

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Aviso de privacidad

(Protección de Datos Personales Ley 1581 de 2012)

Apreciado Usuario, Cliente, Proveedor y Colaborador. Para dar cumplimiento a lo previsto en los artículos 10 y 14 del Decreto 1377 de 2013, reglamentario de la Ley 1581 de 2012, la compañía: Américas Business Process Services, se permite informar que en desarrollo de la relación comercial existente o por referencias, o actividades desarrolladas en el giro ordinario de nuestra empresa, o por información que ha sido brindada a nuestra Empresa en calidad de usuario, proveedor, cliente, empleado, ex empleado o participante en procesos de selección de personal, posee información suministrada por usted por lo que le informamos que somos responsables y/o encargados del manejo de sus datos y, en consecuencia, le solicitamos autorización para continuar con el tratamiento de sus datos personales conforme las Políticas de Privacidad para el tratamiento de los datos personales. Sus datos personales, serán incluidos en una base de datos y serán utilizados de acuerdo con las políticas de seguridad y privacidad de esta empresa para las siguientes finalidades:

- Proveer servicios y productos propios y/o de terceros.
- Informar sobre productos o servicios propios y/o de terceros.
- Evaluar la calidad del servicio propio y/o de nuestros clientes.
- Realizar estudios sobre hábitos de consumo.
- Realizar encuestas de satisfacción sobre servicios propios y/o de terceros.
- Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto, información comercial, publicitaria o promocional sobre productos y/o servicios, eventos y/o promociones propios y/o de terceros.
- Suministrar información de interés general a través de nuestros servicios telefónicos fijos y/o móviles.

De acuerdo con la ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario usted puede ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales para lo cual podrá contactarnos en:

Avenida el Dorado No. 85D 55 Local 149 D Piso 2
habeasdata@americasbps.com
4251700 Ext. 24257-59847

POLÍTICA Y OBJETIVOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A., en su misión de proveer servicios de procesos de negocio, agregando valor y contribuyendo al desarrollo de la estrategia de nuestros clientes, garantiza la confidencialidad, integridad, disponibilidad, procesamiento y tratamiento de la información como mecanismo para fortalecer el relacionamiento y la confianza con el cliente.

Nuestro enfoque de valoración del riesgo tiene como línea base las Normas Técnicas Colombianas ISO 27005 e ISO 31000, las cuales fueron adaptadas a los procedimientos, objetivos y estrategias de la organización, que pretenden establecer unas actividades coordinadas para dirigir y controlar los riesgos que podrían comprometer la seguridad de la información de la organización.

Américas Business Process Services asegura que los colaboradores, contratistas, proveedores, clientes y terceras partes conozcan, acepten y apliquen las directrices establecidas para garantizar la seguridad de la información conforme a las disposiciones contractuales, legales y regulatorias establecidas por los diferentes organismos.

Objetivos del SGSI

- Aumentar el nivel de confianza en los clientes.
- Proporcionar las directrices y herramientas para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información de los procesos del negocio y del cliente.
- Proporcionar las directrices y herramientas para garantizar el cumplimiento legal y regulatorio en torno a los datos corporativos.

Alcance

La presente política de seguridad, aplica para la comercialización, administración, diseño, implementación y gestión de operaciones en la prestación de servicios BPO con el propósito de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, procesamiento y tratamiento de la información como mecanismo para fortalecer el relacionamiento y la confianza con el cliente.

Responsabilidades

La aprobación de la política de seguridad será realizada por la Gerencia General.

Cualquier cambio, corrección o actualización en el presente documento deben ser propuestos por el comité de seguridad y objeto de aprobación de la Gerencia General.

Periodo de revisión

La aprobación de la política de seguridad será realizada por la Gerencia General. Cualquier cambio, corrección o actualización en el presente documento deben ser propuestos por el comité de seguridad y objeto de aprobación de la Gerencia General.

