

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS



Objetivo

Establecer los lineamientos para el manejo y la efectiva protección de los datos personales suministrados por los clientes, proveedores, colaboradores y, en general, por los terceros, de quienes AMERICAS BUSINESS SERVICES recolecta, almacene, use o suprima datos personales, de conformidad con lo estipulado en el artículo 15 de la Constitución Nacional, la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, los Decretos 1377 de 2013, 886 de 2014, en las demás normas que la modifiquen, adicionen, complementen o reglamenten y, de manera especial, con los procedimientos y prácticas corporativas.

Alcance

Esta política contiene el compromiso corporativo respecto del tratamiento de los datos personales, registrados en cualquier base de datos que administre Américas BPS y cuyo titular sea una persona natural. Los lineamientos que conforman esta política aplican para todos los procesos (internos/externos) y a las plataformas (servidores, Software, aplicaciones y cualquier tipo de información sea física o digital) que manejan información personal de clientes y sus clientes o usuarios finales y los diferentes canales dedicados a su atención. Todos los empleados, proveedores y terceros que tengan relación con Américas BPS y que realicen tratamiento de datos personales, deben cumplir con esta política y los procedimientos previstos para el tratamiento de datos personales.

Responsabilidades

Esta política es de carácter obligatorio para Americas Business Process Services S.A, en calidad de responsable del Tratamiento de datos, así como para los encargados que realizan el tratamiento de datos personales por cuenta de Americas Business Process Services S.A. Tanto el responsable como los encargados deben salvaguardar la seguridad de las bases de datos que contengan datos personales y guardar la confidencialidad respecto del Tratamiento. Estas Políticas de Tratamiento de la información entran a ser vigentes a partir de la fecha demarcada en el encabezado del presente documento.

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.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **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 de datos personales.
- **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.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales tales como recolección, almacenamiento, uso circulación o supresión.
- **Filial:** Organización que es controlada por otra que posee la mayor participación en el capital.

Principios rectores

Americas Business Process Services S.A, aplicara los siguientes principios específicos que se establecen a continuación los cuales constituyen las reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio de datos personales, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

- 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 conexos.
- 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 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 por Américas BPS, 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 Américas BPS, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que sea de su interés 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 por Américas BPS, será objeto de protección 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 electrónicos evitando su adulteración, modificación, pérdida, consulta, y en general en contra de cualquier uso o acceso no autorizado.
- h) **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.
- i) **Principio de Temporalidad:** Américas BPS no usará la información del Titular más allá

del plazo razonable que exija la finalidad que fue informada al Titular.

- j) Principio de Necesidad:** Los Datos Personales solo pueden ser Tratados durante el tiempo y en la medida que el propósito de su Tratamiento lo justifique.

Finalidad con la Que se Efectúa el Tratamiento de Datos Personales e Información Confidencial

Américas BPS realiza el tratamiento de datos personales con las siguientes finalidades:

