



**americas**  
BPS Outsourcing Transformation

# Política Protección Datos Personales Américas BPS.

|                                                   |             |                   |                                                                                     |
|---------------------------------------------------|-------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Política Protección Datos Personales Américas BPS |             |                   |  |
| Documento Público                                 |             |                   |                                                                                     |
| Código: PO1 CYP 0502                              | Versión: 07 | Fecha: 12/12/2024 | Página 2 de 21                                                                      |

## Tabla de contenido

|     |                                                                                                    |    |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.  | Objetivo .....                                                                                     | 3  |
| 2.  | Alcance .....                                                                                      | 3  |
| 3.  | Responsabilidades .....                                                                            | 4  |
| 4.  | Definiciones .....                                                                                 | 4  |
| 5.  | Principios rectores .....                                                                          | 8  |
| 6.  | Finalidad con la Que se Efectúa el Tratamiento de Datos Personales e Información Confidencial..... | 10 |
| 7.  | Derechos de los Titulares de Datos Personales.....                                                 | 15 |
| 8.  | Autorización de los Titulares.....                                                                 | 16 |
| 9.  | Medio y manifestaciones para otorgar la autorización.....                                          | 16 |
| 10. | Avisos de Privacidad y Políticas de Tratamiento de Datos Personales.....                           | 17 |
| 11. | Procedimiento Para Consultas y Reclamos.....                                                       | 18 |
| 12. | Seguridad de la Información.....                                                                   | 20 |
| 13. | Disposiciones Finales .....                                                                        | 20 |

|                                                   |             |                   |                                                                                     |
|---------------------------------------------------|-------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Política Protección Datos Personales Américas BPS |             |                   |  |
| Documento Público                                 |             |                   |                                                                                     |
| Código: PO1 CYP 0502                              | Versión: 07 | Fecha: 12/12/2024 | Página 3 de 21                                                                      |

## 1. Objetivo

Establecer los lineamientos generales para el tratamiento, protección y gestión adecuada de los datos personales suministrados por clientes, proveedores, colaboradores y, en general, terceros cuyos datos personales sean recolectados, almacenados, usados, circulados o suprimidos por AMERICAS BUSINESS PROCESS SERVICES (en adelante, “Américas BPS”), en desarrollo de sus actividades corporativas.

La presente política se adopta en cumplimiento del artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012, los Decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014, la Ley 2300 de 2023, el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y demás normas que las modifiquen, adicionen, complementen o reglamenten, así como de conformidad con los procedimientos y prácticas corporativas adoptadas por la organización.

Esta política incorpora las disposiciones relacionadas con la protección del derecho a la intimidad frente a contactos comerciales y de cobranza, incluyendo la gestión del Registro de Números Excluidos (RNE), conforme a la regulación vigente aplicable.

Mediante esta política, Américas BPS establece los principios, responsabilidades y mecanismos orientados a asegurar el ejercicio de los derechos de los titulares, tales como acceso, actualización, rectificación, supresión y prueba de autorización, promoviendo un tratamiento legítimo, transparente y seguro de la información personal, en concordancia con las recomendaciones y guías emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y bajo un enfoque de responsabilidad demostrada (*accountability*) durante todo el ciclo de vida de los datos personales.

## 2. Alcance

Esta política establece el compromiso corporativo de Américas BPS respecto del tratamiento adecuado de los datos personales contenidos en las bases de datos bajo su administración, cuyo titular sea una persona natural. Los lineamientos aquí definidos aplican a todos los procesos internos y externos, así como a las plataformas tecnológicas, sistemas de información, aplicaciones, servidores, repositorios documentales y demás medios físicos o digitales mediante los cuales se realice tratamiento de datos personales de clientes, proveedores, colaboradores, candidatos, usuarios finales y demás terceros vinculados a la organización.

La presente política es de obligatorio cumplimiento para empleados, contratistas, proveedores, aliados y terceros que, en desarrollo de sus funciones o relaciones contractuales con Américas BPS, accedan, recolecten, almacenen, usen, circulen, transmitan o supriman datos personales, quienes deberán observar las disposiciones aquí contenidas y los procedimientos internos establecidos para el tratamiento de la información personal.

Asimismo, esta política será aplicable a todas las actividades comerciales, operativas y de atención a usuarios que involucren tratamiento de datos personales, incluyendo aquellas relacionadas con comunicaciones comerciales, publicitarias o de servicio, conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, la Ley 2300 de 2023 y demás normas concordantes, bajo principios de legalidad, finalidad, proporcionalidad, seguridad y responsabilidad demostrada.

|                                                   |             |                   |                                                                                     |
|---------------------------------------------------|-------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Política Protección Datos Personales Américas BPS |             |                   |  |
| Documento Público                                 |             |                   |                                                                                     |
| Código: PO1 CYP 0502                              | Versión: 07 | Fecha: 12/12/2024 | Página 4 de 21                                                                      |

### 3. Responsabilidades

Esta política es de carácter obligatorio para Américas BPS, en calidad de responsable del Tratamiento de datos, así como para los encargados que realizan el tratamiento de datos personales por cuenta de Américas BPS. Tanto el responsable, como los encargados y subencargados, deben salvaguardar la seguridad de las bases de datos que contengan datos personales y guardar la confidencialidad respecto del Tratamiento. Estas Políticas de Tratamiento de la información entran a ser vigentes a partir de la fecha demarcada en el encabezado del presente documento.

El Oficial de Protección de Datos o Delegado de protección de datos personales será responsable de supervisar la correcta integración del RNE en las actividades comerciales y publicitarias, asegurando el cumplimiento de las normativas relacionadas con la exclusión de contactos no deseados.

