (correo electrónico); (ii) documentos que acrediten la identidad del Titular o de quién esté facultado; (iii) la descripción precisa y completa de los hechos que dan lugar al reclamo; y (iv) de ser el caso, otros documentos o elementos que se pretendan hacer valer.

El Titular debe identificar en debida forma explicar en qué consiste la inexactitud o inconsistencia, para ello se debe suministrar en forma correcta y completa la información que desea que se incorpore a la base de datos, lo cual comprende la entrega de la documentación, soporte que se requiera para tal efecto. Como también del suministro de la actualización de la información para garantizar al titular de la calidad de los datos.

Si el reclamo está incompleto, MOBS S.A.S requerirá al solicitante que subsane la información en los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de este. Si trascurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento el solicitante no cumplió con la subsanación indicada, se entenderá que desistió del reclamo.

Si el reclamo está completo, MOBS S.A.S deberá responder el reclamo en los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de este. En caso de no poder responder el reclamo en el plazo anteriormente mencionado, MOBS S.A.S deberá informar al solicitante sobre las razones del retraso y deberá indicar un nuevo plazo para dar respuesta, el cual no podrá exceder cinco (5) días hábiles adicionales al vencimiento del primer término. En caso de proceder con la rectificación, supresión o actualización de la información, MOBS S.A.S comunicará al Titular, dando por cerrado el asunto.

**Atención de solicitud:** El Titular puede realizar el reclamo por medio escrito, verbal o presencial en nuestro domicilio principal, ubicado en Avenida Boyacá #72-15. De la ciudad de Bogotá, D.C., entre las 8:00 am y 5:00 pm de lunes a viernes o a través del correo electrónico [atencionalusuario@mobs.com.co](mailto:atencionalusuario@mobs.com.co) o al Teléfono y/o WhatsApp: 3044520281.

#### Negativa al ejercicio de los Derechos

MOBS S.A.S podrá negar el ejercicio de los mencionados derechos, cuando ocurran los siguientes supuestos:

- El Titular, o quién esté facultado, no se acredite debidamente.
- Trascurridos dos (2) meses para la subsanación del reclamo, el solicitante

no aporte la información solicitada.

- No se encuentren los datos personales en las bases de datos de MOBS S.A.S
- La rectificación, cancelación, actualización u oposición ya se haya efectuado.
- Existan impedimentos legales o resoluciones de autoridades competentes que restrinjan el ejercicio de los derechos.

En caso de negar una solicitud, reclamo o consulta, MOBS S.A.S deberá justificar su negativa o decisión, adjuntando, en su caso, las pruebas que resulten pertinentes.

#### **15. PERSONA O ÁREA RESPONSABLE DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

MOBS S.A.S asumirá la función de protección de datos personales y dará trámite a las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos a que se refiere la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y la presente Política.

Puede ser contactada a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico: [atenciónalusuario@mobs.com.co](mailto:atenciónalusuario@mobs.com.co)
- Teléfono WhatsApp: 3044520281.

#### **16. REPORTE / LÍNEA DE DENUNCIA**

Cualquier violación a esta Política, a las regulaciones vigentes, así como cualquier sospecha razonable de actos no éticos, debe ser reportada utilizando la línea de denuncia, en sus distintas modalidades diseñadas para alertar:

- Correo electrónico: [atenciónalusuario@mobs.com.co](mailto:atenciónalusuario@mobs.com.co)
- Teléfono WhatsApp: 3044520281.

#### **17. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA Y PERÍODO DE VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS.**

Esta Política entrará en vigor a partir del primero [1º.] de enero de 2023 La vigencia de la base de datos será el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades del tratamiento teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 2.2.2.25.2 8. del Decreto 1074 de 2015.

Las bases de datos en las que se registrarán los datos personales tendrán una vigencia igual al tiempo que se mantenga y utilice la información para las finalidades descritas en esta Política. Una vez se cumplan esas finalidades descritas y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar su información, los datos de los titulares serán eliminados de nuestras bases de datos.