Finalidades para el Tratamiento General de Información de los colaboradores, socios o miembros de junta directiva: Los datos personales suministrados por el colaborador de sí mismo, de su grupo familiar, conyugue, hijos menores de edad y padres serán recopilados, almacenados, consultados, usados, compartidos, intercambiados, transmitidos y transferidos por AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A, para dar cumplimiento a las obligaciones que surjan de las respectivas relaciones laborales y ejercer los derechos de la compañía como empleador de acuerdo con la normatividad legal vigente. Tales finalidades incluyen, sin que se entiendan limitadas a las descritas: **1.** Realizar el proceso de contratación y afiliación al sistema integral de seguridad social, a la caja de compensación familiar. **2.** Contactar a sus colaboradores por cualquier medio físico o digital por motivos de la relación laboral y/o en caso de contingencias. **3.** Realizar la gestión de liquidación y pago de nómina. **4.** Realizar monitoreo y evaluación de mi desempeño laboral durante el periodo de prueba y/o posterior al mismo. **5.** Realizar la atención en casos de emergencia. **6.** Dar trámite a los embargos judiciales decretados sobre la nómina, y/o a los descuentos por fondos de empleados, cooperativas, bancos o convenios de libranza. **7.** Gestionar vacaciones, recargos, prestaciones sociales, beneficios extralegales, bonificaciones conciliatorias o de retiro. **8.** Adelantar procesos disciplinarios. **9.** Otorgar permisos de accesos a los recursos tecnológicos de la empresa y su correspondiente soporte técnico. **10.** Realizar auditorías e investigaciones para prevenir y/o detectar fraude u otros ilícitos que puedan causar una reclamación o daño a AMERICAS BPS y/o usted. **11.** Dar cumplimiento a las obligaciones legales de la compañía como empleador. **12.** Atender cualquier queja, reclamo, aclaración o petición presentados por los colaboradores o por quienes los representen. **13.** Envío de actividades de bienestar, desarrollo personal laboral, cultural y calidad de vida. **14.** Envío actividades de formación interna dada por AMÉRICAS BPS. **15.** Envío actividades de formación externa en alianza con entidades educativas formales o no formales, proveedores, etc. **16.** Envío de información de convenios de AMÉRICAS BPS en temas de bienestar, formación y desarrollo. **17.** Envío de material promocionando actividades internas de AMÉRICAS BPS en fechas especiales (Día de la madre, día del padre, amor y amistad, Halloween, navidad, etc.). **18.** Comunicaciones propias de cultura organizacional. **19.** Eventos propios y de terceros con fines comerciales. **20.** Actividades de bienestar propias y de terceros. **21.** Comunicación de políticas organizacionales. **22.**

Encuestas de clima laboral. **23.** Campañas para las elecciones de representantes a los diferentes comités del sistema de seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST, Comité de convivencia, Brigadas de emergencia, etc.). **24.** Concursos que se desarrollen en AMÉRICAS BPS propios de actividades de bienestar. **25.** Boletines informativos. **26.** Atender los requerimientos de autoridades competentes en ejercicio de sus funciones. **27.** Conservarlos para fines estadísticos e históricos y/o para cumplir con obligaciones legales en lo que a conservación de información y documentos se refiere. **28.** Transmitirla a terceros proveedores ubicados dentro del territorio colombiano, dentro de un marco contractual bajo estas mismas finalidades. **29.** Alojarnos fuera del territorio colombiano en herramientas tecnológicas, software y bases de datos adquiridas o licenciadas por la Compañía, empresas matrices, sociedades controlantes, filiales o subsidiarias de estas. **30.** Realizar estudios socioeconómicos y consultas en listas públicas, privadas o vinculantes (en los casos que aplique). **31.** Registro biométrico huella, control de asistencia, reporte de turnos y horarios laborales, eliminar marcaciones de ingreso fraudulentas, reportes estadísticos internos de AMERICAS BPS, entre otros. **32.** Procedimientos de baja ante las autoridades laborales y de seguridad sociales competentes; **33.** Expedir de certificaciones e historias laborales. **34.** Uso, disposición y tratamiento de mis derechos de imagen y voz, con el fin de ser utilizados en fotografías, procedimientos análogos a la fotografía, ediciones impresas, medio electrónico, digital, óptico, magnético, en redes (Intranet e Internet), redes sociales, vallas, pendones, mensajes de datos o similares, así como también, en producciones audiovisuales y en general para cualquier medio o soporte conocido o por conocer en el futuro. **35.** Servir como fuente de información histórica para las solicitudes de pensión, historia clínica ocupacional y demás. **36.** Análisis estadísticos.

Finalidades para el Tratamiento de datos personales de exempleados: Américas BPS S.A. realiza el Tratamiento de información personal de los extrabajadores con las siguientes finalidades: Información para la expedición de los certificados laborales y servir como fuente de información histórica para las solicitudes de pensión, historia clínica ocupacional y demás, análisis estadísticos, auditorías internas y externas.

