

Sistema de Gestión Integral

Política Protección de Datos Personales

Presidencia

emtelco

Contenido

1. Introducción 2
2. Normativa aplicable 3
3. Objetivo 3
4. Alcance 3
5. Destinarios 3
6. Definiciones 4
7. Principios Tratamiento de Datos Personales 5
8. Autorizaciones 6
9. Políticas y Lineamientos Generales 7
10. Como Encargado del Tratamiento 8
11. Como Responsable del Tratamiento 8
12. Tratamiento de Datos Biométricos (Imagen – Video - Voz) y cesión de derechos de imagen 12
13. Transferencia y/o Transmisión de datos personales a nivel nacional e internacional 13
14. Derechos de los titulares de la información 13
15. Consultas y Reclamos. 14
16. Oficial de Protección de Datos 14
17. Seguridad de la información 15
18. Procedimientos 15
19. Registro de Bases de Datos 15
20. Auditoria a la Gestión de los Datos Personales 15
21. Publicación de la Política 15
22. Vigencia de las Bases de Datos 16
23. Control de cambios 16

1. Introducción

EMTELCO S.A.S., en adelante "emtelco" es una sociedad que presta servicios de tercerización de procesos de negocio (BPO) por su sigla en inglés y Contact center, entre otros. Soportamos integralmente la operación de estrategias de *Ventas, Servicio al Cliente, Mesas de Servicio, Gestión de Cartera y en el Back Office* y administramos *procesos de Gestión de Datos*. En desarrollo de su objeto social reconoce la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad de los datos personales de sus clientes corporativos, usuarios finales, clientes prospectos y/o potenciales, colaboradores *(directos o en misión*), aspirantes a procesos de selección, proveedores, aliados y en general de todos sus grupos de interés, respecto de los cuales trata información personal, por lo que, en cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales, adoptó la presente **Política para el Tratamiento de Datos Personales.**

Información General de la Compañía:

- **Nombre**: EMTELCO S.A.S
- **Nit**: 800237456-5
- **Domicilio**: Medellín, Colombia
- **Dirección**: Calle 14 No. 52 A – 174
- **Canal PQRSF**: https://teescuchamos.emtelco.co/
- **Teléfono**: (054) 3897000
- **Página Web**: http://www.emtelco.com.co /

emtelco, en desarrollo de su objeto social, ejecuta los roles definidos en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, donde establece dos focos de gestión:

- ***Responsable del Tratamiento,*** define finalidades y procesos adecuados para la correcta gestión, uso y seguridad de los datos personales.

- ***Encargado del Tratamiento***, implementa los lineamientos entregados por el *Responsable del Tratamiento (*clientes corporativos*),* para la correcta gestión, uso y seguridad de los datos personales, cumpliendo con los deberes definidos en la normatividad asociada.

2. Normativa aplicable

A continuación, se referencian las principales normas vigentes en Colombia en materia de protección de datos personales, cuyo cumplimiento emtelco está completamente comprometido y que han sido tomadas en cuenta para efectos del desarrollo de la presente Política:

- Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia.
- Ley Estatutaria 1266 de 2008.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012.
- Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Circular 002 de 2024 (21 de agosto de 2024) referente a los lineamientos sobre el tratamiento de datos personales en Sistemas de Inteligencia Artificial. Superintendencia de Industria y Comercio.

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, constituye una obligación legal de la Compañía y un compromiso que busca elevar los estándares de cuidado, gestión y uso de la información,

3. Objetivo

Establecer e informar los lineamientos para el manejo y la efectiva protección de los datos personales suministrados por los clientes actuales y potenciales, colaboradores, proveedores, y demás grupos de interés o terceros en general, de quienes emtelco recolecta y trata datos personales, dando cumplimiento a las disposiciones legales, constitucionales y jurisprudenciales (*artículo 15-20 de la Constitución Política, así como lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012/Decretos 1377 de 2013 / 886 de 2014*) y las demás normas que la modifiquen, adicionen, complementen o reglamenten y, de manera especial, con los procedimientos y prácticas corporativas.

