



**emtelco**  
CX & BPO

# **Política Protección de Datos Personales**

**Versión 3**

## Contenido

1.	Introducción .....	3
2.	Objetivo .....	3
3.	Alcance.....	3
4.	Definiciones: .....	3
5.	Políticas y Lineamientos Generales.....	4
6.	Derechos de los titulares de la información.....	7
7.	Consultas y Reclamos. ....	8
8.	Oficial de Protección de Datos .....	9
9.	Seguridad de la información .....	9
10.	Procedimientos .....	9
11.	Registro de Bases de Datos .....	10
12.	Auditoria a la Gestión de los Datos Personales .....	10
13.	Transferencia y transmisión de información a otros países .....	10
14.	Publicación de la Política .....	10
15.	Vigencia de las Bases de Datos .....	10
16.	Datos de la Compañía .....	11
17.	Historial de versiones.....	11
18.	Aprobaciones .....	12

## 1. Introducción

---

La implementación de un *Programa Integral de Protección de Datos*, que incluya un adecuado manejo de los datos personales que son objeto de tratamiento por parte de Emtelco S.A.S, en adelante Emtelco, constituye una obligación legal de la Compañía y un compromiso como organización que busca elevar los estándares de atención para satisfacer las necesidades de los clientes y de los demás grupos de interés.

## 2. Objetivo

---

Establecer los lineamientos para el manejo y la efectiva protección de los datos personales suministrados por los clientes corporativos actuales y potenciales, proveedores, colaboradores (*directos o en misión*), aspirantes a procesos de selección y, en general por los terceros, de quienes Emtelco recolecte datos personales, de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y los decretos 1377 de 2013, 886 de 2014 y en las demás normas que la modifiquen, adicionen, complementen o reglamenten y de manera especial, con los procedimientos y prácticas corporativas.

## 3. Alcance

---

Los lineamientos que conforman esta política aplican para todos los procesos (*internos/ externos*) y a las plataformas (*servidores, sistemas operativos, bases de datos y aplicaciones*) que manejan información personal de clientes corporativos, colaboradores y proveedores, que también son responsables de implementar sus propios procedimientos en aras de dar cumplimiento a las políticas fijadas. Así como para aquellos datos personales de usuarios finales correspondientes a nuestros 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

## 4. Definiciones:

---

- **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del titular de los datos para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Base de Datos:** conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Colaborador o empleado:** es toda persona natural que tiene un vínculo laboral directamente con EMTELCO.
- **Clientes Corporativos / Proveedores:** es toda persona natural o jurídica que tiene un vínculo comercial directamente con Emtelco.
- **Aspirantes a procesos de selección:** es toda persona que voluntariamente o a través de bolsas de empleo se presenta a un proceso de selección en Emtelco.
- **Dato personal:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **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
- **Proveedor:** toda persona jurídica o natural que preste algún tipo de servicio a Eutelco.
- **Tratamiento de datos personales:** cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Titular de los Datos:** persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento

## 5. Políticas y Lineamientos Generales

---

Para dar cumplimiento a la Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012, y demás normas que la modifiquen, adicionen, complementen o reglamenten, Eutelco tiene diferentes procesos y lineamientos para el manejo de información de: *Cientes Corporativos, Colaboradores, Aspirantes a procesos de selección, Proveedores, usuarios finales de clientes corporativos*, y de otros grupos de interés, a los cuales se hace referencia en esta política. Eutelco puede recolectar, utilizar, transferir, transmitir, almacenar, procesar o suprimir datos personales, y se concentran en las siguientes finalidades:

- a. **Adecuada prestación de los servicios:** comprende todas las actividades relacionadas a analizar y definir la propuesta comercial, contratación, implementación, ejecución del servicio, en aspectos tales como: prestación del servicio, seguimiento, atención al cliente, mejoramiento de servicio, diseño de los servicios, experiencia al cliente, análisis de información y datos, facturación, control de calidad, creación de bases de datos, 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 y servicios, 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 corporativos y prospectos.
- c. **Relacionamiento con públicos de interés:** comprende toda actividad orientada al manejo de las relaciones con accionistas, autoridades y comunidad en general, de conformidad con el marco jurídico vigente en desarrollo de la gestión empresarial para el adecuado cumplimiento del Objeto Social.
- d. **Fines legales:** comprende todo tratamiento justificado por la necesidad de cumplir con los requisitos legales aplicables, como son el atender un requerimiento de una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones, o de autoridad judicial, o para

proteger los derechos, la propiedad o la seguridad de Tigo, la seguridad de nuestros clientes, empleados y el público en general, o la entrega de datos en casos de urgencia médica o sanitaria.