Aprobada por
Juan Pablo Ruiz Hernandez
Gerente General

POLÍTICA AMBIENTAL

AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A., consiente de la importancia del desarrollo sostenible en la sociedad, se compromete con la prevención de la contaminación y la protección del medio ambiente; dando cumplimiento a los requisitos legales aplicables y otros suscritos por la organización, y buscando herramientas que permitan minimizar los impactos socio-ambientales negativos y a mantener y mejorar los impactos positivos que puedan generarse en nuestras actividades.

En concordancia con lo anterior, Américas Business Process Services, garantizando los recursos económicos, tecnológicos y humanos requeridos tiene como objetivos principales:

- Manejo, aprovechamiento y disposición adecuada de los residuos sólidos
- Uso racional de los recursos naturales
- Desarrollo de una cultura ambiental en nuestros colaboradores
- Mejoramiento continuo del desempeño ambiental de los procesos

Todas las personas que se relacionan directa o indirectamente con la organización son RESPONSABLES de desarrollar y aplicar esta política.

Aprobada por
Jorge Enrique Cote Velosa
Gerente General

POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A., empresa dedicada a proveer servicios de procesos de negocio, agregando valor y contribuyendo al desarrollo de la estrategia de sus clientes, desarrolla sus actividades teniendo como prioridad la protección de la salud y seguridad de todos sus colaboradores, contratistas, visitantes y demás partes interesadas. La alta dirección garantizando los recursos económicos, tecnológicos y humanos requeridos, se compromete con:

- Identificar continuamente los peligros, evaluar y valorar los riesgos de la organización, y así establecer los controles necesarios.
- Implementar estrategias para la gestión de sus riesgos, previniendo accidentes de trabajo, enfermedades laborales y el daño a la propiedad.
- Cumplir los requisitos legales aplicables en materia de prevención de riesgos y otros suscritos por la organización.
- Mejorar continuamente el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo como herramienta de excelencia.

En concordancia con estas declaratorias, todas las personas que se relacionan directa o indirectamente con la organización son RESPONSABLES de desarrollar, mejorar y mantener el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo.

Aprobada por
Jorge Enrique Cote Velosa
Gerente General

POLÍTICA DE CALIDAD

AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A., en su compromiso con la calidad, el cumplimiento de objetivos y la satisfacción de sus clientes, promueve la mejora continua para proveer servicios de procesos de negocio, con talento humano especializado, apoyados en tecnología de punta, agregando valor y contribuyendo al desarrollo de la estrategia de sus clientes, proporcionando los recursos adecuados que garantizan el cumplimiento de los requisitos de la organización y sus grupos de interés.

Objetivos de la calidad

- Fortalecer el relacionamiento y la satisfacción del cliente.
- Lograr la excelencia en la entrega de servicios.
- Alinear el talento humano y sus competencias con la estrategia.

Aprobada por
Juan Pablo Ruiz Hernandez
Gerente General

POLÍTICA RELACIÓN CON PROVEEDORES

AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A., define las políticas, procedimientos, controles, normas y buenas prácticas de seguridad de la información con el objetivo de garantizar la Confidencialidad, Integridad, Disponibilidad, Procesamiento y Tratamiento de la Información de la información nuestra y de nuestros clientes por lo que exigirá su estricto cumplimiento por parte de los proveedores, contratistas, subcontratistas y terceras partes que presten servicios, interactúen con los sistemas de información, ingresen a las áreas de procesamiento de información, procesen, almacenen, gestionen y trasmitan información de la compañía o de nuestros clientes.

Objetivos de la Política

- Dar a conocer a los proveedores, contratistas, subcontratistas, terceras partes y en general a todas aquellas personas que prestan servicios a Américas Business Process Services, las políticas, procedimientos, controles, normas y buenas prácticas de seguridad de la información implementadas en la compañía para garantizar la seguridad de la información nuestra y de nuestros clientes.
- Garantizar la seguridad de la información y de la infraestructura tecnológica de la compañía mediante el cumplimiento por parte de los proveedores, contratistas, subcontratistas, terceras partes y en general a todas aquellas personas que prestan servicios a Américas Business Process Services, de las políticas, procedimientos, controles, normas y buenas prácticas de seguridad de la información implementadas en la compañía.