4. Alcance

emtelco como ***responsable/encargado del tratamiento*** velará por la seguridad, custodia y calidad en el tratamiento de la información, en cumplimiento de la Constitución Política de Colombia, artículo 15, la normativa vigente referente a la protección de datos personales, y en especial lo establecido en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o complementen. y en las demás normas que la modifiquen, adicionen, complementen o reglamenten y, de manera especial, con los procedimientos y prácticas corporativas.

El tratamiento que emtelco aplique se basará en la autorización otorgada por el titular y tendrá en cuenta las finalidades expresamente informadas.

5. Destinarios

Los lineamientos que conforman esta política aplican para todos los procesos (internos/externos) y a las plataformas (servidores, portales web, sistemas operativos, bases de datos y aplicaciones) que manejan información personal de nuestros colaboradores, clientes corporativos, proveedores, aliados y en general nuestros grupos de interés sobre los cuales Emtelco realiza tratamiento de información personal.

El cumplimiento de los lineamientos que conforman esta política es de carácter obligatorio.

6. Definiciones

Se tendrán en cuenta las siguientes definiciones para efectos de la presente política:

- **Autorización:** es el consentimiento previo, expreso e informado del titular de la información para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Aviso de privacidad:** es la comunicación verbal o escrita que tiene como fin el informar al titular de los datos sobre la política de protección de datos de Emtelco.
- **Base de Datos:** conjunto organizado de datos personales objeto de tratamiento.
- **Causahabiente:** es la persona que ha sucedido a otra, en razón a su fallecimiento (también se pueden entender como herederos o legatarios).
- **Dato Personal:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato Público:** dato que la ley o la Constitución determina como tal, así como todos aquellos que no sean semiprivados o privados.
- **Proveedor**: Toda persona jurídica o natural que preste algún tipo de servicio a Emtelco.
- **Dato Privado:** es aquel dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular de la información.
- **Dato Semiprivado:** es aquel dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas.
- **Dato Sensible:** es el dato que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.
- **Dato Biométrico:** es una característica física o de comportamiento única de una persona que puede usarse para identificarla de forma automática. Estos datos se utilizan para autenticar la identidad de un individuo y son únicos e intransferibles.
- **Imagen:** figura total, fisionomía del cuerpo y/o cara y/ o cualquier otra característica física que permita establecer la identidad de una persona.
- **Encargado del Tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza 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, realiza el tratamiento de datos personales.
- **Titular:** persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento. Para Emtelco serán titulares de la información Colaboradores, Clientes Corporativos, Proveedores, Aspirantes a procesos de selección, visitantes, usuarios finales de nuestros Clientes Corporativos y cualquier otra persona natural cuyos datos sean objeto de tratamiento por Emtelco., ya sea directa o indirectamente.

- **Transferencia de datos:** tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Transmisión de Datos:** tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, con el objeto de que un encargado realice tratamiento por cuenta del responsable.
- **Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Inteligencia Artificial (en adelante "IA");** es una tecnología que tiene un enfoque tanto científico como social, su importancia está determinada en que para su funcionamiento necesitan grandes volúmenes de datos, y la mayoría de las veces de Datos personales. Los Estados miembros de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) definieron en el 2023 un Sistema de Inteligencia Artificial como "*un sistema basado en máquinas que, con objetivos explícitos o implícitos, infiere, a partir de la entrada que recibe, como generar salidas como predicciones, contenido, recomendaciones o decisiones que pueden influir en entornos físicos o virtuales. Los diferentes sistemas de IA varían en sus niveles de autonomía y adaptabilidad después de su implementación'.*

7. Principios Tratamiento de Datos Personales

emtelco se compromete con los titulares de la información a tratar sus datos personales, de conformidad con los siguientes principios:

- **Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos:** emtelco es consciente de que el tratamiento al que se refiere la Ley 1581 de 2012 es una actividad reglada, que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **Principio de finalidad:** emtelco tratará los datos con una finalidad legítima, de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual será informada al titular.
- **Principio de libertad:** emtelco. tratará los datos sólo con el consentimiento *previo, expreso e informado del* titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin autorización previa o en ausencia de mandato legal o judicial.
- **Principio de veracidad o calidad:** la información que sea objeto de tratamiento debe ser veraz, completa, actualizada, comprobable y comprensible. En emtelco está prohibido el tratamiento de datos fraccionados o que induzcan a error.
- **Principio de transparencia:** emtelco. conoce que los titulares de la información tienen derecho a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de los datos que le conciernan.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** el tratamiento está sujeto a los límites derivados de la naturaleza de los datos personales, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas

previstas en la ley. Con excepción de la información pública, emtelco no pondrá a disposición los datos personales en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo si el acceso es técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la Ley 1581 de 2012.

