



Manual Interno de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos Personales

Américas Business Process Services

Contenido Manual

1. Introducción

En cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1074 de 2015 y en atención a las recomendaciones o guías para la implementación del principio de responsabilidad demostrada (accountability) expedidas por la Superintendencia de Industria y Comercio (en adelante la “SIC” o la “Superintendencia”) para el efecto, **Américas Business Process Services**, adopta el presente manual de Políticas Internas para el Manejo de Datos Personales (en adelante el “Manual”) aplicable para **Américas Business Process Services**.

El presente manual también tiene por objeto establecer las condiciones generales que deberán cumplir todos los colaboradores de **Américas Business Process Services**, con el fin de garantizar a todo titular de datos de carácter personal sus derechos de acceso, rectificación, supresión y prueba de autorización, con el fin de asegurar un tratamiento adecuado e impedir su transferencia y/o transmisión de forma irregular, se vulnere la dignidad, intimidad o privacidad de titulares de información de carácter personal.

2. Objetivo

Américas Business Process Services, consciente de la necesidad de adoptar políticas internas efectivas que (i) respondan a los ciclos internos de gestión de datos de la Organización y (ii) generen resultados medibles que permitan probar ese grado de diligencia especial, y con la finalidad de implementar un Programa Integral de Gestión de Datos Personales y dar estricto cumplimiento a la normatividad vigente sobre la materia, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y demás disposiciones que las modifiquen, adicionen o complementen, adopta el presente manual de Políticas Internas para el Manejo de Datos Personales.

Américas Business Process Services, ha elaborado el presente manual con el objetivo dotar a nuestros colaboradores, clientes, usuarios, proveedores entre otros, de una guía que les permita conocer en detalle además de los derechos y deberes consagrados en la norma, los procedimientos internos establecidos para hacer viable el ejercicio de este derecho constitucional, establecer las políticas y procedimientos de recolección, manejo, tratamiento, atención de consultas, reclamos y /o solicitudes para supresión y modificación del dato personal.

Este manual detalla los lineamientos mínimos que deberán aplicar **Américas Business Process Services** en los procesos de recolección y administración de Datos Personales, así como los procesos que garantizan salvaguardar la seguridad y la confidencialidad de los Datos Personales, evitando cualquier eventual fuga o divulgación no autorizada de información.

Así mismo, el presente manual establece la obligación de adoptar mecanismos para la recepción de consultas, quejas y reclamos, y prevé procedimientos para la realización de auditorías y demás mecanismos de vigilancia y control para que exista un cabal cumplimiento del manual.

3. Alcance

El presente manual Interno de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos Personales, aplica para todos los empleados, proveedores, contratistas, clientes y terceras partes que cuenten con Datos Personales almacenados en nuestra base de datos.

4. Definiciones

Siguiendo el esquema de la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, a continuación, se relacionan definiciones para la correcta interpretación y entendimiento del manual:

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.

Consentimiento del titular: Es una manifestación de la voluntad, informada, libre e inequívoca, a través de la cual el titular de los datos de carácter personal acepta que un tercero utilice su información con fines comerciales.

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

Dato público: Es aquel dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

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 Datos Personales

Habeas Data: Es el derecho que todo titular de información tiene de conocer, actualizar, rectificar u oponerse a la información concerniente a sus Datos Personales.

Protección de datos de carácter personal: Es un derecho fundamental que tienen todas las personas naturales. Busca la protección de su intimidad y privacidad frente a una posible vulneración por el tratamiento indebido de Datos Personales recopilados por un tercero.

Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD): Directorio público de las bases de datos sujetas a tratamiento que operan en el país, el cual es administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio y es de libre consulta para los ciudadanos.

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 Datos Personales.

Sistema de información: Conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad u objetivo.

Titular de los Datos Personales: Es la persona natural cuyos Datos Personales son objeto de tratamiento por parte de un tercero.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales tales como recolección, almacenamiento, uso circulación o supresión.

Tratamiento de los datos: Como regla general se requiere el consentimiento por parte de titular de los Datos Personales para poder realizar cualquier tratamiento de sus datos.