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.

El responsable de la implementación de la *Política de Protección de Datos Personales* en Emtelco es el **Oficial de Protección de Datos Personales**.

A continuación, se indica el tratamiento de los datos personales que dará Emtelco, según sea, responsable o encargado:

**5.1 Como Responsable del Tratamiento:** Emtelco, 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:** la empresa informará al Titular de los Datos que recoja, el tratamiento y su finalidad y obtendrá de manera previa, expresa e informada la autorización de los clientes corporativos para tal fin, los cuales corresponden principalmente a los descritos en el numeral anterior, enfocados en recopilación, almacenamiento, copia, entrega, actualización, clasificación, transferencia, transmisión, corrección, verificación, uso para fines estadísticos, de fidelización y retención y en general 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 Compañía con los clientes corporativos.

#### **¿Cómo recopilamos los datos de nuestros clientes corporativos?**

- Para los clientes corporativos, se recopila información personal asociada al representante legal y las personas que tendrán el relacionamiento con Emtelco en desarrollo del contrato. Esta información se recopila en la propuesta y contrato comerciales.
- Para los “Prospectos” la información es recolectada en los diferentes eventos comerciales y académicos donde la Compañía participa.

**¿Con quién compartimos los datos de nuestros clientes corporativos?** De conformidad con la normativa vigente, Emtelco podrá transmitir los datos de los clientes corporativos a terceros proveedores, para fines asociados a verificar satisfacción con el servicio, además a transferir a otras entidades, en caso de una fusión, adquisición, venta de activos de la Compañía o transición del servicio a otro proveedor siempre y cuando se cuente con la autorización expresa e inequívoca del titular de dichos datos.

- b) Bases de datos Colaboradores y excolaboradores de la compañía:** la Compañía en calidad de Empleador y por mandato de la legislación laboral y los acuerdos convencionales debe contar con información personal de sus colaboradores (*directos o en misión*).

Para materializar obligaciones laborales posee información y datos relacionados con la identificación de trabajador, exámenes de vinculación, formación académica, experiencia laboral, dirección de domicilio, teléfonos de contacto (fijo y celular), beneficiarios, salarios, fondos de pensiones, cesantías, riesgos profesionales, cajas de compensación, seguros de vida y accidentes, cuenta bancaria para pago de los emolumentos provenientes de la relación de trabajo, afiliaciones a entes externos (*fondo de empleados, sindicatos, convenios financieros y de servicios, entre otros.*) a los que voluntariamente el empleado ha solicitado la 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 debe reportar a las Entidades y Autoridades Nacionales y locales por mandato de Ley.

Los colaboradores podrán consultar la información personal que sobre ellos reposa en las bases de datos de Emtelco, así como los derechos derivados de tratamiento de la información por medio de los canales internos dispuestos para tal fin.

Además, los datos suministrados podrán ser empleados por Emtelco para el ofrecimiento y venta de bienes y servicios de sus potenciales o actuales clientes, cuando se cuente con la autorización expresa e inequívoca del titular de dichos datos para este fin, también para fines estadísticos, lo cual comprende el almacenamiento, copia, entrega, actualización, utilización, ordenamiento, clasificación, transferencia, corrección, verificación y uso de los datos suministrados.

- c) Bases de datos de aspirantes en procesos de Selección:** la Compañía en desarrollo de su objeto social y soportado en los procesos de reclutamiento, selección y vinculación requiere recopilar y almacenar información de la hoja de vida de los aspirantes (*nombre completo, número de identificación, teléfono de contacto, dirección de domicilio, dirección de correo electrónico, fecha de nacimiento, formación académica, experiencia laboral, entre otros,*) a los que voluntariamente han solicitado la inclusión, con la que Emtelco podrá adelantar, 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.