- **Principio de seguridad:** emtelco. manejará la información sujeta a tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012 con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Principio de confidencialidad:** todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley 1581 de 2012 y en los términos de esta.

8. Autorizaciones

emtelco. en su calidad de *Responsable de tratamiento* solicitará la autorización de manera que, el titular de la información conceda su consentimiento *previo, expreso e informado* del tratamiento de sus datos personales. El consentimiento del titular se podrá obtener por cualquier medio escrito o virtual que pueda ser objeto de consulta posterior.

emtelco. en virtud de su naturaleza y objeto social, recibe, recolecta, registra, conserva, almacena, modifica, reporta, consulta, entrega, transmite, transfiere, comparte y elimina información personal, para lo cual obtiene la previa autorización del titular.

La autorización que le otorgan los titulares de los datos a emtelco. permite entre otras cosas, la realización de las siguientes finalidades:

- Ofrecer y suministrar información de los productos y servicios, así como consultar, reportar y actualizar sus datos ante los operadores de información y riesgo; actualizar las relaciones contractuales vigentes y dar cumplimiento a las obligaciones pactadas, entre otras.

- Gestionar la relación con nuestros proveedores en toda su etapa de alianza comercial.

- Gestionar la relación con los colaboradores en todo su ciclo en la compañía.

emtelco conservará prueba de dichas autorizaciones de manera adecuada, velando y respetando los principios de privacidad y confidencialidad de la información. Así mismo, en emtelco cuando se trate de información que se relacione con datos sensibles, la organización informará al titular de los datos lo siguiente:

- Para el tratamiento de este tipo de información el titular no está obligado a dar su autorización o consentimiento.
- Se informará de forma explícita y previa qué tipo de datos sensibles serán solicitados.

- Se comunicará el tratamiento y la finalidad que se le dará a los datos sensibles.
- La autorización de los datos sensibles será previa, expresa y clara.

9. 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, emtelco tiene diferentes lineamientos para el manejo de información de: *Clientes Corporativos, Colaboradores, Clientes prospecto/potenciales, Aspirantes a procesos de selección, Proveedores, usuarios finales de clientes corporativos*, y demás grupos de interés, a los cuales se hace referencia en esta política. Por lo cual la Compañía enfoca la gestión de los datos personales en *la recopilación, almacenamiento, copia, entrega, actualización, clasificación, transferencia, transmisión, corrección, verificación, uso, comunicación corporativa, y en general utilización de todos los datos suministrados* con el propósito de desarrollar el objeto social y lo estipulado en los respectivos *contratos y/o documentos comerciales, laborales,* enfocado en los siguientes aspectos:

a. **Adecuada prestación de los servicios:** comprende todas las actividades relacionadas a analizar y definir la propuesta comercial, contratos comerciales, implementación/ejecución 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; experiencia y en general toda información indispensable para cumplir con el contrato, la regulación y la normatividad vigente aplicable, a través de los diferentes canales físicos y digitales que la Compañía dispone para la presentación de los servicios.

b. **Fines Comerciales de la Compañía**: comprende toda actividad encaminada a presentar ofertas, promociones, productos y servicios, anuncios, publicidad, oportunidades, sorteos, campañas, y en general información de productos y servicios que puedan ser de interés de los clientes corporativos, prospectos/potenciales y del sector en general, a través de medios físicos o digitales de acuerdo con cada estrategia de comunicación.