5. Vinculación a la Política de protección de Datos Personales.

El presente manual se complementa con la política de tratamiento de Datos Personales aprobados por **Américas Business Process Services S.A**, "PO35 SGI 05 Política de Protección de Datos" a la cual se tiene acceso a través de la página web de la Organización. Por esta razón, para los efectos de este manual se tendrán en cuenta las definiciones, principios rectores, deberes, derechos de los titulares y en general, cualquier aspecto contenido en dicha Política.

6. Elementos que permiten identificar un dato de carácter personal.

Con el fin de ayudar a determinar si la información que posee una dependencia, área o departamento de **Américas Business Process Services S.A**, es un dato personal, deberán tenerse en cuenta los siguientes elementos:

1. Que los datos sean referidos a aspectos exclusivos y propios de una persona natural.
2. Que permita identificar a la persona, en mayor o menor medida, gracias a la visión de conjunto que se logre con el mismo y con otros datos.
3. Que su propiedad reside exclusivamente en el titular de este, situación que no se altera por su obtención.
4. Por parte de un tercero de manera lícita o ilícita.
5. El tratamiento está sometido a reglas especiales (principios) en lo relativo a su captación, administración y divulgación.
6. Los datos pueden ser de cualquier tipo, una foto, una llamada, un archivo de vídeo o sonido, numéricos, textos, etc.

7. Derechos de los titulares de Datos Personales

El derecho de habeas data otorga a su Titular las siguientes facultades:

I. Derecho de acceso

Es el derecho que tiene todo titular de información de carácter personal para conocer los Datos Personales que figuren en un archivo o base de datos sometidos a tratamiento, determinando su origen y qué posibles transmisiones o transferencias se han realizado o se prevean realizar en el futuro por parte del responsable del tratamiento.

II. Derecho de rectificación

El titular de los datos podrá solicitar al responsable del tratamiento la rectificación de sus Datos Personales cuando éstos sean:

- Inadecuados
- Incompletos
- Inexactos
- Excesivos

III. Derecho de cancelación:

Cuando el titular de los datos tenga conocimiento que sus Datos Personales que están siendo tratados por parte de **Américas Business Process Services S.A.**, son inexactos o incompletos, inadecuados o excesivos, podrá solicitar la cancelación de estos.

IV. Derecho de oposición:

En aquellos casos en que el consentimiento del titular para el tratamiento de sus datos no resulte necesario, éste podrá oponerse a dicho tratamiento cuando existan motivos fundados y legítimos.

8. Compromiso de la alta dirección

Américas Business Process Services, consciente de la necesidad de generar una cultura organizacional de compromiso con la protección de los Datos Personales y como requisito indispensable para garantizar que el Programa Integral de Datos Personales pueda implementarse en la empresa, estima necesaria:

- Designar un Comité de Protección de Datos Personales.
- Conformado por los miembros del comité directivo, Gerente General, Gerente Comercial, Gerente de Gestión Humana, Gerente de WFM & Áreas de apoyo, Gerente de Operaciones, Gerente del Diseño del Servicio y Transformación Digital, Gerente de Tecnología, Gerente Financiera y Administrativa, Director jurídico y Director seguridad de la información.
- Destinar los recursos suficientes que le permitan a este Comité diseñar e implementar un programa que se ajuste a la realidad de **Américas Business Process Services**.
- El Comité tendrá, entre otras, las siguientes funciones:
 - Aprobar y monitorear el programa de gestión de Datos Personales.
 - Informar a los órganos directivos sobre su ejecución.
 - Definir la matriz de cargos críticos de la compañía que recolecten, consulten, administren, procesen o custodien Datos Personales.
 - Garantizar el cumplimiento de la legislación sobre protección de Datos Personales.
- El Comité deberá velar por el cumplimiento del presente manual, así como determinar los procedimientos internos adicionales que sean requeridos para garantizar el cumplimiento de la normatividad aplicable.
- El Comité deberá reunirse al menos cada tres (3) meses y sus decisiones podrán reposar en actas debidamente elaboradas del Comité Directivo.
- Anualmente, el Comité deberá revisar el balance sobre el cumplimiento de las normas sobre protección de Datos Personales y el desarrollo de su gestión.

9. Oficial de Protección de Datos Personales

Junto con el Comité de Protección de Datos, **Américas Business Process Services**, nombra un Oficial de Protección de Datos Personales (en adelante "Oficial"), quien es miembro del Comité.