Alcance

La presente política de Relación con Proveedores, aplica para proveedores, contratistas, subcontratistas, terceras partes y en general a todas aquellas personas que prestan servicios a Américas Business Process Services.

Generalidades

A continuación se describen las directrices que deben acatar los proveedores, contratistas, subcontratistas, terceras partes y en general a todas aquellas personas que prestan servicios a Américas Business Process Services en nuestras instalaciones o cuando se realicen conexiones a nuestros sistemas de información:

- Verificar y cumplir la Política Relación con Proveedores la cual se encuentra disponible en la página web de la compañía <http://americasbps.com> en link de Políticas y Procedimientos.
- Al ingresar a las diferentes sedes de Américas Business Process Services se debe anunciar la llegada del visitante a la persona responsable quien realizara el acompañamiento correspondiente mientras permanezca en las instalaciones de la compañía.
- Se debe portar en un lugar visible y en todo momento el carnet de identificación proporcionado para permanecer dentro de las instalaciones de la compañía.
- Cuando se vaya a realizar algún trabajo dentro de las instalaciones de Américas Business Process Services se debe adjuntar la fotocopia de la planilla del último pago de Seguridad Social (ARL, EPS, AFP) de cada una de las personas que ingresaran a nuestras instalaciones; si se van a realizar trabajos en alturas, se debe adjuntar certificado de aptitud para trabajo en alturas vigente de las personas que realizaran el trabajo.
- Es responsabilidad de los proveedores, contratistas, subcontratistas, terceras partes y en general a todas aquellas personas que prestan servicios a Américas Business Process Services que ingresen computador portátil, equipo de cómputo o equipos de comunicaciones (celular) a las instalaciones de la compañía velar por la seguridad e integridad del equipo dentro de las instalaciones de Américas Business Process Services.
- Los usuarios a los cuales se les otorga el permiso de ingreso y manipulación de equipos o computadores portátiles solo deben realizar labores estrictamente necesarias para el cumplimiento de su función.
- Si el usuario debe conectar el equipo o computador portátil a la red de la compañía para la ejecución de sus actividades, es necesario cumplir con el procedimiento de Control de Acceso a la red de Américas Business Process Services.
- Es responsabilidad de los empleados de Américas Business Process Services dar a conocer y garantizar el cumplimiento de cada una de las políticas, procedimientos, controles, normas y buenas practicas implementadas en la compañía a cada uno de los proveedores, contratistas, subcontratistas, terceras partes y en general a todas aquellas personas que prestan servicios a Américas Business Process Services y que se encuentren a cargo del empleado de la compañía.

Responsabilidades

La aprobación de la política de Relación con Proveedores será realizada por el comité de seguridad. Cualquier cambio, corrección o actualización en el presente documento debe ser propuesto por el coordinador de seguridad de la información y objeto de aprobación del comité de seguridad.

Periodo de Revisión

La presente política será objeto de revisión y evaluación anual.

Aprobada por

Juan Pablo Ruiz Hernandez

Gerente General

MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Objetivo

AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A., ha elaborado el presente manual con el objetivo dotar a nuestros colaboradores, clientes, usuarios, proveedores entre otros, de una guía que les permita conocer en detalle además de los derechos y deberes consagrados en la norma, los procedimientos internos establecidos para hacer viable el ejercicio de este derecho constitucional, establecer las políticas y procedimientos de recolección, manejo, tratamiento, atención de consultas, reclamos y/o solicitudes para supresión y modificación del dato personal.

Alcance

El presente Manual Interno de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos Personales, aplica para todos los empleados, proveedores, contratistas, clientes y terceras partes que cuenten con datos personales almacenados en nuestra base de datos.