### 4. Definiciones

Siguiendo el esquema de la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, la Ley 2300 de 2023 y el RGPD a continuación, se relacionan definiciones para la correcta interpretación y entendimiento de la política:

**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.

**Base de datos.** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

**Comisión De Regulación De Comunicaciones (CRC):** Entidad técnica del Estado que se encarga de expedir las reglas y normas para los mercados de los servicios de comunicaciones, postales y de televisión en Colombia.

**Consentimiento del titular o consentimiento del interesado:** Es una manifestación de la voluntad, informada, libre e inequívoca, a través de la cual el titular de los datos de carácter personal acepta que un tercero utilice su información con fines comerciales.

**Datos de entrenamiento:** Datos utilizados para desarrollar, ajustar o mejorar modelos de inteligencia artificial.

**Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

|                                                   |             |                   |                                                                                     |
|---------------------------------------------------|-------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Política Protección Datos Personales Américas BPS |             |                   |  |
| Documento Público                                 |             |                   |                                                                                     |
| Código: PO1 CYP 0502                              | Versión: 07 | Fecha: 12/12/2024 | Página 5 de 21                                                                      |

**Dato público:** Es aquel dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

**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.

**Decisión Automatizada:** Decisión basada exclusivamente en procesamiento automatizado sin intervención humana significativa.

**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.

**Habeas Data:** Es el derecho que todo titular de información tiene de conocer, actualizar, rectificar u oponerse a la información concerniente a sus datos personales.

**IA Generativa:** Sistema de IA capaz de crear contenido nuevo a partir de datos de entrenamiento.

**Inteligencia Artificial (IA):** Sistema basado en software capaz de generar predicciones, recomendaciones, contenido o decisiones que influyen en entornos reales o virtuales mediante el procesamiento de datos.

**Protección de datos de carácter personal:** Es un derecho fundamental que tienen todas las personas naturales. Busca la protección de su intimidad y privacidad frente a una posible vulneración por el tratamiento indebido de datos personales recopilados por un tercero.

**Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD):** Directorio público de las bases de datos sujetas a tratamiento que operan en el país, el cual es administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio y es de libre consulta para los ciudadanos.

**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.

**Sistema de información:** Conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad u objetivo.

|                                                   |             |                   |                                                                                     |
|---------------------------------------------------|-------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Política Protección Datos Personales Américas BPS |             |                   |  |
| Documento Público                                 |             |                   |                                                                                     |
| Código: PO1 CYP 0502                              | Versión: 07 | Fecha: 12/12/2024 | Página 6 de 21                                                                      |

**Sistema de Inteligencia Artificial:** Aplicación tecnológica que utiliza modelos de aprendizaje automático, lógica automatizada o modelos generativos para tratar información, incluidos datos personales.

**Supervisión Humana el en uso de IA:** Mecanismo mediante el cual una persona supervisa, valida o puede intervenir decisiones generadas por IA.

**Titular de los datos personales:** Es la persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento por parte de un tercero.

**Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales o conjuntos de datos personales, ya sea por procedimientos automatizados o no, como la recogida, registro, organización, estructuración, conservación, adaptación o modificación, extracción, consulta, utilización, comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma de habilitación de acceso, cotejo o interconexión, limitación, supresión o destrucción.<sup>1</sup>

**Limitación del tratamiento:** el marcado de los datos de carácter personal conservados con el fin de limitar su tratamiento en el futuro.

**Elaboración de perfiles:** toda forma de tratamiento automatizado de datos personales consistente en utilizar datos personales para evaluar determinados aspectos personales de una persona física, en particular para analizar o predecir aspectos relativos al rendimiento profesional, situación económica, salud, preferencias personales, intereses, fiabilidad, comportamiento, ubicación o movimientos de dicha persona.

**Seudonimización:** el tratamiento de datos personales de manera tal que ya no puedan atribuirse a un interesado sin utilizar información adicional, siempre que dicha información adicional figure por separado y esté sujeta a medidas técnicas y organizativas destinadas a garantizar que los datos personales no se atribuyan a una persona.

**Superintendencia Financiera de Colombia:** tiene por objetivo supervisar el sistema financiero colombiano con el fin de preservar su estabilidad, seguridad y confianza, así como promover, organizar y desarrollar el mercado de valores colombiano y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados.

**Superintendencia de Industria y Comercio:** es la autoridad nacional de protección de la competencia, los datos personales y la metrología legal, protege los derechos de los consumidores y administra el Sistema Nacional de Propiedad Industrial, a través del ejercicio de sus funciones administrativas y jurisdiccionales.

---

<sup>1</sup>

|                                                   |             |                   |                                                                                     |
|---------------------------------------------------|-------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Política Protección Datos Personales Américas BPS |             |                   |  |
| Documento Público                                 |             |                   |                                                                                     |
| Código: PO1 CYP 0502                              | Versión: 07 | Fecha: 12/12/2024 | Página 7 de 21                                                                      |

**Fichero:** todo conjunto estructurado de datos personales, accesibles con arreglo a criterios determinados, ya sea centralizado, descentralizado o repartido de forma funcional o geográfica

**Destinatario:** persona física o jurídica, autoridad, servicio u otro organismo al que se comuniquen datos personales, se trate o no de un tercero.

**Tercero:** persona física o jurídica, autoridad, servicio u organismo distinto del interesado, del responsable del tratamiento, del encargado del tratamiento y de las personas autorizadas para tratar los datos personales bajo la autoridad directa del responsable o del encargado.

**Violación de la seguridad de los datos personales:** toda violación de la seguridad que ocasione la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos.

**Datos genéticos:** datos personales relativos a las características genéticas heredadas o adquiridas de una persona física que proporcionen una información única sobre la fisiología o la salud de esa persona, obtenidos en particular del análisis de una muestra biológica de tal persona.