El Oficial tendrá la labor de estructurar, diseñar y administrar el programa que permita a **Américas Business Process Services**, cumplir las normas sobre Protección de Datos Personales, así como establecer controles al programa, su evaluación y revisión permanente.

Las funciones del Oficial serán, entre otras, las siguientes:

- Promover la elaboración e implementación de un sistema que permita administrar los riesgos del tratamiento de Datos Personales.
- Coordinar la definición e implementación de los controles del Programa Integral de Protección de Datos Personales.
- Servir de enlace y coordinador con las demás áreas de la Organización, para asegurar una implementación transversal del programa integral de gestión de Datos Personales.
- Establecer e implementar los controles del programa de gestión de Datos Personales.
- Velar porque todos los Datos Personales recolectados cuenten con la respectiva autorización de su Titular.
- Promover una cultura de protección de datos dentro de **Américas Business Process Services**.
- Mantener un inventario de las bases de datos que contengan Datos Personales en poder de la compañía y clasificarlas según su tipo.
- Registrar las bases de datos de la organización en el Registro Nacional de bases de datos (RNBD) y actualizar el reporte atendiendo a las instrucciones emitidas por la SIC mediante la Circular Externa No. 02 de 2015 y las normas que la modifiquen.
- Obtener las declaraciones de conformidad de la SIC cuando sea requerido, en el caso de transferencias y transmisiones internacionales de Datos Personales.
- Realizar un entrenamiento general para todos los empleados de la compañía y a los nuevos empleados que, por la naturaleza de su cargo o las funciones asignadas, tengan acceso a Datos Personales gestionados por la compañía.
- Diseñar un programa de entrenamiento en protección de datos para los cargos críticos definidos, que deberá realizarse anualmente.
- Garantizar que todos los colaboradores de la compañía conozcan la existencia de este manual y las Políticas, así como su obligación de dar cumplimiento al mismo. Igualmente, garantizar que, dentro del proceso de inducción de todos los colaboradores con cargos críticos, se incluya aquello relativo al programa de gestión de datos de cada empresa.
- Velar por la implementación de planes de auditoría interna para verificar el cumplimiento de las políticas de tratamiento de datos personales y el presente manual.
- Acompañar y asistir a la Organización en la atención de las visitas y los requerimientos que realice la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Realizar seguimiento permanente al Programa Integral de Gestión de Datos Personales.
- Integrar las políticas de protección de datos dentro de las actividades de las demás áreas de la organización.

10. Gestión de los riesgos

Para efectos de la administración de los riesgos asociados al tratamiento de Datos Personales, **Américas Business Process Services**, contará con una matriz que le permita identificar los riesgos a los cuales están expuestos estos datos conforme a la metodología D1 SGI 05 Metodología Valoración de Riesgo.

La revisión y ajuste de la calificación de la matriz debe efectuarse anualmente, dicha actividad estará bajo la responsabilidad y seguimiento del Comité de Protección de Datos Personales, quien en conjunto con el Oficial establecerán los controles necesarios que mitiguen los riesgos identificados.

11. Bases de Datos

El Oficial deberá garantizar que se lleve correctamente el inventario de las bases de datos de la compañía (F14 SGI 05 Matriz de Inventarios de Datos) que contengan Datos Personales.

Estas bases de datos pueden encontrarse en archivos electrónicos y/o físicos, las cuales deben tener implementados controles de seguridad que garanticen la confidencialidad y eviten fugas de información, de acuerdo con la naturaleza del medio donde éstas se encuentren almacenadas –físico o electrónico-, la tecnología y los sistemas de la información que corresponda en cada caso.

El oficial deberá mantener actualizado el inventario indicando como mínimo:

- Lugar donde se encuentran dispuestas las bases de datos (archivos físicos o electrónicos).
- Encargado.
- Seguridad (física y/o electrónica).
- Forma de recolección de información.
- Constancia de autorización de los titulares de Datos Personales.
- Encargado (cuando aplique). En estos eventos se deberá dejar constancia de la existencia de un documento escrito donde consten las obligaciones del encargado.