Finalidades tratamiento de datos Aspirantes: Los datos personales suministrados por los candidatos serán recopilados, almacenados, consultados, usados para llevar a cabo el proceso de evaluación, selección y reclutamiento. Tales finalidades incluyen las siguientes, sin que se entiendan limitadas a las descritas: **1.** Llevar a cabo el proceso de reclutamiento y selección. **2.** Validar mi perfil de acuerdo con la vacante para la cual me encuentro aplicando. **3.** Verificar los datos de estudios, experiencia laboral, referencias laborales y personales. **4.** Realizar evaluaciones de conocimiento, pruebas psicotécnicas, estudios de seguridad, estudios financieros, pruebas de poligrafía y/o exámenes médicos que se consideren pertinentes durante el proceso de selección. **5.** Contactarme para realizarme entrevistas y/o informarme los resultados del proceso de selección vía correo electrónico, telefónico, video llamada o chat. **6.** Integración de la hoja de vida y certificaciones al proceso de talento humano, administrativo y contable, calcular su salario, prestaciones sociales e

impuestos (en los casos que aplique), manejo de nómina. **7.** Realizar estudios socioeconómicos y consultas en listas públicas, privadas o vinculantes (en los casos que aplique), incluyendo consultas ante los operadores de información comercial y crediticia cuando ello sea necesario. **8.** Atender cualquier queja, reclamo, aclaración o petición presentada por mi o por quienes me representen. **9.** Atender los requerimientos de autoridades competentes en ejercicio de sus funciones. **10.** Conservarla para fines estadísticos e históricos y/o para cumplir con obligaciones legales en lo que a conservación de información y documentos se refiere. **11.** Transmitirla a terceros proveedores ubicados dentro del territorio colombiano, dentro de un marco contractual bajo estas mismas finalidades. **12.** Alojarnos fuera del territorio colombiano en herramientas tecnológicas, software y bases de datos adquiridas o licenciadas por la Compañía, empresas matrices, sociedades controlantes, filiales o subsidiarias de estas.

Finalidades Tratamiento de datos personales Comerciales: Américas BPS S.A. realiza el Tratamiento de información personal de los posibles clientes bajo las siguientes finalidades: **1.** Enviar información de productos y servicios, pauta publicitaria de los servicios ofrecidos por AMERICAS BPS, o la que sea considerada de su interés, invitaciones a eventos comerciales que sean organizados por AMÉRICAS BPS o en los que sea participe con fines comerciales y de mercadeo, vía correo electrónico, mensajes de texto (SMS), herramientas de mensajería instantánea o telefónicamente al teléfono de contacto suministrado. **2.** Informar sobre cambios en los servicios ofrecidos por AMÉRICAS BPS. **3.** Efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios ofrecidos por AMÉRICAS BPS. **4.** Almacenarla en las bases de datos físicas o digitales de AMÉRICAS BPS con fines comerciales o publicitarios. **5.** Contactar al Titular a través de medios telefónicos y/o digitales para realizar encuestas, estudios y/o confirmación de datos personales necesarios para la ejecución de una relación contractual. **6.** Atender requerimientos de autoridades en ejercicio de sus funciones. **7.** Soportar procesos de auditorías de primera, segunda y tercera parte. **8.** Transmitir y/o transferir mi información con terceros proveedores encargados ubicados dentro o fuera del territorio colombiano bajo estas mismas finalidades, suministrar información de contacto a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemarketing, investigación de mercados y cualquier tercero con el cual AMERICAS BPS tenga un vínculo contractual para el desarrollo de actividades de ese tipo (investigación de mercados y telemarketing, etc.) para la ejecución de estas. **9.** Alojarnos fuera del territorio colombiano en herramientas tecnológicas, software y bases de datos adquiridas o licenciadas por la Compañía, empresas matrices, sociedades controlantes, filiales o subsidiarias de estas.