**Datos biométricos:** datos personales obtenidos a partir de un tratamiento técnico específico, relativos a las características físicas, fisiológicas o conductuales de una persona física que permitan o confirmen la identificación única de dicha persona.

**Datos relativos a la salud:** datos personales relativos a la salud física o mental de una persona física, incluida la prestación de servicios de atención sanitaria, que revelen información sobre su estado de salud.

**Representante:** persona física o jurídica establecida en la Unión que, habiendo sido designada por escrito por el responsable o el encargado del tratamiento.

**Normas corporativas vinculantes:** las políticas de protección de datos personales asumidas por un responsable o encargado del tratamiento establecido en el territorio de La Unión Europea para transferencias de datos personales a un responsable o encargado en uno o más países terceros, dentro de un grupo empresarial o una unión de empresas dedicadas a una actividad económica conjunta.

**Autoridad de control:** Es la autoridad pública independiente establecida por un Estado miembro.

**Autoridad de control interesada:** la autoridad de control a la que afecta el tratamiento de datos personales debido a que: a) el responsable o el encargado del tratamiento está establecido en el territorio del Estado miembro de esa autoridad de control; b) los interesados que residen en el Estado miembro de esa autoridad de control se ven sustancialmente afectados o es probable que

|                                                   |             |                   |                                                                                     |
|---------------------------------------------------|-------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Política Protección Datos Personales Américas BPS |             |                   |  |
| Documento Público                                 |             |                   |                                                                                     |
| Código: PO1 CYP 0502                              | Versión: 07 | Fecha: 12/12/2024 | Página 8 de 21                                                                      |

se vean sustancialmente afectados por el tratamiento, o c) se ha presentado una reclamación ante esa autoridad de control.

**Tratamiento transfronterizo:** el tratamiento de datos personales realizado en el contexto de las actividades de establecimientos en más de un Estado miembro de un responsable o un encargado del tratamiento en la Unión, si el responsable o el encargado está establecido en más de un Estado miembro, o b) el tratamiento de datos personales realizado en el contexto de las actividades de un único establecimiento de un responsable o un encargado del tratamiento en la Unión, pero que afecta sustancialmente o es probable que afecte sustancialmente a interesados en más de un Estado miembro.

## 5. Principios rectores

Américas BPS, 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, el Decreto 1377 de 2013 y Reglamento General de Datos Personales (RGPD).

- a) 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.
- b) 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 judicial que releve el consentimiento.
- c) Principio de finalidad:** El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales a los que tenga acceso y sean copiados y recogidos por Américas BPS, estarán subordinados y atenderán una finalidad legítima, la cual debe serle informada al respectivo titular de los datos personales.
- d) 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.
- e) Principio de uso responsable de inteligencia artificial:** Américas BPS garantizará que todo sistema de Inteligencia Artificial utilizado en procesos corporativos respete los derechos fundamentales, la privacidad, la no discriminación, la transparencia, la supervisión humana y la seguridad de la información.
- f) 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

|                                                   |             |                   |                                                                                     |
|---------------------------------------------------|-------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Política Protección Datos Personales Américas BPS |             |                   |  |
| Documento Público                                 |             |                   |                                                                                     |
| Código: PO1 CYP 0502                              | Versión: 07 | Fecha: 12/12/2024 | Página 9 de 21                                                                      |

sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que sea de su interés titularidad.

- g) 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.
- h) 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.
- i) Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.
- j) 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.
- k) 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.
- l) Licitud, lealtad y transparencia:** Los datos personales serán tratados de manera lícita, leal y transparente en relación con el titular.
- m) limitación de la finalidad:** recogidos con fines determinados, explícitos y legítimos, y no serán tratados ulteriormente de manera incompatible con dichos fines.
- n) Minimización de datos:** adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados.
- o) Exactitud:** exactos y, si fuera necesario, actualizados; se adoptarán todas las medidas razonables para que se supriman o rectifiquen sin dilación los datos personales que sean inexactos con respecto a los fines para los que se tratan.
- p) Limitación y plazo de conservación:** mantenidos de forma que se permita la identificación de los interesados durante no más tiempo del necesario para los fines del tratamiento de los datos personales; los datos personales podrán conservarse durante períodos más largos siempre que se traten exclusivamente con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica o histórica o fines estadístico.

|                                                   |             |                   |                                                                                     |
|---------------------------------------------------|-------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Política Protección Datos Personales Américas BPS |             |                   |  |
| Documento Público                                 |             |                   |                                                                                     |
| Código: PO1 CYP 0502                              | Versión: 07 | Fecha: 12/12/2024 | Página 10 de 21                                                                     |

- q) Integridad y confidencialidad:** tratados de tal manera que se garantice una seguridad adecuada de los datos personales, incluida la protección contra el tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, destrucción o daño accidental, mediante la aplicación de medidas técnicas u organizativas apropiadas.
- r) Responsabilidad proactiva:** Américas BPS como responsable del tratamiento de los datos debe demostrar el cumplimiento de lo dispuestos en el reglamento general de protección de datos y de la Ley 1581 de 2012.

## 6. Finalidad con la Que se Efectúa el Tratamiento de Datos Personales e Información Confidencial

Américas BPS podrá utilizar herramientas de analítica avanzada, automatización o sistemas de Inteligencia Artificial para apoyar procesos operativos, analíticos, comerciales o de seguridad, garantizando siempre supervisión humana, proporcionalidad del tratamiento y respeto por los derechos de los titulares.