**d) Base de datos Proveedores:** los proveedores al autorizar por cualquier medio el uso de su información aceptan que Eutelco utilice, conserve, transfiera, transmita, recolecte, almacene y use la información personal con el objeto de ingresar su información a una base de datos y a 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.

Para el ejercicio de los derechos derivados del tratamiento de los datos personales que suministren, los proveedores cuentan con los canales establecidos en la relación contractual.

**e) Otros Grupos de Interés:** la recolección de la información de cualquier grupo de interés se tratará de conformidad con las normas que regulan la materia, en conjunto con los lineamientos internos de la compañía, y será utilizada de acuerdo con las finalidades propias de la relación que se tenga en cada caso.

## 5.2 Como Encargado del Tratamiento:

**Bases de datos de usuarios finales de clientes corporativos:** La actuación de Eutelco 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 Eutelco y de responsable del tratamiento de sus clientes con las obligaciones que tal calidad les impone.

## 6. Derechos de los titulares de la información

Los titulares de los datos personales tendrán los derechos establecidos en la Ley 1581 de 2012, en los decretos 1377 de 2013, 886 de 2014 y en las normas que la modifiquen, adicionen, complementen o reglamenten o sustituyan, correspondientes a: i) conocer, actualizar y rectificar sus datos; ii) solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de los datos; iii) ser informado sobre el uso que se le da a sus datos; iv) revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos; v) acceder de forma gratuita a sus datos y (vi) presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por violación a las normas sobre la materia.

## 7. Consultas y Reclamos.

---

Los titulares de los datos, o sus causahabientes, podrán consultar la información personal que repose en Etelco. **Las consultas** serán atendidas en un término máximo de **10 días hábiles** siguientes a su presentación, a menos que haya lugar a ampliación en los términos de ley.

Igualmente, los titulares de los datos, o sus causahabientes podrán presentar **reclamos** cuando consideren que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de *actualización o supresión*, y en general cuando consideren el incumplimiento por parte de Etelco de los deberes establecidos en la norma. El término máximo para atender el reclamo será de **15 días hábiles** desde el recibido del mismo.

En la solicitud se deberá identificar: el titular de los datos, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, los datos de contacto, y acompañar los documentos que se quiera hacer valer. El *Oficial de Protección de Datos* es el encargado de atender las consultas y reclamos, y para la solución de estos, contará con el apoyo de las distintas áreas de la organización.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, cuando la información personal sea requerida por una entidad pública o administrativa en el ejercicio de sus funciones, la empresa tiene la obligación de entregarla sin que medie autorización del titular.

Para ejercer los derechos, los titulares cuentan con los siguientes canales de atención:

- Página Web: <http://www.emtelco.com.co/contactenos>
- Correo electrónico: [protecciondatos@emtelco.com.co](mailto:protecciondatos@emtelco.com.co)  
[/servicioalcliente@emtelco.com.co](mailto:servicioalcliente@emtelco.com.co)
- Enviando comunicación a la Calle 14 No. 52 a -174
- [linea-etica@emtelco.com.co](mailto:linea-etica@emtelco.com.co) / 018000 517871

Emtelco atenderá los derechos ejercidos por los titulares de la información, sus consultas y/o reclamos a través del *Oficial de Protección de Datos Personales*, quien contará con el apoyo de las distintas áreas de la organización.

Áreas de apoyo en la atención de consultas y reclamos de los titulares de la información en el ejercicio de sus derechos.

Base de Datos	Como responsable	Como encargado
BD de Clientes Corporativos y prospectos	Dirección General de Operaciones Dirección Comercial	
Bases de datos Colaboradores-excolaboradores.	Dirección de Talento Humano	
Bases de datos de aspirantes a procesos de selección		
Proveedores	Dirección Administrativa y Financiera	
Bases de datos de usuarios finales de clientes corporativos		Dirección General de Operaciones.
Otros Grupos de interés	Según solicitud.	

## 8. Oficial de Protección de Datos

Control Interno, es el área encargada de promover la adecuada protección de datos en la Compañía y velar 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.