12. Confidencialidad y Seguridad de las Bases de Datos

12.1 Cláusula de Confidencialidad

Los trabajadores, contratistas y en general, cualquier personal de la Organización, que pueda llegar a tener acceso a la información personal almacenada en archivos físicos y/o electrónicos, se deberán registrar bajo una cláusula de confidencialidad mediante la cual se les prohíba de manera expresa divulgar cualquier información que conozcan (para efectos del presente manual, Datos Personales), en virtud del contrato bajo el cual se encuentren vinculados a la Organización. Por consiguiente, el Oficial deberá velar que todas las personas que tengan acceso a Datos Personales se hayan obligado a guardar estricta confidencialidad de la información recibida.

12.2 Bases de datos electrónicas

Para estas bases de datos que residen en aplicaciones deben implementarse, como mínimo, los siguientes controles:

- El acceso físico a las máquinas donde están alojadas las bases de datos debe estar restringido, permitiendo el ingreso únicamente al personal autorizado, en caso de que un proveedor deba de ingresar se debe hacer con acompañamiento.
- El perfil de administrador debe estar restringido únicamente a los administradores de la base de datos.
- No debe otorgarse acceso a los usuarios finales directamente en la base de datos (todo se accede por medio de aplicación).
- Debe contarse con política de contraseña compleja para validación de usuarios (longitud mínima, caracteres especiales).
- Las bases de datos deben encontrarse en una zona segura, protegidas por firewall.
- En caso de tener la necesidad de guardar un documento con Datos Personales en un equipo autorizado, esta base deberá contener como mínimo una contraseña de apertura y edición.

12.3 Bases de Datos físicas:

Para estas bases de datos deben implementarse, como mínimo, los siguientes controles:

- El acceso físico a las áreas donde reposan las bases de datos físicas debe estar restringido, permitiendo el ingreso únicamente a personal autorizado. Las visitas de terceros al área de las bases de datos físicas deberán ser autorizadas previamente por el responsable del área y estar acompañadas por el personal designado para dicho efecto.
- La autorización para consultar la información de las bases de datos físicas debe ser otorgada por el administrador de la base de datos.
- Debe prohibirse el ingreso y consumo de alimentos sólidos y líquidos en las áreas en las cuales se encuentren las bases de datos físicas.
- Las bases de datos físicas deberán permanecer bajo llave o disponer de esquemas de seguridad apropiados que impidan el acceso a personal no autorizado.
- Debe prohibirse el ingreso de elementos que permitan registrar y/o capturar la información que reposa en los documentos.
- El administrador de la base de datos deberá dejar constancia de todos los ingresos, consultas, retiros y devoluciones de documentos en una bitácora.
- En el evento de una fuga o divulgación no autorizada de información de Datos Personales, se deberá: Notificar de manera inmediata a los Titulares de los Datos Personales y de ser el caso, a la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Tomar las medidas necesarias para subsanar la situación presentada, de acuerdo con instrucciones propias del Oficial o de la Superintendencia de Industria y Comercio, según fuere el caso.

13. Procedimiento para Recepción de consultas, quejas y reclamos

El Titular de los Datos Personales podrá conocer, actualizar, rectificar y suprimir los Datos Personales suministrados; así mismo, podrá conocer sobre el uso que se le ha dado a sus Datos Personales, pedir prueba de estos y revocar la autorización dada a **Américas Business Process Services**. Todo lo anterior, a través de los siguientes canales dispuestos para dicho efecto:

- Mediante comunicación electrónica, a través del correo electrónico indicado en la Política.
- Mediante comunicación física, a la dirección de cada empresa dirigida al Comité de Protección de Datos Personales.

Para efectos de la atención de quejas, peticiones o reclamos, se seguirá el siguiente trámite:

- La queja, petición o reclamo debe contener al menos la identificación del Titular de los Datos Personales, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección del Titular y los documentos que se quieran hacer valer.
- Si la solicitud es formulada por personas distintas del Titular, sin acreditar representación, el Oficial procederá a rechazar la solicitud, notificándole esta decisión motivada a quien la haya presentado.
- Si la queja, petición o reclamo resulta incompleta, se requerirá al Titular de los datos para que dentro de los cinco (5) días siguientes al requerimiento, se subsane la falta de información. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el Titular de los Datos Personales hubiera presentado la información requerida, se entenderá desistida la Queja, Petición o Reclamo.
- En caso de que quien reciba la queja, petición o reclamo, no sea el competente para resolverla, dará traslado al Oficial en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de dicho traslado al Titular de los Datos Personales.