Definiciones

Siguiendo el esquema de la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, a continuación, se relacionan definiciones para la correcta interpretación y entendimiento del manual:

- Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales tales como recolección, almacenamiento, uso circulación o supresión.
- 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 de datos personales.
- Responsable del tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de datos personales.
- Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- Datos sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos. Base de datos. Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

Principios Rectores

AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A., aplicara los siguientes principios específicos que se establecen a continuación los cuales constituyen las reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio de datos personales, sin perjuicio de lo establecido en la ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013.

- Principio de legalidad: En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales, se dará aplicación a las disposiciones vigentes y aplicables que rigen el tratamiento de datos personales y demás derechos fundamentales conexos.
- Principio de libertad: El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales sólo puede llevarse a cabo con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal, estatutario, o judicial que releve el consentimiento.
- Principio de finalidad: El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales a los que tenga acceso y sean acopiados y recogidos por Américas BPS, estarán subordinados y atenderán una finalidad legítima, la cual debe serle informada al respectivo titular de los datos personales.
- Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- Principio de transparencia: En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de Américas BPS, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que sea de su interés o titularidad.
- Principio de acceso y circulación restringida: Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados.
- Principio de seguridad: Los datos personales e información usada, capturada, recolectada y sujeta a tratamiento por Américas BPS, será objeto de protección a través de la adopción de medidas tecnológicas de protección, protocolos, y todo tipo de medidas administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros y repositorios electrónicos evitando su adulteración, modificación, pérdida, consulta, y en general en contra de cualquier uso o acceso no autorizado.
- Principio de confidencialidad: Todas y cada una de las personas que administran, manejen, actualicen o tengan acceso a informaciones de cualquier tipo que se encuentre en Bases o Bancos de Datos, se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelarla a terceros, todas las informaciones personales, comerciales, contables, técnicas, comerciales o de cualquier otro tipo suministradas en la ejecución y ejercicio de sus funciones. Todas las personas que trabajen actualmente o sean vinculadas a futuro para tal efecto, en la administración y manejo de bases de datos, deberán suscribir un documento adicional u otrosí a su contrato laboral o de prestación de servicios para efectos de asegurar tal compromiso. Esta obligación persiste y se mantiene inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.
- Principio de Temporalidad: Américas BPS no usará la información del Titular más allá del plazo razonable que exija la finalidad que fue informada al Titular.
- Principio de Necesidad: Los Datos Personales solo pueden ser Tratados durante el tiempo y en la medida que el propósito de su Tratamiento lo justifique.

Deberes de los Responsables del Tratamiento de Datos Personales

Americas Business Process Services en ejercicio de sus actividades como Responsable del Tratamiento de Datos Personales, debe cumplir con los siguientes deberes. [1]

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular;
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley:
- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular;
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;
- Adoptar el manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
- Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares;
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Américas Business Process Services S.A., procederá de acuerdo con la normatividad vigente y la reglamentación que para tal fin expida el Gobierno Nacional, a realizar el registro de sus bases de datos, ante El Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) que será administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio. El RNBD., es el directorio público de las bases de datos sujetas a Tratamiento que operan en el país; y que será de libre consulta para los ciudadanos, de acuerdo con la normatividad que para tal efecto expida el Gobierno Nacional.

Deberes del encargado del tratamiento de datos personales

Americas Business Process Services, dentro el giro ordinario de sus actividades asume como Encargado del Tratamiento de Datos Personales, es decir, que realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento y en razón de ello tiene los siguientes deberes: [2]

- Garantizar al Titular, en todo tiempo el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la ley;
- Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los 5 días hábiles contados a partir de su recibo;
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente ley;
- Adoptar un manual interno de política y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley, y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;
- Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley;
- Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal;
- Abstenerse de circular información que no esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;

- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares;
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Derechos de los titulares de datos personales.

