



americas
BPS Outsourcing Transformation

Política de Protección de Datos Personales			
Documento Público			
Código: PO01 RYC 04	Versión: 10	Fecha: 30/06/2026	Pág.2 de 28

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	4
4. MARCO NORMATIVO	6
5. PRINCIPIOS RECTORES	7
6. OBLIGATORIEDAD	8
7. RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA	9
8. DATOS DE CONTACTO	9
9. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	9
10. AUTORIZACIÓN OTORGADA POR EL TITULAR	14
11. COMPROMISOS ADQUIRIDOS FRENTE A LOS TITULARES	16
12. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES	19
13. PROCEDIMIENTOS PARA EL EFECTIVO EJERCICIO DE DERECHOS	21
14. MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PRIVACIDAD	23
15. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES	24
16. VIGENCIA	25
17. CONTROL DE CAMBIOS	25

Política de Protección de Datos Personales			
Documento Público			
Código: PO01 RYC 04	Versión: 10	Fecha: 30/06/2026	Pág.3 de 28

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para garantizar la protección, confidencialidad y gestión adecuada de los datos personales de nuestros clientes, proveedores, colaboradores y público general, cuyos datos personales sean recolectados, almacenados, usados, circulados o suprimidos por AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES (en adelante, “Américas BPS”) identificada con N.I.T. 830.126.395-7.

Cómo Responsable y Encargado del Tratamiento de datos personales ; reconocemos la importancia de la confidencialidad, seguridad y privacidad de la información de identificación personal en el desarrollo de nuestras actividades para las cuales estamos legalmente facultados. Por lo anterior, ponemos a disposición de los interesados y público en general nuestra política para la protección de datos personales, la cual determina las directrices organizacionales y asegura el derecho fundamental Habeas Data durante todo el ciclo de vida del dato, bajo estrictas directrices organizacionales y legales.

La presente política se adopta e implementa en estricto cumplimiento del artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto Único Reglamentario 1074, la Ley 2300 de 2023 (así como la gestión del Registro de Números Excluidos (RNE), el Reglamento General 679 de 2016 de Protección de Datos (RGPD) de la Unión Europea que resulte aplicable por extraterritorialidad o transferencias internacionales, y demás normas que las modifiquen, adicionen y/o complementen.

Mediante esta política, Américas BPS establece los principios rectores, responsabilidades y mecanismos orientados a asegurar el ejercicio de los derechos de los titulares, bajo un modelo transversal de Responsabilidad Demostrada (Accountability) y Privacidad desde el Diseño y por Defecto (Privacy by Design and by Default).

2. ALCANCE

La presente política es de obligatorio y estricto cumplimiento para todos sus colaboradores, contratistas, directivos, proveedores, aliados estratégicos y terceros que, en desarrollo de sus funciones o relaciones contractuales con Américas BPS, realice operaciones de acceso, recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión o supresión de datos personales de clientes, proveedores, colaboradores, candidatos, usuarios finales y demás terceros vinculados.

Los lineamientos aquí definidos aplican a todos los procesos organizacionales (estratégicos, misionales, apoyo y de control), así como a la infraestructura tecnológica de la compañía, plataformas locales, sistemas de información, aplicaciones (software propio o licenciado), servidores, repositorios documentales físicos, entornos en la nube (cloud computing), canales de atención, y esquemas de operación presencial, remota o teletrabajo.

Este alcance se extiende de forma imperativa tanto a los tratamientos ejecutados en calidad de Responsable como a los realizados en condición de Encargado por cuenta de los aliados de negocio, garantizando que toda la actividad comercial, operativa, de servicio, Back Office, o de cobranza se ejecute con estricta observancia de la Ley de datos personales y los principios corporativos de confidencialidad, seguridad, integridad y responsabilidad demostrada (Accountability).