- El Oficial contará con un término máximo de quince (15) días hábiles para emitir una respuesta en el caso de reclamos, y de diez (10) días hábiles para emitir una respuesta en el caso de consultas, contados a partir del día siguiente a la fecha del recibo de la comunicación con la información completa.
- Una vez se reciba la consulta, queja o el reclamo, el Comité realizará el análisis correspondiente juntamente con el Oficial.
- Si dentro de los tres (3) días hábiles, se considera que es procedente la modificación / eliminación / actualización de los Datos Personales del Titular que lo solicite, el administrador de la maestra que corresponda, previa solicitud del Oficial deberá ingresar a los archivos físicos o al sistema, según fuera el caso y realizará las modificaciones pertinentes, guardando los cambios realizados e impidiendo que se modifiquen dichos datos por personal no autorizado dentro de la compañía.
- De todo lo anterior se tomará una constancia, la cual será enviada al Titular que solicitó la modificación/ aclaración / corrección / eliminación, junto con la respectiva respuesta escrita.
- En el evento en que se considere que no es procedente la modificación / eliminación / actualización de los Datos Personales del Titular que lo solicite, el Oficial elaborará una comunicación por escrito dirigida al Titular, informando sobre las razones por las cuales no es procedente realizar lo solicitado, y si es necesario, se adjuntarán las pruebas en las que se sustenten sus afirmaciones. Dicha comunicación deberá estar debidamente custodiada por el Oficial por cinco (5) años.
- Para las consultas, el Oficial elaborará una respuesta por escrito, indicando al titular lo solicitado, dentro del término legal establecido para el efecto, es decir, diez (10) días hábiles a partir del recibo de la comunicación del Titular.

14. Auditorías

Con el propósito de velar por el cumplimiento del manual y de la gestión interna de los Datos Personales, se realizarán auditorías al personal de la compañía anualmente. Las cuales podrán hacerse con auditoría contratada para tal fin o directamente el Oficial de Protección de datos. Se informará al Comité de Datos Personales el resultado de estas, de lo cual se dejará constancia en las actas del Comité directivo.

El Oficial mantendrá actualizado el mapa de riesgos e implementará auditorías en nuevos proyectos que impliquen el tratamiento de Datos Personales.

Para el efecto, realizará los procesos de revisión y auditoría establecidos en el presente manual, que involucre al responsable en el proceso de los Datos Personales de cada una de las bases de datos.

15. Transmisión de Datos Personales a terceros

Para realizar una Transmisión de Datos Personales a terceros Encargados ubicados en Colombia o en el exterior, debe existir (i) una autorización previa, expresa e informada por el Titular para la transmisión, o (ii) un contrato de transmisión de Datos Personales que contenga, por lo menos:

- Los alcances de la obligación del encargado para el tratamiento de Datos Personales.
- Las actividades que el encargado deberá realizar por cuenta de la Organización para el tratamiento de los Datos Personales.
- Las obligaciones del encargado para con el Titular y la Organización.
- La obligación del encargado de dar cumplimiento a los compromisos de la Organización bajo la Política de Tratamiento de Datos Personales.
- La obligación del encargado de realizar el tratamiento de Datos Personales de acuerdo con las finalidades autorizadas por los Titulares y con las leyes aplicables.
- La obligación del encargado de dar tratamiento, por cuenta del responsable, a los Datos Personales conforme a los principios que los tutelan.
- La obligación del encargado de salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan Datos Personales.

- La obligación del encargado de guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los Datos Personales.

16. Transferencias y Transmisiones de Datos Personales de terceros

Para recibir Datos Personales de un tercero ubicado en Colombia o en el exterior, la Organización deberá haberse cerciorado acerca de la calidad en que actúa ese tercero respecto de los Datos Personales (si como responsable o encargado), y, cuando aplicare, si el tercero ha obtenido la autorización previa, expresa e informada de los Titulares para compartir esa información con la compañía, y para que la compañía la use para sus propósitos particulares (en caso de transferencias).