**Finalidades para el Tratamiento General de Información de los colaboradores, socios o miembros de junta directiva:** Los datos personales suministrados por el colaborador de sí mismo, de su grupo familiar, conyugue, hijos menores de edad y padres serán recopilados, almacenados, consultados, usados, compartidos, intercambiados, transmitidos y transferidos por Américas BPS, para dar cumplimiento a las obligaciones que surjan de las respectivas relaciones laborales y ejercer los derechos de la compañía como empleador de acuerdo con la normatividad legal vigente. Tales finalidades incluyen, sin que se entiendan limitadas a las descritas: **1.** Realizar el proceso de contratación y afiliación al sistema integral de seguridad social, a la caja de compensación familiar. **2.** Contactarme por cualquier medio físico o digital por motivos de la relación laboral y/o en caso de contingencias. **3.** Realizar la gestión de liquidación y pago de nómina. **4.** Realizar monitoreo y evaluación de mi desempeño laboral durante el periodo de prueba y/o posterior al mismo. **5.** Realizar la atención en casos de emergencia. **6.** Dar trámite a los embargos judiciales decretados sobre la nómina, y/o a los descuentos por fondos de empleados, cooperativas, bancos o convenios de libranza. **7.** Gestionar vacaciones, recargos, prestaciones sociales, beneficios extralegales, bonificaciones conciliatorias o de retiro. **8.** Adelantar procesos disciplinarios. **9.** Otorgar permisos de accesos a los recursos tecnológicos de la empresa y su correspondiente soporte técnico. **10.** Realizar auditorías e investigaciones para prevenir y/o detectar fraude u otros ilícitos que puedan causar una reclamación o daño a AMERICAS BPS o mi persona. **11.** Dar cumplimiento a las obligaciones legales de la compañía como empleador. **12.** Atender cualquier queja, reclamo, aclaración o petición presentados por mi persona o por quien me representen. **13.** Envío de actividades de bienestar, desarrollo personal laboral, cultural y calidad de vida. **14.** Envío actividades de formación interna dada por AMÉRICAS BPS. **15.** Envío actividades de formación externa en alianza con entidades educativas formales o no formales, proveedores, etc. **16.** Envío de información de convenios de AMÉRICAS BPS en temas de bienestar, formación y desarrollo. **17.** Envío de material promocionando actividades internas de AMÉRICAS BPS en fechas especiales (Día de la madre, día del padre, amor y amistad, Halloween, navidad, etc.). **18.** Comunicaciones propias de cultura organizacional. **19.** Eventos propios y de terceros con fines comerciales. **20.** Actividades de bienestar propias y de terceros. **21.**

|                                                   |             |                   |                                                                                     |
|---------------------------------------------------|-------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Política Protección Datos Personales Américas BPS |             |                   |  |
| Documento Público                                 |             |                   |                                                                                     |
| Código: PO1 CYP 0502                              | Versión: 07 | Fecha: 12/12/2024 | Página 11 de 21                                                                     |

Comunicación de políticas organizacionales. **22.** Encuestas de clima laboral. **23.** Campañas para las elecciones de representantes a los diferentes comités del sistema de seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST, Comité de convivencia, Brigadas de emergencia, etc.). **24.** Concursos que se desarrollen en AMÉRICAS BPS propios de actividades de bienestar. **25.** Boletines informativos. **26.** Atender los requerimientos de autoridades competentes en ejercicio de sus funciones. **27.** Conservarlos para fines estadísticos e históricos y/o para cumplir con obligaciones legales en lo que a conservación de información y documentos se refiere. **28.** Transmitirla a terceros proveedores ubicados dentro del territorio colombiano, dentro de un marco contractual bajo estas mismas finalidades. **29.** Alojarlos fuera del territorio colombiano en herramientas tecnológicas, software y bases de datos adquiridas o licenciadas por la Compañía, empresas matrices, sociedades controlantes, filiales o subsidiarias de estas. **30.** Realizar estudios socioeconómicos y consultas en listas públicas, privadas o vinculantes (en los casos que aplique). **31.** Registro biométrico huella, control de asistencia, reporte de turnos y horarios laborales, eliminar marcaciones de ingreso fraudulentas, reportes estadísticos internos de AMERICAS BPS, entre otros. **32.** Procedimientos de baja ante las autoridades laborales y de seguridad sociales competentes; **33.** Expedir de certificaciones e historias laborales. **34.** Servir como fuente de información histórica para las solicitudes de pensión, historia clínica ocupacional y demás. **35.** Análisis estadísticos. **36.** Si me identifico como migrante o persona en condiciones de vulnerabilidad (madre cabeza de familia, que pertenezco a grupos minoritarios, desplazado, comercio informal, etc.) autorizó la transmisión y/o transferencia de mis datos personales a entidades no gubernamentales, sin ánimo de lucro (ONG) con la finalidad de recibir formación adicional en pro de la mejora o complemento para el desempeño del rol que desarrollaré internamente en Américas BPS, acompañamiento psicosocial y de formación con el fin de disminuir las barreras de acceso laboral **37.** Transferencia internacional a socios y clientes para a) Gestión de procesos administrativos, laborales o comerciales b) Cumplimiento de obligaciones contractuales y legales aplicables en el marco de las relaciones comerciales c) Prestación de servicios compartidos o externalizados en actividades relacionadas con recursos humanos, soporte técnico, o atención al cliente d) optimizar los procesos de consultoría, operaciones de BPO y mejora de servicios ofrecidos **38.** Uso, disposición y tratamiento de mis derechos de imagen y voz, con el fin de ser utilizados en fotografías, procedimientos análogos a la fotografía, ediciones impresas, medio electrónico, digital, óptico, magnético, en redes (Intranet e Internet), redes sociales, vallas, pendones, mensajes de datos o similares, así como también, en producciones audiovisuales y en general para cualquier medio o soporte conocido o por conocer.

**Finalidades para el Tratamiento de datos personales de empleados:** Américas BPS realiza el Tratamiento de información personal de los extrabajadores con las siguientes finalidades: **1.** Información para la expedición de los certificados laborales y servir como fuente de información histórica para las solicitudes de pensión, historia clínica ocupacional y demás, análisis estadísticos, auditorías internas y externas.