El Oficial de Protección de Datos es designado por el Gerente General, quien ejecutará (*con apoyo de los responsables de las Bases de Datos asignados en cada área de la compañía*) cuenta con un grupo interdisciplinario dentro de la Compañía que ejecuta las actividades que corresponden a su área, 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. Seguridad de la información

La Dirección de Tecnología (*Gerencia de Ingeniería y Desarrollo*) es la responsable de coordinar y liderar la seguridad de la información de la Compañía, incluidos los datos personales de los titulares, promoviendo y monitoreando el cumplimiento de los estándares, lineamientos y procedimientos los cuales están debidamente definidos en las políticas y manual de Seguridad de la información.

## 10. Procedimientos

La compañía cuenta con un *Manual de protección de datos personales* y con procedimientos dentro de los diferentes procesos impactados, en los cuales 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, colaboradores y demás grupos de interés.

### **11. Registro de Bases de Datos**

---

De acuerdo con lo establecido en las normas que regulan la materia, Emtelco 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.

### **12. Auditoria a la Gestión de los Datos Personales**

---

La verificación del proceso de protección de datos personales podrá ser realizada por:

- Auditoria Interna de Gestión, de acuerdo con su planeación anual.
- Auditoria Externa, de acuerdo con su planeación.

Quienes realizarán una evaluación 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.

### **13. Transferencia y transmisión de información a otros países**

---

Emtelco realizará transferencia o transmisión de datos personales a países que proporcionen niveles adecuados de protección de datos, y asegurando que los terceros en posesión de dichos datos personales apliquen medidas técnicas, humanas y administrativas de seguridad necesarias, y cumplan con la normativa vigente, con el fin de que esta no pueda ser captada y leída fácilmente por terceros no autorizados.

### **14. Publicación de la Política**

---

La presente política está vigente desde la fecha de aprobación, conforme al numeral “17 – Historial de versiones” y se publicara en la página web de la compañía.

### **15. Vigencia de las Bases de Datos**

---

Las bases de datos estarán vigentes mientras se requiera su utilización acorde con la finalidad para la cual fue creada. Respecto a los datos de los titulares almacenados en las mismas, éstos se mantendrán conforme a la autorización dada para su tratamiento, salvo revocatoria del titular.

Conforme a la norma que regula la materia, la revocatoria no procederá mientras haya una obligación legal o contractual de por medio.

El periodo de vigencia de las bases de datos de Clientes Corporativos donde Emtelco es encargado del tratamiento será definido por cada cliente corporativo en particular como responsable de éste. Emtelco sólo hará tratamiento como encargado según las instrucciones de su cliente y exclusivamente debido a los compromisos contractuales adquiridos con éste.

## 16. Datos de la Compañía

---

Nombre: Emtelco S.A.S

Nit: 800237456-5

Domicilio: Medellín (Antioquia)

Dirección: Calle 14 No. 52 A – 174

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

Teléfono: (054) 3897000

## 17. Historial de versiones

---

Versión	Naturaleza del cambio	Vigencia	
		Inicio	Fin
Versión 0	Definición inicial	23 julio 2013	29 septiembre 2016
Versión 1	Actualización de la política	30 septiembre 2016	05 julio 2018
Versión 2	Actualización de la política	06 julio 2018	09 diciembre 2019
Versión 3	Actualización de la política.	10 diciembre 2019	A la fecha

---

### 18. Aprobaciones

Actualizado por	Cargo / rol	Fecha
Erika Vanegas Múnera	Profesional Control Interno y auditoría (Rol Oficial Protección de Datos)	04 diciembre 2019

Fecha de aprobación: 10 diciembre 2019

Versión	Revisado y aprobado por:	Cargo
<b>Versión 3</b>	Maritza Garzón Vargas	Gerente General
	Natalia Gómez Barrera	Directora de Experiencia Cliente
	Juan David Adarve Vergara	Director General de Operaciones
	Patricia Hincapié Gil	Directora Operación Experiencia al Cliente
	Margarita Cossio Florez	Directora Operación Experiencia al Cliente Tigo
	Maria Cristina Acevedo	Directora Operaciones de Bogotá
	Juan Eduardo Jaramillo	Director de Talento Humano
	Carlos Mario Arango Franco	Director Administrativo y Financiero
	Juan David Carrasquilla Arango	Director de Tecnología
	Juan Manuel Sánchez Gama	Director Comercial
	Victor Hugo Taborda	Gerente de Transformación Digital
	Juan David Romero	Director de Ventas