Política de Protección de Datos Personales			
Documento Público			
Código: PO01 RYC 04	Versión: 10	Fecha: 30/06/2026	Pág.4 de 28

3. DEFINICIONES

De conformidad con lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, la Ley 2300 de 2023, el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, la Ley 2300 de 2023, el RGPD y demás normas aplicables, se adoptan las siguientes definiciones para la correcta interpretación, entendimiento y ejecución de la política:

- **Autorización:** Manifestación de la voluntad del titular previa, expresa, informada e inequívoca, mediante la cual acepta se realice el tratamiento de datos personales para las finalidades informadas. (Nota: En el marco de esta política, los términos “Autorización” y “Consentimiento” se entenderán de manera homóloga, aplicándose el primero según el régimen colombiano y el segundo conforme al estándar internacional del RGPD).
- **Autoridad de control:** Es la autoridad pública independiente encargada de supervisar la aplicación de la normatividad de protección de datos. En Colombia, dicha función es ejercida por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) a través de la Delegatura para la protección de datos personales. En el ámbito internacional, se refiere a las autoridades establecidas por los Estados miembros de la Unión Europea.
- **Autoridad de control interesada:** Autoridad de control afectada por 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 vean probablemente y/o sustancialmente afectados, o c) Se ha presentado una reclamación ante esa autoridad de control.
- **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable y dirigida al titular para informarle 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 y estructurado de datos personales que sean objeto de tratamiento, independientemente de que se encuentre centralizado, descentralizado o repartido de forma funcional o geográfica, y que su soporte sea físico, automatizado o digital.
- **Brecha de seguridad en datos personales:** Es un incidente que compromete la confidencialidad, integridad, disponibilidad de la información personal, ocasionada de manera intencional (ciberataques) o accidental (pérdida de dispositivos, envío de correos erróneos o destrucción de documentos).
- **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, y competente en la administración del Registro de Números Excluidos (RNE) bajo el marco de la Ley 2300 de 2023 en Colombia.
- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato Personal de Carácter público:** Es aquella información, que por mandato legal o por su naturaleza, puede ser consultada por cualquier persona sin restricciones ni necesidad de un consentimiento previo. ([P.ej.](#) Por mandato legal, datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, en su calidad de comerciante o servidor público. Por su naturaleza, pueden estar contenidos, en registros, documentos, gacetas, boletines y sentencias que no estén sometidas a reserva).
- **Dato Personal de Carácter semiprivado:** Son los datos que no tienen naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo al Titular, sino a cierto sector o a la sociedad en general. ([P.ej.](#) Datos relativos a la vida laboral, académica, financiera o de contacto)
- **Dato Personal de Carácter privado:** Son los datos que por su naturaleza íntima y reservada sólo es

relevante para el Titular. ([P.ej.](#) Gustos, preferencias, fotografías, videos, mensajería instantánea (chats).

- **Dato Personal de Carácter Sensible:** Aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar 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 o de derechos humanos, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- **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 ([p.ej.](#) huella dactilar, reconocimiento facial, patrones de voz).
- **Datos de entrenamiento:** Conjunto de información y datos utilizados para desarrollar, programar, ajustar, testear o mejorar modelos y algoritmos de inteligencia artificial (IA).
- **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 la 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 pasado, presente o futuro.
- **Decisión Automatizada:** Decisión basada exclusivamente en procesamiento automatizado sin intervención humana significativa.
- **Elaboración de perfiles (*profiling*):** 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.
- **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 (*Datos Personales*):** Derecho constitucional que faculta a toda persona natural para conocer, actualizar, rectificar y oponerse a la información que se haya recopilado sobre ella en banco de datos o archivos de entidades públicas o privadas.
- **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. Los sistemas de IA son capaces de crear contenido nuevo (texto, imágenes, audio o código) a partir de patrones e información extraídos de sus datos de entrenamiento.
- **Limitación del tratamiento:** el marcado de los datos de carácter personal conservados con el fin de limitar su tratamiento en el futuro.
- **Normas corporativas vinculantes (BCR):** 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 filiales o empresas dentro de un mismo grupo empresarial situadas en terceros países.
- **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.
- **Representante:** persona física o jurídica establecida en la Unión que, habiendo sido designada por escrito por el responsable o el encargado del tratamiento.
- **Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de datos personales.

