



**emtelco**  
CX & BPO

**Política Habeas Data**  
Versión 1

## Contenido

1. Introducción.....	3
2. Alcance.....	3
3. Identificación del Responsable.....	3
4. Políticas y Lineamientos Generales .....	3
5. Tratamiento de los datos y finalidad del mismo. ....	4
6. Derechos de los titulares de la información ante Emtelco S.A.S.....	6
7. Procedimiento para el ejercicio de derechos por los titulares de la información. ....	7
8. Oficial de Protección de Datos .....	8
9. Procedimientos .....	8
10. Registro de Bases de Datos .....	8
11. Auditoria a la Gestión de los Datos Personales .....	9
12. Transferencia de Información a Otros Países .....	9
13. Periodos de vigencia.....	9
14. Control de Cambios.....	10

### 1. Introducción

---

En virtud de lo establecido de los artículos 17 literal k) y 18 literal f) de la Ley 1581 de 2012, así como de los artículos 13 a 19 del Decreto 1377 de 2013, **Decreto 886 de 2014** y en las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen y, de manera especial, con los procedimientos y prácticas corporativas, a continuación, se establece *la Política de Tratamiento de Datos Personales*, la cual será obligatoria para todos los trabajadores directos o en misión de EMTELCO S.A.S. Éstos serán responsables a su vez por garantizar que las mismas sean conocidas por terceros y contratistas que con ocasión de una relación contractual puedan llegar a tener acceso a la información de las bases de datos personales frente a las cuales EMTELCO S.A.S sea encargado o responsable del tratamiento.

### 2. Alcance

---

Las directrices que conforman esta política se entienden aplicables a los procesos que involucren tratamiento de datos personales, en especial a las bases de datos en las que EMTELCO actúe tanto como “*responsable del tratamiento*” y/o como “*encargado del tratamiento*”; en éste último caso, la calidad de “*encargo*” se materializa en el tratamiento de los datos que sean suministrados por sus clientes corporativos en pro de la prestación de los servicios, sin perjuicio de las políticas que cada “*Cliente Corporativo*” como responsable de la información comunique a EMTELCO S.A.S en la ejecución de cada contrato.

### 3. Identificación del Responsable

---

Razón social: EMTELCO S.A.S con los límites y el alcance definidos en el numeral segundo de la presente política, según se trate de bases de datos propias o de clientes.

Domicilio Social: Medellín (Antioquia)

Dirección: Calle 14 No. 52 A – 174

Correo electrónico: [servicioalcliente@emtelco.com.co](mailto:servicioalcliente@emtelco.com.co)

Teléfono: (054) 3897000

### 4. Políticas y Lineamientos Generales

---

Para dar cumplimiento a la normatividad aplicable respecto al tema y demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, se tienen diferentes procesos y lineamientos para el manejo de información de: *clientes corporativos, empleados y ex empleados, aspirantes a procesos de selección, proveedores y usuarios finales de clientes corporativos*, a los cuales se hace referencia en esta política, cuyo responsable de

implementación es el **Oficial de Protección de Datos**, y que se concentran en los siguientes aspectos:

- a. **Adecuada prestación de los servicios:** Comprende todo lo relacionado con los datos necesarios para analizar y desarrollar la factibilidad, contratación, instalación, ejecución del servicio, en aspectos tales como: determinación de consumos, mantenimientos, atención al cliente, mejoramiento de servicio, planes comerciales, satisfacción del cliente, información, seguridad; y en general toda información indispensable para cumplir con el contrato, la regulación y la normatividad vigente aplicable.
- b. **Fines Comerciales de la Compañía:** Comprende toda actividad encaminada a presentar ofertas, promociones, productos, anuncios, publicidad, oportunidades, sorteos, campañas, programas de lealtad, fidelización, retención de clientes; y en general información de productos y servicios que puedan ser de interés de los clientes y usuarios.
- c. **Otras Finalidades:** Eventualmente la Compañía podrá establecer otras finalidades para el tratamiento de los datos personales, y para ello, deberá contar con la autorización previa, expresa, consentida e informada del titular para su correspondiente tratamiento.