**Finalidades tratamiento de datos Aspirantes:** Los datos personales suministrados por los candidatos serán recopilados, almacenados, consultados, usados para llevar a cabo el proceso de evaluación, selección y reclutamiento. Tales finalidades incluyen las siguientes, sin que se entiendan limitadas a las descritas: **1.** Llevar a cabo el proceso de reclutamiento y selección. **2.** Validar el perfil de acuerdo con la vacante para la cual se encuentra aplicando. **3.** Verificar los datos de estudios, experiencia laboral, referencias laborales y personales. **4.** Realizar evaluaciones de conocimiento, pruebas

|                                                   |             |                   |                                                                                     |
|---------------------------------------------------|-------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Política Protección Datos Personales Américas BPS |             |                   |  |
| Documento Público                                 |             |                   |                                                                                     |
| Código: PO1 CYP 0502                              | Versión: 07 | Fecha: 12/12/2024 | Página 12 de 21                                                                     |

psicotécnicas, estudios de seguridad, estudios financieros, pruebas de poligrafía y/o exámenes médicos que se consideren pertinentes durante el proceso de selección. **5.** Contactarme para realizarme entrevistas y/o informarme los resultados del proceso de selección vía correo electrónico, telefónico, video llamada o chat. **6.** Integración de la hoja de vida y certificaciones al proceso de talento humano, administrativo y contable, calcular su salario, prestaciones sociales e impuestos (en los casos que aplique), manejo de nómina. **7.** Realizar estudios socioeconómicos y consultas en listas públicas, privadas o vinculantes (en los casos que aplique), incluyendo consultas ante los operadores de información comercial y crediticia cuando ello sea necesario. **8.** Atender cualquier queja, reclamo, aclaración o petición presentada por mi o por quienes me representen. **9.** Atender los requerimientos de autoridades competentes en ejercicio de sus funciones. **10.** Conservarla para fines estadísticos e históricos y/o para cumplir con obligaciones legales en lo que a conservación de información y documentos se refiere. **11.** Transmitirla a terceros proveedores ubicados dentro del territorio colombiano, dentro de un marco contractual bajo estas mismas finalidades. **12.** Alojarlos fuera del territorio colombiano en herramientas tecnológicas, software y bases de datos adquiridas o licenciadas por la Compañía, empresas matrices, sociedades controlantes, filiales o subsidiarias de estas. **13.** Si me identifico como migrante o persona en condiciones de vulnerabilidad (madre cabeza de familia, que pertenezco a grupos minoritarios, desplazado, comercio informal, etc.) autorizó la transmisión y/o transferencia de mis datos personales a entidades no gubernamentales, sin ánimo de lucro (ONG) con la finalidad de recibir formación adicional en pro de la mejora o complemento para el desempeño del rol que desarrollaré internamente en Américas BPS, acompañamiento psicosocial y de formación con el fin de disminuir las barreras de acceso laboral. **14.** Transferencia internacional a socios y clientes para a) Gestión de procesos administrativos, laborales o comerciales b) Cumplimiento de obligaciones contractuales y legales aplicables en el marco de las relaciones comerciales c) Prestación de servicios compartidos o externalizados en actividades relacionadas con recursos humanos, soporte técnico, o atención al cliente d) optimizar los procesos de consultoría, operaciones de BPO y mejora de servicios ofrecidos

**Finalidades Tratamiento de datos personales Comerciales:** Américas BPS realiza el Tratamiento de información personal de los posibles clientes bajo las siguientes finalidades: **1.** Enviar información de productos y servicios, pauta publicitaria de los servicios ofrecidos por AMERICAS BPS, o la que sea considerada de su interés, invitaciones a eventos comerciales que sean organizados por AMÉRICAS BPS o en los que sea participe con fines comerciales y de mercadeo, vía correo electrónico, mensajes de texto (SMS), herramientas de mensajería instantánea o telefónicamente al teléfono de contacto suministrado. **2.** Informar sobre cambios en los servicios ofrecidos por AMÉRICAS BPS. **3.** Efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios ofrecidos por AMÉRICAS BPS. **4.** Almacenarla en las bases de datos físicas o digitales de AMÉRICAS BPS con fines comerciales o publicitarios. **5.** Contactar al Titular a través de medios telefónicos y/o digitales para realizar encuestas, estudios y/o confirmación de datos personales necesarios para la ejecución de una relación contractual. **6.** Atender requerimientos de autoridades en ejercicio de sus funciones. **7.** Soportar procesos de auditorías de primera, segunda y tercera parte. **8.** Transmitir y/o transferir mi información con terceros proveedores encargados ubicados dentro o fuera del territorio colombiano bajo estas mismas finalidades, suministrar información de contacto a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemarketing, investigación de mercados y cualquier tercero con el cual AMERICAS BPS tenga un vínculo contractual para el desarrollo de actividades de ese tipo (investigación de mercados

|                                                   |             |                   |                                                                                     |
|---------------------------------------------------|-------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Política Protección Datos Personales Américas BPS |             |                   |  |
| Documento Público                                 |             |                   |                                                                                     |
| Código: PO1 CYP 0502                              | Versión: 07 | Fecha: 12/12/2024 | Página 13 de 21                                                                     |

y telemarketing, etc.) para la ejecución de estas. **9.** Alojarlos fuera del territorio colombiano en herramientas tecnológicas, software y bases de datos adquiridas o licenciadas por la Compañía, empresas matrices, sociedades controlantes, filiales o subsidiarias de estas. **10.** Transferencia internacional a socios y clientes para a) Gestión de procesos administrativos, laborales o comerciales b) Cumplimiento de obligaciones contractuales y legales aplicables en el marco de las relaciones comerciales c) Prestación de servicios compartidos o externalizados en actividades relacionadas con recursos humanos, soporte técnico, o atención al cliente d) optimizar los procesos de consultoría, operaciones de BPO y mejora de servicios ofrecidos