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 Emtelco, la seguridad de nuestros clientes, empleados y el público en general, o la entrega de datos en casos de urgencia médica o sanitaria.

e. **Fines de Analítica e Inteligencia Artificial (IA):** Comprende el uso responsable de la IA, considerando aspectos como la privacidad, la seguridad, la equidad y la transparencia, así como la recopilación y/o transmisión de datos (*únicamente bajo autorizaciones específicas y con garantías adecuadas de protección.),*

almacenamiento, clasificación, limpieza y preparación de datos (generales y/o personales) para garantizar su calidad y adecuación; análisis de datos mediante técnicas estadísticas, machine learning y modelado predictivo para identificar patrones, tendencias y generar insights; la creación de reportes y dashboards que soporten la toma de decisiones estratégicas, esto a través del entrenamiento y validación de modelos de inteligencia artificial bajo principios de equidad, no discriminación y relevancia, proteger la información personal y garantizar el uso responsable de los datos, hacer que los sistemas de IA sean comprensibles y explicables, respetar la autonomía humana y evitar que la IA tome decisiones que limiten la libertad de las personas, la optimización de procesos y personalización de servicios en función de los resultados obtenidos; y la comunicación de resultados o producto final.

Todas estas actividades se realizan cumpliendo con la ley y sus reglamentaciones, incluyendo medidas de anonimización o seudonimización cuando sea posible, el uso exclusivo para finalidades autorizadas, la implementación de medidas de seguridad técnica y organizativa para prevenir accesos no autorizados, y asegurando que los datos sean tratados de manera ética, responsable y alineada con los derechos de los titulares.

Eventualmente la Compañía podrá establecer otras finalidades para el tratamiento de los datos personales, y para ello, deberá contar con la autorización previa, expresa e informada del titular para su correspondiente tratamiento.

Las siguientes son las principales finalidades con las cuales emtelco realiza el tratamiento de la información personal:

10. Como Encargado del Tratamiento

La actuación de emtelco como encargado del tratamiento de las bases de datos los **usuarios finales** de nuestros **Clientes Corporativos** 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 pactadas dentro de contratos comerciales y sus anexos.

En los contratos se hará expresa la condición para emtelco como encargado del tratamiento de los datos personales a los que acceda o le entreguen en desarrollo del contrato comercial (*Bases de datos de usuarios finales de los clientes corporativos),* y para el Cliente Corporativo como responsable del tratamiento, con las obligaciones que tal calidad les impone.

emtelco implementará los procedimientos necesarios para cumplir con los deberes definidos en la Ley 1581 de 2012, asi mismo definirá los controles de seguridad de la informacion que permitan salvaguardar los datos personales de los **usuarios finales** de nuestros **Clientes Corporativos.**

11. Como Responsable del Tratamiento

emtelco, tratará los datos personales en los términos y alcances de la autorización entregada por el titular de la información:

a. Clientes Corporativos

- Establecer una relación contractual, su implementación, ejecución y finalización de acuerdo con las condiciones específicas del contrato comercial.
- Ofrecer y prestar productos / servicios a través de cualquier medio o canal de acuerdo con el perfil del cliente, recursos tecnológicos disponibles y contrato comercial suscrito.
- Realizar todas las gestiones necesarias para confirmar y actualizar la información.
- Recibir información por parte emtelco respecto a campañas comerciales actuales y futuras, información/noticias corporativas, y demás comunicaciones necesarias para mantener comunicado y enterado al cliente mediante: llamada telefónica, mensaje de texto, correo electrónico, WhatsApp, redes sociales o mensajería instantánea.
- Recibir mensajes relacionados con la gestión de cobro y recuperación de cartera, ya sea directamente o mediante un tercero contratado para tal función.
- Realizar una adecuada prestación y administración de los servicios, incluyendo la gestión de cobranza.
- Compartir información comercial, de productos y servicios, de seguridad, o de cualquier otra índole relacionada con el objeto social de la Compañía.
- Prevenir el lavado de activos, la financiación del terrorismo, así como detectar el fraude, corrupción, y otras actividades ilegales.
- Realizar encuestas de satisfacción respecto a los servicios prestados emtelco.
- Consultar multas y sanciones ante las diferentes autoridades administrativas y judiciales o bases de datos públicas que tengan como función la administración de datos de esta naturaleza.

