



**emtelco**  
CX & BPO

# Política Protección de Datos Personales

Versión 4

## Contenido

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

## 1. Introducción

---

Esta política incluye el adecuado manejo de los datos personales que son objeto de tratamiento, atención, consultas y reclamos 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.

### Responsable de tratamiento de datos

- 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
- Página Web: <http://www.emtelco.com.co/contactenos>

## 2. Objetivo

---

Establecer los lineamientos para el manejo y la efectiva protección de los datos personales suministrados por los clientes corporativos actuales, 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 son de carácter obligatorio, aplican para todos los procesos (*internos/ externos*) y servicios (*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 áreas para 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. 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, Etelco tiene diferentes 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. Etelco puede recolectar, utilizar, transferir, transmitir, actualizar, 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 Etelco, 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:

**4.1 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, comunicación corporativa 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, 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.

Para el ejercicio de los derechos derivados del tratamiento de los datos personales que suministren, los aspirantes podrán solicitarlo por medio de los canales internos dispuestos para tal fin.

- d) **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 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.

#### 4.2 Como Encargado del Tratamiento:

**Bases de datos de usuarios finales de clientes corporativos:** La actuación de Etelco 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 pactadas dentro de contratos comerciales y sus anexos.

En los contratos se hará expresa la condición para Etelco como encargado del tratamiento de los datos personales a los que acceda o le entreguen en desarrollo del contrato comercial, y de responsable del tratamiento, los Clientes corporativos con las obligaciones que tal calidad les impone.

### 5. 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.

## 6. 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/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 Medellín, Antioquia
- [linea-etica@emtelco.com.co](mailto:linea-etica@emtelco.com.co) / 018000 517871

Los titulares de los datos, o sus causahabientes, podrán consultar la información personal que repose en 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.

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.



## 7. Oficial de Protección de Datos

---

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*) 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.

La jefatura de seguridad de la información y continuidad del negocio 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.

## 8. 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.

## 9. 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.

## 10. 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.

### 11. Auditoría 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.

### 12. Transferencia y transmisión de información a otros países

Etelco 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 cumplen con la normativa vigente, con el fin de que esta no pueda ser captada y leída fácilmente por terceros no autorizados.

### 13. Publicación de la Política

La presente política está vigente desde la fecha de aprobación, conforme al numeral "15-Control de cambios y se publicara en la página web de la Compañía.

Etelco 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, Etelco comunicará estos cambios al titular a más tardar al momento de implementar las nuevas políticas.

### 14. 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 Etelco es encargado del tratamiento será definido por cada cliente corporativo en particular como responsable de éste. Etelco sólo hará tratamiento como encargado según las instrucciones de su cliente y exclusivamente debido a los compromisos contractuales adquiridos con éste.

15. Control de cambios

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 María Vanegas	Profesional Control Interno y auditoría (Rol Oficial Protección de Datos).	Maritza Garzón Vargas y 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 María Vanegas	Profesional Control Interno y auditoría (Rol Oficial Protección de Datos).	Maritza Garzón Vargas y 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 Múnera	Profesional Control Interno y auditoría (Rol Oficial Protección de Datos)	Maritza Garzón Vargas y 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. 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 (pág. 9)	Laura María Vélez	Jefe de Seguridad de la Información y Continuidad del negocio	Erika María Vanegas Leonardo Jaimes Gamboa	Profesional de control interno y auditoría. Director de Tecnología	Maritza Garzón Vargas y Comité directivo	Gerencia General	08/03/21	A la fecha

Fecha de aprobación: 8 de marzo de 2021

Versión	Revisado y aprobado por:	Cargo
Versión 4	Maritza Garzón Vargas	Gerente General
	Natalia Gómez Barrera	Directora de Experiencia Cliente
	Juan David Adarve Vergara	Director General de Operaciones y Representante Legal (S)
	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
	Andres Martinez	Director Instalaciones y Reparaciones
	Juan Manuel Sánchez Gama	Director Comercial
	Isabel Cristina Londoño Salazar	Director Comercial (Suplente)
	Victor Hugo Taborda	Gerente de Transformación Digital
	Juan David Romero	Director de Ventas
	Leonardo Jaimes Gamboa	Director de Tecnología