**Finalidades Tratamiento de datos personales Contratistas o Proveedores:** Américas BPS realiza el tratamiento de información personal de los contratistas o proveedores que prestan servicios a la compañía con la finalidad de cumplir con las obligaciones que emanan de las respectivas relaciones contractuales. Dicha finalidad incluye las siguientes, sin que se entiendan limitadas a las descritas: **1.** Formalizar la condición de proveedor e incluirlos en la base de datos de proveedores de cada Responsable y/o base de datos centralizada, si fuera el caso; **2.** Gestionar, seleccionar, analizar, evaluar y fortalecer el proceso de gestión de proveedores que establezcan el Responsable; **3.** Gestionar el cumplimiento y ejecución de las obligaciones y actividades contratadas con los proveedores; **4.** Cumplir con las obligaciones legales de orden nacionales y/o internacional exigibles a el Responsable como puede ser el suministro de información a autoridades; **5.** Gestionar los riesgos empresariales relacionados con la prevención del lavado de activos, narcotráfico, corrupción, financiación del terrorismo, fraudes, entre otras actividades necesarias originadas en disposiciones legales y/o contractuales; **6.** Realizar análisis de la información del proveedor mediante herramientas de analítica avanzada, inteligencia de negocios, automatización o sistemas de Inteligencia Artificial, con fines predictivos, prescriptivos o prospectivos, orientados a la generación de valor, optimización de procesos, gestión de riesgos, fortalecimiento de la relación comercial y mejora continua de la gestión entre el Responsable y los proveedores, garantizando en todo momento el respeto por los derechos de los titulares, la proporcionalidad del tratamiento, la seguridad de la información y la supervisión humana cuando aplique.; **7.** Mantener canales adecuados de comunicación con el fin de informar sobre las actividades empresariales del Responsable, formativa, actualidad nacional o internacional, estudios sectoriales, productos y/o servicios ofrecidos en el mercado por El Responsable de forma individual y/o en el marco de alianzas con terceros, sean estas temporales y/o permanentes; **8.** Evaluar la calidad de las actividades contratadas, incluido el personal del proveedor asignado a la ejecución de la actividad contratada; **9.** Actualizar los datos e información del proveedor en bases de datos públicas y/o privadas, nacionales y/o extranjeras, redes sociales, Internet, Portales web del proveedor y/o terceros, esto con el fin de facilitar la comunicación empresarial y/o cumplimiento de obligaciones; **10.** Tratar los datos personales en el marco de un interés legítimo vinculado a la actividad empresarial del Responsable; **11.** Invitar y/o involucrar al proveedor en actividades de responsabilidad social empresarial y/o sostenibilidad que realice el Responsable; **12.** Verificar la información suministrada como consecuencia del interés de ser proveedor y/o por tener tal condición de proveedor de El Responsable; **13.** Realizar auditorías con el fin de verificar el cumplimiento de obligaciones legales y/o contractuales; **14.** Consultar, reportar y tratar la información personal en centrales de crédito, bancos de datos o bases de datos públicas o privadas con el fin de identificar, analizar, evaluar e informar riesgos empresariales; **15.** Auditar el tratamiento que hace de los datos personales a los que acceda y trate el proveedor en la ejecución de las

|                                                   |             |                   |                                                                                     |
|---------------------------------------------------|-------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Política Protección Datos Personales Américas BPS |             |                   |  |
| Documento Público                                 |             |                   |                                                                                     |
| Código: PO1 CYP 0502                              | Versión: 07 | Fecha: 12/12/2024 | Página 14 de 21                                                                     |

obligaciones contractuales y legales establecidas en el régimen de protección de datos personales aplicables; **16.** Realizar los pagos y/o cumplimiento de obligaciones económicas originados en la relación contractual existente entre el Responsable y el proveedor; **17.** Suministrar información personal a las autoridades cuando estas en cumplimiento del principio de legalidad la soliciten en virtud de la competencia asignada por ley a estas; **18.** Realizar estudios de seguridad cuando El Responsable en virtud de su actividad empresarial y/o riesgo operativo y/o tecnológico, entre otros, considere de relevancia esto para la ejecución de su actividad empresarial, cumplimiento contractual y/o legal; **19.** Consultar, reportar y/o tratar en Centrales de Riesgo crediticio nacionales y/o extranjeras los datos personales de El Proveedor, esto en relación con las contraprestaciones económicas originadas en una relación contractual, según lo pactado en cada caso. **20.** Realizar evaluaciones internas, con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones legales y normativas, evaluando riesgos con el fin de mejorar procesos, así como para cualquier otra actividad relacionada con la correcta revisión y ejecución de controles sobre los servicios contratados. **22.** Transferencia internacional a socios y clientes para a) Gestión de procesos administrativos, laborales o comerciales b) Cumplimiento de obligaciones contractuales y legales aplicables en el marco de las relaciones comerciales c) Prestación de servicios compartidos o externalizados en actividades relacionadas con recursos humanos, soporte técnico, o atención al cliente d) optimizar los procesos de consultoría, operaciones de BPO y mejora de servicios ofrecidos