Para las transmisiones de Datos Personales que se realicen de terceros en Colombia o en el exterior, se deberá verificar la existencia de (i) una autorización expresa, previa e informada por parte del Titular, cuando aplicare, o (ii) un contrato de transmisión que contenga al menos los requisitos establecidos en el numeral anterior, para contratos de transmisión de Datos Personales, nacionales o internacionales.

El uso que la Organización haga de esos Datos Personales estará siempre circunscrito al cumplimiento de la Política de Tratamiento de Datos Personales, en caso de que la Organización actúe como responsable, o a la Política de Privacidad del responsable remitente de los Datos, en caso de que la Organización actúe como encargado.

17. Deberes de Américas Business Process Services como encargado del tratamiento de Datos Personales

Frente al cumplimiento de las normas vigentes **Américas Business Process Services** en su condición de encargado del tratamiento, tiene las siguientes obligaciones:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos establecidos por la ley.
- Actualizar la información reportada por los responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la ley.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley 1581 de 2012, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.
- Registrar en la base de datos las leyendas “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la ley.
- 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.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- 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.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- En general realizar el tratamiento de los datos personales que le sean compartidos por los responsables del Tratamiento de acuerdo con las instrucciones por ellos suministradas.

18. Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD)

De conformidad con lo establecido en el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, el Capítulo 26 del Decreto 1074 de 2015 y la Circular Externa No. 02 de 2015 expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio, CARVAJAL registrará las bases de datos relacionadas en la Tabla No. 1 en el Portal Web de la SIC¹ del Registro Nacional de bases de datos, dentro del transcurso de un año a partir de la habilitación del Registro (es decir, 9 de noviembre de 2015).

Las bases que se creen con posterioridad al registro de las bases de datos antes referidas deberán inscribirse dentro de los dos (2) meses siguientes contados a partir de su creación.

La inscripción de estas bases se realizará de manera independiente a través de la plataforma tecnológica que ha puesto a disposición la SIC para dicho efecto, la cual está disponible en el siguiente enlace: <http://www.sic.gov.co/drupal/registro-nacional-de-bases-de-datos>. La información mínima que debe contener dicho registro es la siguiente:

18.1 Información objeto de registro en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD)

- Datos de identificación, ubicación y contacto de Américas Business Process Services.
- Datos de identificación, ubicación y contacto de los Encargados del Tratamiento de Datos Personales.
- Canales para que los Titulares ejerzan sus derechos, es decir, a través del área encargada para la recepción de consultas, quejas y reclamos.
- Información almacenada en las bases de datos, relacionada con la clasificación de los Datos personales almacenados, por categorías según la naturaleza de estos.
- Medidas de seguridad implementadas por **Américas Business Process Services** para garantizar la seguridad de las bases de datos objeto de registro.
- Nombre y finalidad de cada una de las Bases de Datos.
- Forma de tratamiento de las bases de datos (manual o automatizada).
- La Política de Tratamiento de Datos Personales.
- Procedencia de los Datos Personales, es decir, si **Américas Business Process Services** ha recolectado los datos directamente de los titulares o de un tercero, v.gr. en virtud de una transferencia o transmisión de datos personales, y si el Titular de los Datos Personales ha otorgado la autorización para la recolección por parte de **Américas Business Process Services**.
- Transferencias internacionales de Datos Personales.
- Transmisiones internacionales de Datos Personales.
- Cesión o transferencia nacional de Datos Personales.
- Reporte de novedades, es decir, (i) registro de todas las quejas o reclamos presentados por Titulares de Datos Personales, información que será actualizada los primeros quince (15) días hábiles de los meses de febrero y agosto de cada año a partir de su inscripción¹, o (ii) incidentes de seguridad que se presenten sobre las bases de datos personales.

De igual manera, cada empresa actualizará la anterior información en el Registro Nacional de bases de datos como a continuación se indica:

- Actualización anual: A partir del año 2018, la Organización deberá actualizar anualmente dicho registro, entre el 2 de enero y el 31 de marzo de cada año.
- Actualización por cambios: Cuando haya cambios sustanciales² en la información registrada, la Organización actualizará su registro dentro de los diez (10) días hábiles de cada mes, contados a partir de la inscripción de la base de datos.