Finalidades Tratamiento de datos personales Contratistas o Proveedores: Américas BPS S.A. realiza el tratamiento de información personal de los contratistas o proveedores que prestan servicios a la compañía con la finalidad de cumplir con las obligaciones que emanan de las respectivas relaciones contractuales. Dicha finalidad incluye las siguientes, sin que se entiendan limitadas a las descritas: **1.** Ofertar mis productos y/o servicios como posible proveedor de AMÉRICAS BPS en sus bases de datos físicas y/o digitales, y realizar todos los trámites pertinentes relacionados con la contratación de sus servicios. **2.** Contactarme a través de correo electrónico, llamada telefónica, chat o cualquier medio

digital para solicitar información acerca de los productos y servicios ofrecidos como posible proveedor. **3.** Verificar la viabilidad comercial, financiera y jurídica de la relación comercial que se iniciará. **4.** Acceder, consultar, comparar y evaluar toda la información que sobre el proveedor se encuentre almacenada en las bases de datos de cualquier central de riesgo crediticio, financiero, de antecedentes judiciales, listas vinculantes, reputacionales o de seguridad legítimamente constituida, de naturaleza estatal o privada, nacional o extranjera, o cualquier base de datos comercial o de servicios que permita establecer de manera integral e históricamente completa el comportamiento como deudor, usuario, cliente, proveedor, garante, endosante, contribuyente, y/o titular de servicios financieros, comerciales o de cualquier otra índole. **5.** Realizar análisis y evaluaciones que soporten la toma de decisiones sobre la contratación como posible proveedor. **6.** Envío de comunicaciones de cambios en nuestras políticas organizacionales o la inclusión de nuevas políticas. **7.** Elaborar documentos, órdenes de compra, contratos, convenios y expedir facturas. **8.** Atender cualquier reclamo, aclaración o solicitud, o requerimiento de las autoridades competentes. **9.** Evaluar la calidad y desempeño del proveedor en cumplimiento de sus funciones derivadas de la relación contractual. **10.** Enviar por medios físicos, correo electrónico y/o vía aplicaciones de mensajería instantánea información sobre los productos y servicios de AMÉRICAS BPS. **11.** Contactarme vía de correo electrónico, correo postal, mensajes de texto MMS/SMS, telefónicamente o cualquier otro medio de comunicación disponible como actividad propia de la ejecución y/o cumplimiento de la relación contractual, así como para futuras convocatorias para la prestación de los servicios y/o adquisición de bienes o para revisar la posibilidad de celebrar alianzas comerciales. **12.** Transmitirla a terceros proveedores ubicados dentro del territorio colombiano, dentro de un marco contractual bajo estas mismas finalidades. **13.** Escalar peticiones o reclamaciones o demás requerimientos de entidades de vigilancia y control. **14.** Soportar procesos de auditorías de primera, segunda y tercera parte. **15.** Conservarla para fines estadísticos e históricos y/o para cumplir con obligaciones legales en lo que a conservación de información y documentos se refiere. **16.** Alojarnos fuera del territorio colombiano en herramientas tecnológicas, software y bases de datos adquiridas o licenciadas por la Compañía, empresas matrices, sociedades controlantes, filiales o subsidiarias de estas.

Finalidades para el Tratamiento General de Información de los clientes: Américas BPS S.A. realiza el tratamiento de información personal de los clientes con la finalidad de cumplir con las obligaciones que emanan de las respectivas relaciones contractuales. Dicha finalidad incluye las siguientes, sin que se entiendan limitadas a las descritas: **1.** Gestionar trámites (felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos o sugerencias. **2.** Efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios ofrecidos por AMÉRICAS BPS S.A. **3.** Contactar a través de medios telefónicos y/o digitales para realizar encuestas, estudios y/o confirmación de datos personales necesarios para la ejecución de una relación contractual. **4.** Contactar a través de medios electrónicos – SMS o chat para el envío de contenido

relacionadas con la ejecución de la actividad ofrecida por Américas BPS S.A. a sus clientes. **5.** Contactar a través de medios digitales – SMS o chat para el envío de noticias relacionadas con campañas de fidelización o mejora del servicio. **6.** Contactar a través de medios telefónicos y/o digitales para comunicarme los planes de acción ante la PQRSF presentada a AMÉRICAS BPS. **7.** Campañas masivas de cobro o mejora de servicio. **8.** Contactar a través de correo electrónico para el envío de estados de cuenta o facturas en relación con las obligaciones adquiridas con Américas BPS S.A. y/o sus clientes. **9.** Escalar peticiones o reclamaciones o demás requerimientos de entidades de vigilancia y control. **10.** Transmitirla a terceros proveedores ubicados dentro del territorio colombiano, dentro de un marco contractual bajo estas mismas finalidades. **11.** Alojarnos fuera del territorio colombiano en herramientas tecnológicas, software y bases de datos adquiridas o licenciadas por la Compañía, empresas matrices, sociedades controlantes, filiales o subsidiarias de estas.