## 5. Tratamiento de los datos y finalidad del mismo.

A continuación, se indica el tratamiento de las bases de datos de EMTELCO S.A.S, según sea *encargado o responsable* del tratamiento:

**5.1 Como responsable del Tratamiento:** EMTELCO S.A.S, hará el tratamiento de los datos personales en los términos y alcances de la autorización entregada por el titular de la información:

- a) **Bases de Datos Clientes Corporativos, prospectos:** Recopilación, almacenamiento, copia, entrega, actualización, ordenamiento, clasificación, transferencia, corrección, verificación, uso para fines estadísticos, de fidelización y retención y en general empleo y utilización de todos los datos suministrados con el propósito de desarrollar el objeto social de la compañía y lo estipulado en los respectivos contratos y/o documentos comerciales suscritos entre las partes así como para administrar correctamente la relación comercial por parte de La Empresa con los clientes corporativos.

- b) Bases de datos trabajadores y ex trabajadores de la compañía:** recopilación, almacenamiento, copia, entrega, actualización, ordenamiento, clasificación, transferencia, corrección, verificación, uso para fines estadísticos y en general empleo y utilización de todos los datos suministrados con el propósito de administrar correctamente la relación laboral por parte de EMTELCO S.A.S con los empleados de la compañía, así como para apoyar la gestión de la empresa de servicios temporales, tratándose de trabajadores en misión, para lo cual se posee información y datos relacionados con la identificación del trabajador, exámenes de vinculación, formación académica, experiencia laboral, dirección de domicilio, beneficiarios, salario, Fondos de Pensiones, Cesantías, Riesgos Profesionales, Caja de Compensación, Seguros de Vida y accidentes, cuenta bancaria para el pago de los emolumentos provenientes de la relación de trabajo, afiliaciones a entes externos (Fondos de Empleados, Sindicatos, convenios financieros y de servicios, entre otros) a las que voluntariamente el empleado ha solicitado su inclusión para autorizar descuentos o pagos directos a través de la nómina, para facilitar sus relaciones y previa existencia de acuerdos con esos terceros y la empresa, así como toda aquella información que se debe reportar ante las Entidades y Autoridades nacionales y locales por mandato de la ley

Además, los datos suministrados podrán ser empleados por EMTELCO S.A.S para el ofrecimiento y venta de bienes y servicios de sus potenciales o actuales clientes, lo cual comprende el almacenamiento, copia, entrega, actualización, utilización, ordenamiento, clasificación, transferencia, corrección, verificación y uso para fines estadísticos, de los datos suministrados.

- c) Bases de datos de aspirantes en procesos de Selección:** recopilación, almacenamiento y en general empleo de todos los datos suministrados con el propósito de que EMTELCO S.A.S adelante según lo considere conveniente procesos de selección de personal propio o en misión y sin que la participación en dicho proceso genere para el participante ningún tipo de derecho o prerrogativa, entendiéndose obligatorio que cualquier vinculación estará condicionada al cumplimiento de las reglas, procedimientos y políticas aplicables sobre la materia a la entidad.

Los datos suministrados podrán ser empleados por EMTELCO S.A.S para el ofrecimiento y venta de bienes y servicios de sus potenciales o actuales clientes, lo cual comprende el almacenamiento, copia, entrega, actualización, utilización,

ordenamiento, clasificación, transferencia, corrección, verificación y uso para fines estadísticos, de los datos suministrados.

**d) Base de datos Proveedores:** Recolectar y tratar su información y la de sus representantes o empleados con la finalidad de llevar a cabo las siguientes actividades:

- Pago de obligaciones contractuales,
- Reporte a entidades gubernamentales,
- Entrega de información a entidades gubernamentales o judiciales que la requieran,
- Soporte en procesos de auditoria externa e interna,
- Cualquier otra finalidad que resulte en el desarrollo del contrato en caso de llegarse a contratar.

## **2.2. Como encargado del Tratamiento:**

**Bases de datos de usuarios finales de clientes corporativos:** La actuación de EMTELCO S.A.S como encargado del tratamiento en las bases de datos personales gestionadas a sus clientes para la prestación de los servicios, estará en todo momento sujeta a las políticas e instrucciones que contractualmente entregue este último en ejecución de las obligaciones contractuales.

En los contratos se hará expresa la condición de encargado del tratamiento de EMTELCO y de responsable del tratamiento de sus clientes con las obligaciones que tal calidad les impone.

## **6. Derechos de los titulares de la información ante Emtelco S.A.S.**

Según el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, los titulares de la información tienen frente a EMTELCO S.A.S, 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 ley 1581 de 2012;
- 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 y a la Constitución;
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

En ejercicio de los derechos anteriormente listados podrá realizar las consultas que resulten pertinentes y realizar los reclamos que entienda necesarios de cara a garantizar el respeto de los mismos.