¿Cómo recopilamos los datos de nuestros clientes corporativos?, la información personal asociada al representante legal y las personas que tendrían el relacionamiento comercial y operativo con emtelco en desarrollo del contrato se recopila en la propuesta/oferta comercial, en el contrato comercial y a través de campañas de actualización ejecutadas a través de medios virtuales.

¿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, realizar gestión de cobranza y además 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. Clientes Prospectos/Potenciales

Finalidades:

- Buscamos comprender mejor las demandas y preferencias individuales de cada cliente potencial. Esto nos permite ofrecer productos y servicios que se ajusten de manera precisa a sus necesidades, brindando una experiencia de compra satisfactoria y enriquecedora.

- Al recolectar, almacenar y usar los datos personales de clientes potenciales, buscamos optimizar nuestras estrategias de marketing y promoción. Analizamos la información recopilada para identificar tendencias, segmentar adecuadamente nuestro mercado objetivo y desarrollar campañas específicas dirigidas a cada segmento. Esta segmentación precisa nos permite dirigir nuestros esfuerzos comerciales de manera efectiva, ahorrando tiempo y recursos al enfocarnos en aquellos clientes potenciales con mayor probabilidad de convertirse en clientes reales.

- Comunicación continua y personalizada para mantener un contacto proactivo, ofreciendo promociones exclusivas, recomendaciones relevantes y actualizaciones sobre nuevos productos y servicios.

¿Cómo recopilamos los datos de nuestros Clientes Prospectos/Potenciales?, La información es recolectada desde dos frentes:

- En los diferentes eventos comerciales y académicos donde la Compañía participa y/o patrocina (prospectos).

- En las campañas de captación de clientes que la compañía dispone en internet que tengan una intención de compra clara y precisa con emtelco (Potenciales).

c. 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* dar cumplimiento a las obligaciones y derechos derivados de la actividad como empleador y a las actividades propias de su objeto social, las cuales pueden ser realizadas directamente o con el apoyo de terceros con los que se compartirá su información para los fines relacionados con el objeto del contrato, así como el desarrollo de las diferentes actividades establecidas por la Compañía para el desempeño, bienestar, inclusión, crecimiento profesional y personal. Entre las cuales resaltamos las siguientes:

- Compartir sus datos personales con las autoridades (judiciales o administrativas) nacionales o extranjeras cuando la solicitud se base en razones legales, procesales, y/o tributarias.
- Acceso y autorización para el disfrute de los beneficios establecidos por la Compañía, según los requisitos definidos para cada beneficio.
- Consulta de sus datos en las listas internas de control, en cumplimiento de las normas nacionales y políticas internas asociadas al Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, así como el cumplimiento con estándares de ética e integridad establecidos por emtelco.
- Verificación de identidad a través de validación biométrica.

Para materializar obligaciones laborales, la Compañía 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.

Además, los datos suministrados podrán ser utilizados 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, transmisión, corrección, verificación y uso de los datos suministrados.

Tratándose de excolaboradores, emtelco almacenará, aun después de finalizado el contrato de trabajo, la información necesaria para cumplir con las obligaciones que puedan derivarse en virtud de la relación laboral que existió conforme a la legislación colombiana, al igual que, proporcionar las certificaciones laborales que sean solicitadas por el excolaborador o por terceros frente a quienes aquel adelante un proceso de selección.

d. Bases de datos de Aspirantes a procesos de Selección:

La información que emtelco recolecta de aspirantes o candidatos a cargos dentro de la Compañía es tratada con la finalidad de realizar la evaluación de ingreso y el proceso de vinculación del aspirante.

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 el propósito de realizar la evaluación de ingreso y el proceso de vinculación del aspirante.

Para la gestión de los procesos de selección, según lo requiera la Compañía, para selección de personal *propio o en misión*, *de forma directa o a través de un tercero*, y sin que la participación en dicho proceso genere para el participante ningún tipo de derecho o prerrogativa, entendiendo obligatorio que cualquier vinculación estará condicionada al cumplimiento de las reglas, procedimientos y políticas aplicables sobre la materia a la entidad.