Aviso de videovigilancia: Américas BPS S.A. realiza el tratamiento de información personal de los titulares que ingresan a las instalaciones de la compañía con las siguientes finalidades: **1.** Con fines de registro y control de acceso. **2.** Realizar investigaciones administrativas y/o disciplinarias. **3.** Seguridad de los colaboradores y visitantes, bienes e instalaciones de la organización. **4.** Monitoreo de incidentes y eventos en general. **5.** prevenir conductas irregulares de terceros. **6.** como prueba dentro de procesos administrativos, judiciales y demás. **7.** Transmitirla a terceros proveedores ubicados dentro del territorio colombiano, dentro de un marco contractual bajo estas mismas finalidades. **8.** Alojarnos fuera del territorio colombiano en herramientas tecnológicas, software y bases de datos adquiridas o licenciadas por la Compañía, empresas matrices, sociedades controlantes, filiales o subsidiarias de estas.

- **Derechos de los Titulares de Datos Personales**

Los titulares de los datos personales tienen los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley.
- c) Ser informado por el responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a

lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley ya a la Constitución.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento que motiven nuevas consultas.

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

- **Autorización de los Titulares**

Para el tratamiento de datos personales se requiere la autorización previa y/o al momento de efectuar la recolección de dato personal, expresa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta y verificación posterior.

- **Medio y manifestaciones para otorgar la autorización:**

La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, mensaje de datos, Internet, Sitios Web, en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo, que permita manifestar u obtener el consentimiento vía clic o doble clic, mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que, de no haberse surtido una conducta del titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos. La autorización será generada por Americas Business Process Services y será puesta a disposición del titular con antelación y/o al momento de efectuar la recolección del dato personal.

Americas Business Process Services, al momento de solicitar al titular la autorización, deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente:

- a) El tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad de este, el cual no será otro que el uso, manejo y administración de los datos personales, los cuales se conservará y se protegerá bajo condiciones estrictas de seguridad.

- b) La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del tratamiento.

Nota: Americas Business Process Services conservará la prueba de la autorización del titular cuando actúe como responsable de los datos personales, para que en caso de que lo solicite, se le entregue una copia de este.

- **Casos en que no se requiere la autorización:**

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b) Datos de naturaleza pública.
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

- **Avisos de Privacidad y Políticas de Tratamiento de Datos Personales**

El aviso de privacidad es una 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.

Americas Business Process Services, en su página web cuenta con el Aviso de Privacidad, el cual puede ser objeto de consulta. No obstante, al momento de solicitar información del titular sobre los datos personales este aviso se le dará a conocer. El Aviso de Privacidad deberá contener como mínimo la siguiente información:

1. Nombre o razón social y datos de contacto del responsable del tratamiento.
2. El tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad de este.

3. Los derechos que le asisten como titular.
4. Los mecanismos dispuestos por el responsable para que el titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella o en el Aviso de Privacidad correspondiente. En todos los casos, debe informar al Titular cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.

Nota: Americas Business Process Services conservará el modelo de Aviso de Privacidad en caso de ser requerido por el titular.

- **Procedimiento Para Consultas y Reclamos**

Los titulares de los datos personales en ejercicio de sus derechos que le asisten pueden elevar consultas y hacer reclamos referentes a los datos personales que se tengan registrados en las bases de datos, para lo cual deben seguir el siguiente procedimiento, reseñado en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012. A través de los siguientes canales de atención:

Razón social: Americas Business Process Services, S.A. NIT: 830126395 - 7

Dirección: Avenida el Dorado No. 90-10

Bogotá Correo Electrónico:

habeasdata@americasbps.com

Página web: www.americasbps.com

a) Procedimiento para hacer Consultas

- i. Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal de su titular que reposa en la base de datos en calidad de responsable. Americas Business Process Services deberá suministrar esta toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.
- ii. La consulta la elevará el titular o su causahabiente, por medio escrito dirigido a Americas Business Process Services en la Avenida el dorado No. 90-10 Bogotá D.C. o por correo electrónico a la siguiente dirección: habeasdata@americasbps.com, la consulta deberá ser de forma clara y expresa.
- iii. La Consulta será atendida por Americas Business Process Services en un término máximo de 10 días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. En caso de no ser posible atender la consulta dentro el término, se le informará al

interesado, expresando los motivos de la demora y se señalará la fecha en que se atenderá su consulta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

b) Procedimiento para hacer Reclamos

- i. Cuando el titular o sus causahabientes consideren que la información contenida en la base de datos de Américas Business Process Services debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar RECLAMO ante el Encargado o responsable del Tratamiento, así: El reclamo se formulará por solicitud escrita dirigida a Americas Business Process Services en la Avenida el Dorado 90-10 Bogotá D.C. o a través de la dirección de correo electrónico habeasdata@americasbps.com
- ii. El reclamo contará con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, número de contacto y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.
- iii. Si el reclamo resulta incompleto, Americas Business Process Services requerirá al interesado dentro de los 5 días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas, si transcurrido los dos meses y no se ha subsano el reclamo, se entenderá desistido del reclamo.
- iv. Si Americas Business Process Services es quien recibe el reclamo pese a no ser competente para resolverlo, le dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos días hábiles y le informará la situación al interesado.
- v. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- vi. Americas Business Process Services cuenta con 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los 8 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

El titular o su causahabiente también puede elevar queja o reclamo ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el requisito de

procedibilidad, que consiste en presentar primero su reclamo ante el responsable o Encargado del Tratamiento.

La Superintendencia de Industria y Comercio a través de su Delegatura para la Protección de Datos Personales ejercerá la vigilancia para garantizar que en el tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

- **Seguridad de la Información**

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, Americas Business Process Services adoptarán 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.

- **Disposiciones Finales**

Área encargada de la protección de datos: Americas Business Process Services designa al Oficial de Protección de Datos Personales para cumplir con la función de protección de datos personales.

Área encargada de las solicitudes, consultas, rectificación, actualización y supresión de datos: Americas Business Process Services designa al Oficial de Protección de Datos personales para dar respuesta a las solicitudes de consulta, rectificación, actualización, y supresión de datos.

Vigencia: Esta Política de Protección de Datos Personales ha sido aprobada y adoptada por el Comité Directivo en sesión del 26 de abril de 2023 y con vigencia desde su aprobación.

Registro de Control de Cambios o Revisiones

Versión	Descripción del Cambio o Comentarios de Revisiones	Elaboró o Revisó	Aprobó
00 08/02/2021	Elaboración inicial del documento.	Diego Alexander Pérez Rodríguez Director Seguridad de la Información	Comité Directivo
01 01/06/2022	Se eliminan responsabilidades de ABPS como encargado y como responsable. Se eliminan las extensiones telefónicas de datos de contacto de ABPS para la recepción de PQRS.	Adriana Diaz Santos Analista SGC	Comité Directivo

Registro de Control de Cambios o Revisiones

Versión	Descripción del Cambio o Comentarios de Revisiones	Elaboró o Revisó	Aprobó
02 26/07/2022	Se actualiza dirección de la ubicación de Americas BPS.	Adriana Diaz Santos Analista SGC	Comité Directivo
03 26/09/2022	Se organizan las finalidades de los grupos de interés.	Ruben Alexander Rico Ricaurte Director de Seguridad de la Informacion y control de Servicios. Adriana Diaz Santos Analista SGC	Comité Directivo
04 26/04/2023	Se incluyen finalidades de datos personales Comerciales y que los datos personales podrán ser alojados en Alojarnos fuera del territorio colombiano en herramientas tecnológicas, software y bases de datos adquiridas o licenciadas por la Compañía, empresas matrices, sociedades controlantes, filiales o subsidiarias de estas.	Adriana Diaz Santos Coordinador SGI	Ruben Alexander Rico Ricaurte Director de Seguridad de la Informacion y control de Servicios.