- **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 atribuyen a una persona.
- **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.
- **Supervisión Humana el en uso de IA:** Mecanismo o protocolo mediante el cual una persona natural supervisa, válida, audita o tiene la capacidad de intervenir y revocar decisiones o resultados generados de forma automatizada por un sistema de IA.
- **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.
- **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 recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia, consulta, cotejo, limitación, supresión, disposición final o destrucción.
- **Tratamiento transfronterizo:** Operación de 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 que afecte sustancialmente a interesados en más de un Estado miembro aunque el tratamiento se realiza en un único establecimiento.

4. MARCO NORMATIVO

La presente política de tratamiento de datos personales, está estructurada con base en el cumplimiento y regulación normativa sobre protección de datos personales de acuerdo con la legislación vigente, así como por los estándares internacionales que resulten vinculantes por vía de extraterritorialidad o acuerdos comerciales.

El marco normativo aplicable comprende, de manera enunciativa más no limitativa, las siguientes disposiciones:

- **Constitución Política de Colombia (Artículo 15):** Consagra el derecho fundamental al Habeas Data, el cual faculta a todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos o archivos de entidades públicas y privadas.
- **Ley Estatutaria 1581 de 2012:** Dicta las disposiciones generales para la protección de datos personales en Colombia y constituye el eje central sobre el cual se desarrolla el programa de gestión de privacidad de la compañía.
- **Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 (Capítulos 25 y 26):** Compila y unifica los anteriores decretos reglamentarios (Decreto 1377 de 2013 y Decreto 886 de 2014) en lo relativo a la recolección, autorizaciones, avisos de privacidad, políticas de tratamiento, transferencias internacionales y las directrices para la inscripción y actualización de bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) ante la SIC.

- **Ley 1266 de 2008 (Habeas Data Financiero):** Aplicable de manera específica a los datos de contenido financiero, crediticio, comercial y de servicios de los titulares, cuando Américas BPS ejecute procesos operativos vinculados al ciclo del riesgo crediticio o reportes a centrales de información.
- **Ley 2300 de 2023 (Protección al consumidor):** Regula las medidas de protección al derecho a la intimidad de los consumidores financieros y comerciales, restringiendo los canales, horarios y la frecuencia en los contactos con fines comerciales, publicitarios o de cobranza directa o delegada.
- **Ley 2573 de 2026 (Ley de Entornos Digitales Seguros):** Establece el marco regulatorio para la protección de la identidad digital, la mitigación de riesgos asociados al uso de inteligencia artificial y la prevención de fraudes en canales electrónicos.
- **Resoluciones y Guías de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC):** Disposiciones técnicas relativas a los servicios de telecomunicaciones, el uso de canales interactivos (SMS, aplicaciones de mensajería instantánea, correo electrónico) y las plataformas de atención al usuario.
- **Circulares Externas de la SIC y SFC:** Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC): Guías, directrices e instrucciones técnicas relativas a la administración del riesgo de lavado de activos (SARLAFT/PTEE) y seguridad de la información aplicables a los proveedores de servicios tercerizados.
- **RGPD UE 2016/679:** Aplicable a las operaciones de tratamiento de datos personales de ciudadanos o residentes en la Unión Europea, o cuando el tratamiento sea ejecutado por Américas BPS en calidad de Encargado bajo las instrucciones de un Responsable del Tratamiento sujeto a la jurisdicción de la UE, de conformidad con el principio de extraterritorialidad previsto en su Artículo 3.
- Cualquier otra disposición que modifique, reglamente, sustituya o derogue las normas anteriormente mencionadas.

5. PRINCIPIOS RECTORES

Américas BPS, aplicará 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).

- Principio de legalidad:** El Tratamiento de datos personales es una actividad que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, la Ley 2300 de 2023 y las demás disposiciones aplicables que las modifiquen o complementen.
- Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse 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 o judicial que releve el consentimiento. Cuando Américas BPS actúe como Encargado, velará por que el Responsable (cliente corporativo) cuente con dicha autorización conforme a las garantías contractuales acordadas.
- Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular de manera clara y previa a su autorización. En el caso de operaciones de comerciales o de cobranza, las finalidades deben ceñirse estrictamente a los canales, frecuencias y parámetros fijados por el Titular, en concordancia con la Ley 2300 de 2023.