**Finalidades para el Tratamiento General de Información de los clientes:** Américas BPS realiza el tratamiento de información personal de los clientes con la finalidad de cumplir con las obligaciones que emanan de las respectivas relaciones contractuales. Dicha finalidad incluye las siguientes, sin que se entiendan limitadas a las descritas: **1.** Gestionar trámites (felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos o sugerencias. **2.** Efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios ofrecidos por AMÉRICAS BPS **3.** Contactar a través de medios telefónicos y/o digitales para realizar encuestas, estudios y/o confirmación de datos personales necesarios para la ejecución de una relación contractual. **4.** Contactar a través de medios electrónicos – SMS o chat para el envío de contenido relacionadas con la ejecución de la actividad ofrecida por Américas BPS a sus clientes. **5.** Contactar a través de medios digitales – SMS o chat para el envío de noticias relacionadas con campañas de fidelización o mejora del servicio. **6.** Contactar a través de medios telefónicos y/o digitales para comunicarme los planes de acción ante la PQRSF presentada a AMÉRICAS BPS. **7.** Campañas masivas de cobro o mejora de servicio. **8.** Contactar a través de correo electrónico para el envío de estados de cuenta o facturas en relación con las obligaciones adquiridas con Américas BPS S.A. y/o sus clientes. **9.** Escalar peticiones o reclamaciones o demás requerimientos de entidades de vigilancia y control. **10.** Transmitirla a terceros proveedores ubicados dentro del territorio colombiano, dentro de un marco contractual. **11.** Alojarlos fuera del territorio colombiano en herramientas tecnológicas, software y bases de datos adquiridas o licenciadas por la Compañía, empresas matrices, sociedades controlantes, filiales o subsidiarias de estas. **12.** Transferencia internacional a socios y clientes para a) Gestión de procesos administrativos, laborales o comerciales b) Cumplimiento de obligaciones contractuales y legales aplicables en el marco de las relaciones comerciales c) Prestación de servicios compartidos o externalizados en actividades relacionadas con recursos humanos, soporte técnico, o atención al cliente d) optimizar los procesos de consultoría, operaciones de BPO y mejora de servicios ofrecidos

|                                                   |             |                   |                                                                                     |
|---------------------------------------------------|-------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Política Protección Datos Personales Américas BPS |             |                   |  |
| Documento Público                                 |             |                   |                                                                                     |
| Código: PO1 CYP 0502                              | Versión: 07 | Fecha: 12/12/2024 | Página 15 de 21                                                                     |

**Aviso de videovigilancia:** Américas BPS realiza el tratamiento de información personal de los titulares que ingresan a las instalaciones de la compañía con las siguientes finalidades: **1.** Con fines de registro y control de acceso. **2.** Realizar investigaciones administrativas y/o disciplinarias. **3.** Seguridad de los colaboradores y visitantes, bienes e instalaciones de la organización. **4.** Monitoreo de incidentes y eventos en general. **5.** Prevenir conductas irregulares de terceros. **6.** Como prueba dentro de procesos administrativos, judiciales y demás. **7.** Transmitirla a terceros proveedores ubicados dentro del territorio colombiano, dentro de un marco contractual bajo estas mismas finalidades. **8.** Alojarlos fuera del territorio colombiano en herramientas tecnológicas, software y bases de datos adquiridas o licenciadas por la Compañía, empresas matrices, sociedades controlantes, filiales o subsidiarias de estas.

## 7. Derechos de los Titulares de Datos Personales

Los titulares de los datos personales tienen los siguientes derechos:

- a) Conocer, acceder, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Conocer los fines del tratamiento por los que Américas BPS realiza la captación de datos personales de los titulares, junto con el derecho de la limitación del tratamiento.
- c) Derecho a la oponerse al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento y el derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento.
- d) Derechos frente al uso de analítica avanzada, automatización e inteligencia artificial: La organización reconoce que, en los casos en que se utilicen tecnologías de tratamiento automatizado de datos o herramientas de inteligencia artificial como apoyo a procesos internos, los titulares podrán ejercer los derechos que les reconoce la normativa aplicable, incluyendo conocer de manera general la existencia de dichos tratamientos, solicitar revisión humana cuando una decisión automatizada genere efectos jurídicos o impactos significativos, obtener información general sobre los criterios utilizados y oponerse al perfilamiento en los casos previstos por la ley. El ejercicio de estos derechos se realizará conforme a los canales, requisitos de procedencia y límites establecidos en la legislación vigente y en la presente política, aplicándose criterios de razonabilidad, proporcionalidad y pertinencia según la naturaleza del tratamiento y el alcance de la solicitud.
- e) Derecho de exclusión: Los titulares podrán solicitar su inscripción en el Registro de Números Excluidos (RNE) para evitar recibir mensajes comerciales o publicitarios, garantizando la protección de su intimidad y privacidad.
- f) Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del Tratamiento salvo cuando

|                                                   |             |                   |                                                                                     |
|---------------------------------------------------|-------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Política Protección Datos Personales Américas BPS |             |                   |  |
| Documento Público                                 |             |                   |                                                                                     |
| Código: PO1 CYP 0502                              | Versión: 07 | Fecha: 12/12/2024 | Página 16 de 21                                                                     |

expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012 o en el artículo 7 del RGPD.

- g) Ser informado por el responsable del Tratamiento o el Encargado o Subencargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- h) Derecho de presentar una reclamación ante la Superintendencia de Industria y Comercio o ante la autoridad de protección de datos competente, quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley estatutaria 1581 de 2012 o RGPD y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- i) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión o derecho al olvido del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión o derecho al olvido 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.
- j) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento que motiven nuevas consultas. De igual forma se podrá solicitar la portabilidad de los datos bajo un formato estructurado de uso común y lectura mecánica.
- k) Derecho a la intimidad del titular bajo la ley 2300 del 2023 cuando se preste un servicio de fines de cobranza, promociones o mensajes comerciales.

Para el ejercicio de los derechos antes detallados el titular y/o su representante deberá acreditar su identidad, y en el evento que actúe el representante del titular debe demostrar tal calidad.