Los titulares de los datos personales tienen los siguientes derechos: [3]

- 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.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley.
- Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- 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;
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley ya a la Constitución;
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

Autorización de los titulares

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

• Medio y manifestaciones para otorgar la autorización: La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, mensaje de datos, Internet, Sitios Web, en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo, que permita manifestar u obtener el consentimiento vía clic o doble clic, mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que, de no haberse surtido una conducta del titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos. La autorización será generada por Americas Business Process Services y será puesto a disposición del titular con antelación y de manera previa al tratamiento de sus datos personales. Americas Business Process Services, al momento de solicitar al titular la autorización, deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente:

- El tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo, el cual no será otro que el uso, manejo y administración de los datos personales, los cuales se conservará y se protegerá bajo condiciones estrictas de seguridad
- La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del tratamiento. Nota: Americas Business Process Services conservará la prueba de la autorización del titular cuando actúe como responsable de los datos personales, para que en caso de que lo solicite, se le entregue una copia del mismo.
- Casos en que no se requiere la autorización: La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de: [4]
- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Avisos de privacidad y políticas de tratamiento de datos personales

El aviso de privacidad, es una comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales. [5]

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

- Nombre o razón social y datos de contacto del responsable del tratamiento
- El tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- Los derechos que le asisten como titular.
- Los mecanismos dispuestos por el responsable para que el titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella o en el Aviso de Privacidad correspondiente. En todos los casos, debe informar al Titular cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.

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

Procedimiento para consultas y reclamos

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

Procedimiento para hacer Consultas

- Los titulares o sus causahabientes [6] podrán consultar la información personal de su titular que reposa en la base de datos en calidad de responsable. Americas Business Process Services deberá suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.
- La consulta la elevará el titular o su causahabiente, por medio escrito dirigido a Americas Business Process Services en la Av. el Dorado 85D-55 local 149D Bogotá D.C. o por correo electrónico a la siguiente dirección: habeasdata@americasbps.com, la consulta deberá ser de forma clara y expresa.
- La Consulta será atendida por Americas Business Process Services en un término máximo de 10 días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. En caso de no ser posible atender la consulta dentro el término, se le informará al interesado, expresando los motivos de la demora y se señalará la fecha en que se atenderá su consulta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Procedimientos para hacer Reclamos

Cuando el titular o sus causahabientes consideren que la información contenida en la base de datos de Américas Business Process Services debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar RECLAMO ante el Encargado o Responsable del Tratamiento, así:

- El reclamo se formulará por solicitud escrita dirigida a Americas Business Process Services en la Av. el Dorado 85D-55 Local 149D Bogotá D.C. o a través de la dirección de correo electrónico habeasdata@americasbps.com.
- El reclamo contará con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, número de contacto y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.
- Si el reclamo resulta incompleto, Américas Business Process Services requerirá al interesado dentro de los 5 días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas, si transcurrido los dos meses y no se ha subsano el reclamo, se entenderá desistido del reclamo.
- Si Américas Business Process Services es quien recibe el reclamo pese a no ser competente para resolverlo, le dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos días hábiles y le informará la situación al interesado.
- Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- Américas Business Process Services cuenta con 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los 8 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. El titular o su causahabiente también puede elevar queja o reclamo ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el requisito de procedibilidad, que consiste en presentar primero su reclamo ante el Responsable o Encargado del Tratamiento. La Superintendencia de Industria y Comercio a través de su Delegatura para la Protección de Datos Personales ejercerá la vigilancia para garantizar que en el tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, Americas Business Process Services adoptarán las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Disposiciones finales:

ÁREA ENCARGADA DE LA PROTECCIÓN DE DATOS:

Américas Business Process Services designa al Oficial de Protección de Datos Personales para cumplir con la función de protección de datos personales.

ÁREA ENCARGADA DE LAS SOLICITUDES, CONSULTAS, RECTIFICACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SUPRESIÓN DE DATOS.

Américas Business Process Services designa al Oficial de Protección de Datos Personales para dar respuesta a las solicitudes de consulta, rectificación, actualización, y supresión de datos.