- 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:** En los procesos operativos o automatizados donde se utilicen sistemas de IA o procesamiento predictivo de datos, Américas BPS garantizará que los datos de entrenamiento y de salida se traten bajo criterios de equidad, transparencia, mitigación de sesgos, explicabilidad y bajo una supervisión humana obligatoria.
- 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 sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que sea de su interés o 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) **Minimización de datos:** adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados.
- k) **Principio de Limitación del Plazo de Conservación (Temporalidad):** Los datos personales serán conservados únicamente por el tiempo estrictamente necesario para cumplir con las finalidades que justificaron su recolección, a menos que exista una obligación legal, contable o contractual que exija su retención por un periodo superior. Una vez cumplida la finalidad, se procederá a su supresión o anonimización.
- l) **Responsabilidad proactiva:** Américas BPS asume el compromiso proactivo de implementar, medir y auditar políticas, directrices, controles y medidas de seguridad eficaces y apropiadas para asegurar el correcto Tratamiento de los datos, teniendo la capacidad de demostrar ante las Autoridades de Control el cumplimiento efectivo de la ley.

6. OBLIGATORIEDAD

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.

Todos los trabajadores de Américas BPS deben conocer, observar, respetar y dar cumplimiento de acuerdo con las funciones que desempeñen. El desconocimiento, inobservancia o violación de los lineamientos aquí establecidos serán considerados una falta grave y dará lugar a las acciones correspondientes.

Política de Protección de Datos Personales			
Documento Público			
Código: PO01 RYC 04	Versión: 10	Fecha: 30/06/2026	Pág.9 de 28

7. RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA

De conformidad con el principio de Responsabilidad Demostrada (Accountability), Américas BPS ha designado la gestión, supervisión y control de la protección de datos personales a la Dirección de Riesgos y Cumplimiento a través del Oficial de Protección de Datos Personales (DPO).

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

8. DATOS DE CONTACTO

Para el ejercicio efectivo de los derechos constitucionales de Hábeas Data (conocer, actualizar, rectificar, suprimir datos o revocar la autorización) por parte de los Titulares, o para reportes relacionados con el tratamiento de datos en calidad de Responsable o Encargado, se establecen de manera formal los siguientes canales institucionales:

- **Razón Social:** AMÉRICAS BUSINESS PROCESS SERVICES S.A. (Américas BPS)
- **Identificación:** NIT. 830.126.395-7
- **Domicilio Legal:** Avenida el Dorado No. 90-10, Bogotá D.C., Colombia.
- **Área a Cargo:** Oficial de Protección de Datos / Dirección de Cumplimiento
- **Canal digital:** habeasdata@americasbps.com
- **Portal web:** www.americasbps.com.co

Todos los requerimientos radicados a través de estos canales oficiales serán gestionados bajo los términos, tiempos y procedimientos legales que dicta la ley colombiana, asegurando una trazabilidad completa e inalterable de la solicitud.

9. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

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, cónyuge, 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.** Contactarlo por cualquier medio físico o digital por motivos de la relación laboral y/o en caso de

Política de Protección de Datos Personales			
Documento Público			
Código: PO01 RYC 04	Versión: 10	Fecha: 30/06/2026	Pág.10 de 28

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 Américas BPS. **11.** Dar cumplimiento a las obligaciones legales de la compañía como empleador. **12.** Atender cualquier queja, reclamo, aclaración o petición presentados por el titular o por quien lo represente. **13.** Envío de información sobre actividades de bienestar, desarrollo personal laboral, cultural y calidad de vida. **14.** Envío de información sobre actividades de formación interna dada por Américas BPS. **15.** Envío de información sobre 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.** 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.** Transmitir a terceros proveedores ubicados dentro del territorio colombiano, dentro de un marco contractual bajo estas mismas finalidades. **29.** Alojamiento de información 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 Américas BPS, entre otros. **32.** Procedimientos de baja ante las autoridades laborales y de seguridad social competentes; **33.** Expedir 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, desplazados, 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 desarrolla 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 imagen y voz, con consentimiento previo para 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.