## 8. Autorización de los Titulares

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

## 9. 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 Américas BPS y será puesta a disposición del titular con antelación y/o al momento de efectuar la recolección del dato personal.

|                                                   |             |                   |                                                                                     |
|---------------------------------------------------|-------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Política Protección Datos Personales Américas BPS |             |                   |  |
| Documento Público                                 |             |                   |                                                                                     |
| Código: PO1 CYP 0502                              | Versión: 07 | Fecha: 12/12/2024 | Página 17 de 21                                                                     |

Américas BPS, al momento de solicitar al titular la autorización, deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente:

- a) El tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad de este, 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.
- b) La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del tratamiento.

Nota: Américas BPS 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 de este.

- **Casos en que no se requiere la autorización:**

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b) Datos de naturaleza pública.
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

## 10. 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.

Américas BPS, en su página web <https://www.americasbps.com.co/> 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:

1. Nombre o razón social y datos de contacto del responsable del tratamiento.

|                                                   |             |                   |                                                                                     |
|---------------------------------------------------|-------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Política Protección Datos Personales Américas BPS |             |                   |  |
| Documento Público                                 |             |                   |                                                                                     |
| Código: PO1 CYP 0502                              | Versión: 07 | Fecha: 12/12/2024 | Página 18 de 21                                                                     |

2. El tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad de este.
3. Los derechos que le asisten como titular.
4. 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 BPS conservará el modelo de Aviso de Privacidad en caso de ser requerido por el titular.

## 11. 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 y los artículos 77, 78, 79, 80 y 82 del RGPD. A través de los siguientes canales de atención:

Las solicitudes para la inscripción, actualización o exclusión en el Registro de Números Excluidos (RNE) serán atendidas en un plazo máximo de cinco días hábiles, y podrán ser realizadas a través de los canales habilitados por la organización, como correo electrónico, línea telefónica o plataformas digitales.

**Razón social:** Américas Business Process Services, S.A.

**NIT:** 830126395 – 7

**Dirección:** Avenida el Dorado No. 90-10 Bogotá

**Correo Electrónico:** [habeasdata@americasbps.com](mailto:habeasdata@americasbps.com)

**Página web:** [www.americasbps.com.co](http://www.americasbps.com.co)

### A. Procedimiento para hacer Consultas

- a. Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal de su titular que reposa en la base de datos en calidad de responsable. Américas BPS deberá suministrar esta toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.
- b. La consulta la elevará el titular o su causahabiente, por medio escrito dirigido a Américas BPS en la Avenida el dorado No. 90-10 Bogotá D.C. o por correo electrónico a la siguiente dirección: [habeasdata@americasbps.com](mailto:habeasdata@americasbps.com), la consulta deberá ser de forma clara y expresa.
- c. La Consulta será atendida por Américas BPS en un término máximo de 10 días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. 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

|                                                   |             |                   |                                                                                     |
|---------------------------------------------------|-------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Política Protección Datos Personales Américas BPS |             |                   |  |
| Documento Público                                 |             |                   |                                                                                     |
| Código: PO1 CYP 0502                              | Versión: 07 | Fecha: 12/12/2024 | Página 19 de 21                                                                     |

no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

#### B. Procedimiento para hacer Reclamos

- a. Cuando el titular o sus causahabientes consideren que la información contenida en la base de datos de AméricasBPS 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 Américas BPS en la Avenida el Dorado 90-10 Bogotá D.C. o a través de la dirección de correo electrónico [habeasdata@americasbps.com](mailto:habeasdata@americasbps.com)
- b. 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.
- c. Si el reclamo resulta incompleto, Américas BPS 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.
- d. Si Américas BPS 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.
- e. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- f. Américas BPS 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 o ante la autoridad de protección de datos competente 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 o la autoridad de protección de datos competente 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, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y/o en el RGPD

|                                                   |             |                   |                                                                                     |
|---------------------------------------------------|-------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Política Protección Datos Personales Américas BPS |             |                   |  |
| Documento Público                                 |             |                   |                                                                                     |
| Código: PO1 CYP 0502                              | Versión: 07 | Fecha: 12/12/2024 | Página 20 de 21                                                                     |

## 12. Seguridad de la Información

En desarrollo del principio de seguridad previsto en la Ley 1581 de 2012, el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), la Ley 2300 de 2023 y demás normas que las modifiquen, adicionen, complementen o reglamenten, Américas BPS adoptará e implementará medidas técnicas, humanas, organizacionales y administrativas razonables y proporcionales al riesgo, orientadas a proteger los datos personales bajo su responsabilidad, evitando su adulteración, pérdida, uso indebido, acceso, consulta o tratamiento no autorizado o fraudulento durante todo el ciclo de vida de la información.

## 13. Disposiciones Finales

La organización podrá emitir directrices, estándares o procedimientos específicos para el gobierno seguro y responsable de Inteligencia Artificial, los cuales complementarán la presente política.

**Área encargada de la protección de datos:** Américas BPS 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 BPS designa al Oficial de Protección de Datos personales o Delegado de protección de datos personales para dar respuesta a las solicitudes de consulta, rectificación, actualización, y supresión de datos.

Esta política será revisada y actualizada al menos una vez al año o cada vez que se promulguen nuevas normativas relevantes, para asegurar su alineación con los marcos legales vigentes.

**Vigencia:** Esta Política de Protección de Datos Personales ha sido aprobada y adoptada por el Comité Directivo (datos personales), en sesión del 23 de febrero de 2023 y con vigencia desde su aprobación.

|                                                   |             |                   |                                                                                     |
|---------------------------------------------------|-------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Política Protección Datos Personales Américas BPS |             |                   |  |
| Documento Público                                 |             |                   |                                                                                     |
| Código: PO1 CYP 0502                              | Versión: 07 | Fecha: 12/12/2024 | Página 21 de 21                                                                     |