Aprobada por
Claudia Casas Báez
Directora Jurídica

ANEXO 1 Autorización

Yo _____, mayor de edad e identificado con (a) con cédula de ciudadanía No. _____ de _____, por medio del presente escrito AUTORIZO de manera previa, expresa e informada a Américas Business Process Services S.A., para que directamente o a través de sus encargados del tratamiento de datos personales, mediante la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transferencia y transmisión de datos (el "tratamiento"), que fueron suministrados con ocasión del desarrollo del objeto social de Américas Business Process Services S.A. y en general para _____, así como, suministrar información de contacto y documentos pertinentes a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemarketing, y cualquier tercero con el cual AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A., posea un vínculo contractual de cualquier índole en calidad de encargados; Dar a conocer, transferir y/o transmitir datos personales dentro y fuera del país a terceros a consecuencia de un contrato, ley o vínculo lícito que así lo requiera o para implementar servicios de computación en la nube en calidad de encargados; Transferir o transmitir datos personales a las compañías afiliadas, clientes o vinculadas comerciales de AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A., en calidad de encargados o a terceros en virtud de un contrato.

Así mismo manifiesto que Américas Business Process Services en cumplimiento de la ley que protege el derecho fundamental de los datos personales, ha puesto en conocimiento los derechos que me asisten como titular de los mismos y son:

- Que el uso de la información se tendrá para fines estrictamente relacionados con el objeto con el cual se obtuvo la información.
- Que podré conocer, actualizar y rectificar mis datos personales frente a los responsables del tratamiento o encargados del tratamiento.
- Podré solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento
- Seré informado por el responsable o encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a mis datos personales.
- Podré presentar a la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, el decreto reglamentario 1377 de 2013 y demás normas que lo adicionen, modifiquen o complementen.
- Solicitar la revocatoria en cualquier tiempo de la presente autorización y/o solicitar la supresión de dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- Para efectos de revocar la supresión de la información y revocatoria de la información usted podrá hacerlo mediante solicitud.

En virtud de lo anterior Américas Business Process Services conservará y protegerá la información por usted suministrada bajo condiciones estrictas de seguridad que impiden la Adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Firma

CC.

ANEXO 2 Aviso de Privacidad

Américas Business Process Services identificada con NIT No.830.126.395-7, ubicada en la Av. el Dorado 85D-55 de la Ciudad de Bogotá D.C. teléfono 4251700 y pagina web <http://americasbps.com>, en cumplimiento de lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 de 2013, da a conocer por medio del presente aviso que cuenta con las políticas, directrices, lineamientos para el tratamiento de los datos personales que en el ejercicio de sus actividades han sido recolectados, almacenados en sus bases de datos y usados bajo las estrictas medidas de seguridad, salvaguardando la integridad de sus titulares. Igualmente informa los derechos del titular como son:

- Que el uso de la información se tendrá para fines estrictamente relacionados con el objeto con el cual se obtuvo la información.
- Conocer, actualizar y rectificar mis datos personales frente a los responsables del tratamiento o encargados del tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento.
- Ser informado por el responsable o encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a mis datos personales.
- Presentar a la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, el decreto reglamentario 1377 de 2013 y demás normas que lo adicionen, modifiquen o complementen.
- Solicitar la revocatoria en cualquier tiempo de la presente autorización y/o solicitar la supresión de dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- Para efectos de revocar la supresión de la información y revocatoria de la información usted podrá hacerlo mediante solicitud.

La política de tratamiento de datos personales adoptada puede ser consultada directamente en las instalaciones de Américas Business Process Services o a través de su página web <http://americasbps.com> en el link de políticas y procedimientos.

[1] Artículo 17 Ley 1581 de 2012

[2] Artículo 18 de la ley 1581 de 2012

[3] Artículo 8 de la Ley 1581 de 2012

[4] Artículo 10 Ley 1581 de 2012

[5] Numeral 1 del Artículo 3 del Decreto 1377 de 2013

[6] Es aquella persona que se ha sucedido o sustituido a otra de un derecho o una obligación.