Política de Protección de Datos Personales			
Documento Público			
Código: PO01 RYC 04	Versión: 10	Fecha: 30/06/2026	Pág.11 de 28

Finalidades para el Tratamiento de datos personales de ex 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 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 realizar entrevistas y/o informar los resultados del proceso de selección vía correo electrónico, telefónico, videollamada 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 mí o por quienes me representan. **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.** En caso de identificarse como migrante o persona en condiciones de vulnerabilidad (madre cabeza de familia, que pertenezco a grupos minoritarios, desplazado, comercio informal, etc.) poder transmitir y/o transferir sus datos personales a Entidades No Gubernamentales sin ánimo de lucro (ONG), para fines de 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 Américas 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,

Política de Protección de Datos Personales			
Documento Público			
Código: PO01 RYC 04	Versión: 10	Fecha: 30/06/2026	Pág.12 de 28

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 Américas BPS tenga un vínculo contractual para el desarrollo de actividades de ese tipo (investigación de mercados 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 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

Política de Protección de Datos Personales			
Documento Público			
Código: PO01 RYC 04	Versión: 10	Fecha: 30/06/2026	Pág.13 de 28

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 ofrecido

Finalidades para el Tratamiento General de Información de los clientes: Américas BPS realiza el tratamiento de información personal de los clientes en calidad de Encargado 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 relacionado 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 comunicar 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 éstas. **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.

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,

Política de Protección de Datos Personales			
Documento Público			
Código: PO01 RYC 04	Versión: 10	Fecha: 30/06/2026	Pág.14 de 28

sociedades controlantes, filiales o subsidiarias de estas.

10. AUTORIZACIÓN OTORGADA POR EL TITULAR

Las actividades de tratamiento de información reglamentadas en la presente Política serán ejecutadas exclusivamente sobre datos personales cuyos Titulares hayan emitido su autorización de manera previa, expresa e informada; la cual constituirá el soporte fundamental para la licitud de cualquier operación sobre la información personal.

Sin excepción alguna, para poder realizar las vinculaciones de personas naturales como proveedores, contratistas o trabajadores, se deberá diligenciar el formato de Autorización para el Tratamiento de Datos Personales correspondiente.

10.1. Medio y Manifestaciones para otorgar la autorización

La autorización podrá ser obtenida a través de cualquier medio técnico, físico, automatizado o digital que permita su consulta posterior y sirva como prueba inequívoca del consentimiento del Titular. Américas BPS implementará los siguientes mecanismos según el canal de interacción:

- **Canales Verbales (Contact Center e IVR):** Grabaciones de audio y registros de voz debidamente custodiados, donde conste la lectura obligatoria del Aviso de Privacidad y la aceptación expresa del Titular mediante locución o marcación en teclado telefónico.
- **Canales Digitales (Páginas Web, Apps y Chatbots):** Casillas de selección (checkboxes) no premarcadas, flujos de aceptación integrados en formularios de registro, sistemas de firma electrónica o el uso de datos de entrenamiento y validación digital.
- **Canales Físicos o Documentales:** Firmas manuscritas en contratos laborales, comerciales, civiles, formatos de registro de visitantes o formularios de ingreso a las sedes de la compañía.
- **Conductas Inequívocas:** Actos del Titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó su consentimiento (p. ej., el ingreso voluntario a zonas vigiladas con cámaras de circuito cerrado de televisión - CCTV, tras haber sido advertido por un aviso de zona videovigilada).

Cualquier dato positivo o negativo que repose en las bases de datos de un Encargado del Tratamiento de la información, sin contar con la autorización otorgada por su Titular, deberá ser eliminado previa autorización del Oficial de Protección de Datos Personales, una vez se advierta la ausencia de ésta como consecuencia de la solicitud del Titular, surtida a través del respectivo reclamo.

10.2. Evidencia de la autorización

La autorización para el adecuado tratamiento de los datos personales depende del canal o punto de recolección de la información, por lo cual la prueba estará enfocada al mecanismo utilizado para obtenerla; como ejemplo de ello serán los formatos escritos, los registros de aceptación a través de medios audiovisuales, las grabaciones de audio, o cualquier otro medio autorizado por Américas BPS que se desarrolle a futuro.