Verificación de identidad a través de validación biométrica.

e. Base de datos Proveedores: Los proveedores al autorizar por cualquier medio el uso de su información aceptan que Emtelco utilice, conserve, transfiera, transmita, recolecte, actualice, 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. La información solicitada al proveedor o aliado podrá incluir información de la persona natural o jurídica. Así mismo, se solicitará información de los empleados del proveedor o aliado, según corresponda, y que se encuentren dedicados a cumplir alguna actividad con Emtelco ya sea en las instalaciones, aplicativos y/o sistemas u otros de la compañía.

Las finalidades para ejecutar:

- Realizar el proceso de vinculación del proveedor o aliado con la compañía.
- Gestionar y mejorar la relación contractual con el proveedor o aliado, permitiendo un mayor control en las obligaciones asumidas por las partes.
- Administrar y verificar antecedentes comerciales, reputacionales y los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo, así como para detectar y/o prevenir el fraude, corrupción y otras actividades ilegales, por parte del proveedor o sus empleados en relación con la operación de Emtelco.
- Pago de obligaciones contractuales,
- Reporte a entidades gubernamentales,
- Entrega de información a entidades gubernamentales o judiciales que la requieran,
- Soporte en procesos de auditoría externa e interna,
- Cualquier otra finalidad que resulte en el desarrollo del contrato en caso de llegarse a contratar.
- Verificación de identidad a través de validación biométrica.

12. Tratamiento de Datos Biométricos (Imagen – Video - Voz) y cesión de derechos de imagen.

Como parte de las actividades corporativas y de marketing, emtelco *recolecta, almacena, usa, trata, transmite y/o transfiere (nacional / internacional,* con terceros aliados, registros fotográficos, video y voz, con el fin de promover temas institucionales y/o comerciales, publicaciones propias de la Compañía en medios de comunicación internos y externos, o a través de cualquier otro medio organizacional físico o digital con enfoque publicitario, informativo o institucional, como: *Intranet, página web, redes sociales, WhatsApp, medios de comunicación, obras fotográficas y/o audiovisuales* (*radio y televisión)* o de cualquier otro formato que se requiera, en Colombia como en cualquier otro lugar del mundo, considerando que tal uso no es contrario a la moral y las buenas costumbres, no constituye injerencia arbitraria en la vida de nuestros colaboradores y clientes, ni afecta la honra, buen nombre, integridad moral, física o síquica. Este material es usado además en presentaciones internas y externas de la Compañía, licitaciones, afiches, estructura directiva, Informe de gestión y sostenibilidad, brochure empresarial, boletines impresos y virtuales, propuestas comerciales y en las comunicaciones en la que sea requerida para la gestión corporativa.

Este tipo de datos es recopilado previa autorización expresa del Titular del datos, o del representante legal en caso que aquél sea menor de edad.

f. 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.

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

13. Transferencia y/o Transmisión de datos personales a nivel nacional e internacional .

En desarrollo del objeto social, emtelco realizará transmisión de bases de datos a aquellos terceros que sean soporte en los procesos de la compañía, esta transmisión se especificara a través de los contratos y se realizará a través de medios seguros, 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, que cumplen con la normativa vigente, con el fin de que esta no pueda ser captada y leída fácilmente por terceros no autorizados.

De cara a la prestación de servicios , emtelco recibirá BD transmitidas por sus clientes corporativos según aplique y será detallado en los contratos comercial, guardando los principios de seguridad.

De acuerdo con el rol que desempeña emtelco en la prestación del servicio, nunca recibirá una base de datos bajo el concepto de “Transferencia”.

14. 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:

a. Conocer, actualizar, rectificar, suprimir sus datos personales.
b. Oponerse a un tratamiento específico.
c. Ser informados del tratamiento que Emtelco realiza sobre los datos personales.
d. Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de los datos;
e. Solicitar revocatoria de la autorización y/o supresión de un dato personal en caso de determinarse que Emtelco. presenta una conducta contraria a la regulación vigente.
f. Acceder de forma gratuita a sus datos y
g. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por violación a las normas sobre la materia.