- Actualización de reclamos presentados por los titulares: A partir del primer año de la inscripción, dentro de los quince (15) primeros días hábiles de los meses de febrero y agosto de cada año, la Organización actualizará la información de los reclamos presentados por los Titulares. El primer reporte de reclamos presentados por los Titulares se deberá realizar en el primer semestre de 2017 con la información que corresponda al segundo semestre del año 2016.

Los Titulares de Datos Personales recolectados y objeto de Tratamiento, podrán acceder a en cualquier momento a la información que repose en el Registro Nacional de bases de datos.

19. Vigilancia y control del cumplimiento

En caso de incumplimiento de alguna de las disposiciones del presente manual o las normas sobre Protección de Datos Personales por parte de alguno de los colaboradores, **Américas Business Process Services** implementará sus procedimientos disciplinarios y sancionatorios establecidos en sus políticas internas y/o el Reglamento Interno de Trabajo, o las normas laborales aplicables para el efecto.

Este mecanismo de Vigilancia y Control se activará en caso de que alguno de los trabajadores de la compañía, esté enterado de alguna conducta contraria al presente manual, a la Política de Privacidad adoptada por la compañía, o a la legislación sobre Protección de Datos Personales.

Los trabajadores y contratistas tendrán la obligación de reportar cualquier presunta violación de la que tengan conocimiento.

20. Fecha de entrada en vigencia del manual

El presente manual entra a regir a partir de la fecha 08 de febrero de 2021, y es publicado en los sitios establecidos por la compañía para este tipo de documentos, de manera que desde este día se encontrará disponible a todos los colaboradores **de Américas Business Process Services**.

Los colaboradores, contratistas y en general, cualquier personal de **Americas Business Process Services**, que pudiera llegar a recolectar, administrar o en cualquier forma tener acceso a Datos Personales, conocen y entienden el presente manual y se encuentran obligados a actuar conforme al mismo, so pena de iniciar las acciones de Vigilancia y Control que se establecen en el presente documento, las cuales no contravienen con lo dispuesto en la legislación laboral colombiana ni el Reglamento Interno de Trabajo.

Para la Organización **Américas Business Process Services**, es muy importante el cumplimiento de su Política de Tratamiento de Datos Personales y la participación de sus grupos de interés en este mismo fin, porque con ello se está garantizando tener una Organización más sólida y confiable para sus públicos.

Control de Cambios			
Versión	Descripción del cambio	Elaboró	Aprobó
00 02/11/2015	Elaboración inicial del documento.	Jhennifer Tatiana Gómez Maldonado Abogada Richard Mauricio Sanabria Bello Coordinador Seguridad de la Información	Claudia Casas Baez Directora Jurídica
01 31/07/2020	Modificación de código del documento.	Diego Alexander Pérez Rodríguez Director de la Seguridad de la Información	Diego Alexander Pérez Rodríguez Director de Seguridad de la Información
02 08/02/2021	Se adiciona el capítulo Introducción Se modifica el capítulo de objetivos adicionando ítems en concordancia con el cumplimiento de la guía de responsabilidad demostrada. Se adiciona Compromiso de la alta dirección. Se adiciona responsabilidades Oficial de Protección de Datos Personales Se adiciona Mapa de riesgos Se adiciona Bases de datos e inventario de estas Se adiciona Confidencialidad y Seguridad de las Bases de Datos Se modifica Procedimiento para recepción de consultas, quejas y reclamos Se adiciona Auditorías Se adiciona Transmisión de Datos Personales a terceros Se adiciona Transferencias y Transmisiones de Datos Personales a terceros Se adiciona Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) Se adiciona Vigilancia y Control del Cumplimiento. Se adiciona fecha de entrada en vigencia del manual	Diego Alexander Pérez Rodríguez Director de la Seguridad de la Información	Comité Directivo
03 01/05/2022	Se incluyen las responsabilidades de ABPS como encargado del tratamiento de los datos personales. Se eliminan las líneas telefónicas como canal de comunicación para la recepción de PQR de los titulares.	Ruben Alexander Rico Director de la Seguridad de la Información	Comité Directivo