#### **7. Procedimiento para el ejercicio de derechos por los titulares de la información.**

Los titulares de la información podrán ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información, revocar la autorización inicialmente otorgada, consultar información, presentar reclamos y en general los demás derechos establecidos en el artículo 8 y demás concordantes de la Ley 1581 de 2012, a través de los siguientes medios:

- Página Web: <http://www.emtelco.com.co/contactenos>
- Correo electrónico: [servicioalcliente@emtelco.com.co](mailto:servicioalcliente@emtelco.com.co) o
- enviando su comunicación a la Calle 14 No. 52 A -174

EMTELCO S.A.S, dentro de la oportunidad legal, atenderá los derechos ejercidos por los titulares de la información, sus solicitudes, consultas y/o reclamos a través de las áreas relacionadas a continuación, para lo cual aplicará los procedimientos establecidos en su Sistema de Gestión Integral, los cuales acogen los mandatos legales en la materia.

**Áreas responsables de la atención de peticiones, consultas y reclamos de los titulares de la información en el ejercicio de sus derechos.**

Base de Datos	Como responsable del tratamiento	Como encargado del tratamiento
BD de Clientes Corporativos y prospectos	Dirección de Operaciones Dirección Comercial	
Bases de datos trabajadores y ex trabajadores propios y en misión de la compañía.	Dirección de Talento Humano	
Bases de datos de aspirantes en procesos de Selección	Dirección de Talento Humano	
Proveedores	Dirección Administrativa y Financiera	
Bases de datos de usuarios finales de clientes corporativos		Dirección de Operaciones.

### **8. Oficial de Protección de Datos**

Control Interno es el encargado de la Protección de Datos en Emtelco S.A.S, quién velará por la implementación efectiva de esta política, así como de la gestión y disposición de todos los instrumentos que sean adoptados para cumplir con las normas que rigen la materia y la aplicación de buenas prácticas de gestión de datos dentro de la organización, de acuerdo con los lineamientos dados en la Guía de Responsabilidad Demostrada de la Superintendencia de Industria y Comercio y/o las normas que lo modifiquen.

### **9. Procedimientos**

La empresa cuenta con procedimientos dentro de los diferentes procesos impactados, en el cual se definen los lineamientos para garantizar el manejo y una efectiva protección de los datos personales suministrados por los clientes, proveedores, aspirantes a procesos de selección y colaboradores de la empresa.

### **10. Registro de Bases de Datos**

De acuerdo con lo establecido en las normas que regulan la materia, la empresa tiene la obligación de realizar el registro de las bases de datos que contengan información personal, en el Registro Nacional de Bases de Datos administrado por la Superintendencia de industria y Comercio.



Para cumplir con esta actividad, se mantendrá un inventario actualizado de las bases de datos y los empleados responsables de su registro, así como de informar los cambios sustanciales en la información registrada.

### **11. Auditoría a la Gestión de los Datos Personales**

---

Control Interno realizará una evaluación anual a la política y procedimientos definidos para la gestión de los datos personales, en la cual se definirán las acciones de mejora para la administración efectiva de los datos y el estado de cumplimiento de la política.

### **12. Transferencia de Información a Otros Países**

---

La empresa solo procederá a transferir datos personales a países que proporcionen niveles adecuados de protección de datos, de conformidad con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio, siempre y cuando el Titular de dichos datos personales haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia. La transferencia de la información se realizará a través de medios seguros con el fin de que esta no pueda ser captada y leída fácilmente por terceros no autorizados.

### **13. Periodos de vigencia**

---

El tratamiento de datos personales de trabajadores de la compañía y la conservación de sus hojas de vida según Concepto del Archivo General de la Nación No. 311-Rad. 1003/11 corresponde como mínimo a 80 años, contados después del retiro del trabajador.

El periodo de vigencia de las bases de datos donde EMTELCO S.A.S. es responsable del tratamiento, distintas de las de sus trabajadores, será de quince (15) años.

El periodo de vigencia de las bases de datos de clientes donde EMTELCO S.A.S es encargado del tratamiento, será definido por cada cliente corporativo en particular como responsable del mismo. EMTELCO S.A.S sólo hará tratamiento como encargado según las instrucciones de su cliente y exclusivamente en razón de los compromisos contractuales adquiridos con éste.

**14. Control de Cambios**

---

Versión	Naturaleza del cambio	vigencia	
		inicio	fin
Versión 0	Definición inicial de Políticas de Tratamiento de la Información Emtelco S.A.	23 julio 2013	29 septiembre 2016
Versión 1	Actualización	30 septiembre 2016	A la fecha