En concordancia con el art. 20 del Decreto 1377 de 2013, el ejercicio de los derechos anteriormente mencionados podrá ejercerse por las siguientes personas:

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

15. Consultas y Reclamos.

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* con apoyo de las distintas áreas de la organización., por los siguientes canales de atención:

- Página Web: http://www.emtelco.com.co/
- Canal PQRSF ➔ https://teescuchamos.emtelco.co/
- Comunicación física: Calle 14 No. 52 a -174 Medellín, Antioquia

Consultas: Los titulares de los datos, o sus causahabientes, podrán consultar la información personal que repose en las bases de datos de emtelco. **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.

Reclamos: 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 emtelco. 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 quieran 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.

El titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable o encargado del tratamiento.

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.

16. Oficial de Protección de Datos

El Oficial de Protección de Datos es designado por el Presidente, quien, con apoyo de un grupo interdisciplinario, será el encargado 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, 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.
El responsable de la implementación de la *Política de Protección Datos Personales* en emtelco es el **Oficial de Protección de Datos Personales.**

17. Seguridad de la información

La Vicepresidencia de Tecnología (*Gerencia de Seguridad de la información y Continuidad de negocio*) 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.

18. 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.

19. 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.

20. Auditoria a la Gestión de los Datos Personales

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

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

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.

21. Publicación de la Política

La presente política está vigente desde la fecha de aprobación, conforme al numeral Control de cambios y se publicara en la página web de la Compañía.

emtelco se reserva el derecho de modificar la (s) Política (s) de Tratamiento de datos personales, en su totalidad o parcialmente, en caso de cambios sustanciales en los cuales puedan afectar el contenido de la autorización, emtelco comunicará estos cambios al titular a más tardar al momento de implementar las nuevas políticas.

22. 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.

23. Control de cambios

El presente documento rige a partir de la fecha de su publicación, sin embargo, emtelco se reserva el derecho de cambiar, modificar o eliminar, en su totalidad o parcialmente, y en cualquier momento y sin previo aviso, de forma unilateral.

Todo cambio será publicado y notificado en el Sistema de Gestión Integral (SGI).

Control de Cambios									
Versión	**Naturaleza del cambio**	**Elaboró**		**Revisó**		**Aprobó**		**Vigencia**	
		Nombre	**Cargo**	**Nombre**	**Cargo**	**Nombre**	**Cargo**		
0	Definición inicial	Rafael García	Jefe de Asuntos Legales	Andrea Orrego	Subdirectora de soporte corporativo	Andrea Orrego	Subdirectora de soporte corporativo	23/07/13	29/09/16
1	Actualización de la política	Erika Vanegas	Oficial Protección de Datos.	Maritza Garzón Comité directivo.	Grupo primario Gerencia General	Maritza Garzón Vargas y Comité directivo.	Gerencia General	30/09/16	05/07/18
2	Actualización de la política	Erika Vanegas	Oficial Protección de Datos.	Maritza Garzón Comité directivo.	Grupo primario Gerencia General	Maritza Garzón Vargas y Comité directivo.	Gerencia General	05/07/18	10/12/19
3	Actualización de la política.	Erika Vanegas	Oficial Protección de Datos.	Maritza Garzón Comité directivo	Gerente General	Maritza Garzón Vargas y Comité directivo	Gerencia General	10/12/19	08/03/21
4	Cambio de redacción general del documento.	Laura Maria Vélez	Jefe de Seguridad de la Información y Continuida	Erika Vanegas Leonardo Jaimes	Profesional de control interno y auditoría.	Maritza Garzón Vargas y Comité directivo	Gerencia General	08/03/21	11/08/2025

	Inclusión del responsable de datos en introducción Eliminación de ítem de definiciones (quedan dentro del manual). Cambio en la estructura de control de cambios Cambio cuadro de responsable de base de datos.		d del negocio		Director de Tecnología				
5	Cambio de redacción general del documento e incorporando aspectos relevantes a datos biométricos, analítica, experiencia e inteligencia artificial.	Erika Vanegas	Oficial Protección de Datos	Juan David Adarve	Presidente	Juan David Adarve	Presidente	12/08/2025	A la fecha