Para los efectos pertinentes, es importante destacar que Américas BPS, puede utilizar como modalidades de obtención de datos personales sometidos a tratamientos:

Política de Protección de Datos Personales			
Documento Público			
Código: PO01 RYC 04	Versión: 10	Fecha: 30/06/2026	Pág.15 de 28

- La recolección directa de datos a través de las bases de datos (Actuando como Responsable)
- La obtención de datos personales suministrados por clientes o terceros, quienes previamente deberán demostrar que cuentan con la autorización del Titular (Actuando como Encargado del Tratamiento).

Nota: Américas BPS conservará la copia de las autorizaciones emitidas por cada uno de los titulares de los datos que componen las bases de datos que contienen datos personales en la compañía.

10.3. Eventos en que no resulta necesaria la autorización del titular

De estricta conformidad con la Ley 1581 de 2012, Américas BPS no estará obligada a requerir la autorización del Titular en los siguientes escenarios excepcionales:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública (conforme a la definición legal vigente).
- Casos de urgencia médica o sanitaria que se requiera para preservar la vida o la integridad del Titular.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

Sin perjuicio de lo anterior, Américas BPS se reserva el derecho a ejecutar actividades de tratamiento, sobre información cuya autorización no sea requerida en virtud de las disposiciones legales que reglamentan la materia, caso en el cual continúan vigentes los compromisos de la compañía frente a los Titulares.

10.4. Reglas Especiales: Datos Sensibles y de Menores de Edad

- **Tratamiento de Datos Sensibles:** Américas BPS solo recolectará datos sensibles (tales como huellas biométricas para control de acceso laboral, datos de salud para el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - SG-SST, o reconocimiento facial) cuando sea estrictamente necesario y permitido por la ley. En estos casos, se informará explícitamente al Titular que no está obligado a autorizar dicho tratamiento y que la prestación del servicio o el empleo no se condicionará a la entrega de datos sensibles, salvo que constituyan un requisito legal indispensable para la ejecución del objeto contractual.
- **Tratamiento de Datos de Niñas, Niños y Adolescentes (NNA):** Américas BPS prohíbe el tratamiento de datos de menores de edad, salvo cuando se trate de datos de naturaleza pública o cuando responda al interés superior de los NNA (p. ej., afiliaciones al sistema de seguridad social o cajas de compensación familiar de los hijos de los colaboradores). Estos tratamientos requerirán obligatoriamente la autorización previa de los padres o representantes legales del menor, garantizando en todo momento su derecho a ser escuchados y a que se respete su madurez y desarrollo cognitivo.

10.5. Custodia y Conservación de la Prueba

Bajo el principio de Responsabilidad Demostrada (Accountability), Américas BPS mantendrá registros lógicos, físicos o digitales inalterables de todas las autorizaciones capturadas, sirviendo como evidencia auditable ante

Política de Protección de Datos Personales			
Documento Público			
Código: PO01 RYC 04	Versión: 10	Fecha: 30/06/2026	Pág.16 de 28

eventuales inspecciones o requerimientos de información por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

10.6. Limitaciones Temporales al Tratamiento

Américas BPS aplica el principio de limitación del plazo de conservación, garantizando que los datos personales sean tratados única y exclusivamente durante el tiempo requerido para el cumplimiento de las finalidades legítimas que justificaron su recolección y autorización por parte del Titular, o en virtud de mandatos legales, contables, tributarios o contractuales vigentes.

No obstante, lo anterior, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

11. COMPROMISOS ADQUIRIDOS FRENTE A LOS TITULARES

Américas BPS reconoce que los datos personales pertenecen exclusivamente a las personas naturales que los titulan. En consecuencia, y bajo un enfoque transversal de Responsabilidad Demostrada, la compañía asume compromisos operativos y legales diferenciados de acuerdo con la posición jurídica que ocupe en el ciclo de tratamiento:

11.1. Deberes de Américas BPS en calidad de Responsable del Tratamiento

Cuando Américas BPS recolecte y decida de forma directa sobre las bases de datos de sus propios grupos de interés (aspirantes, colaboradores, ex colaboradores, proveedores y clientes directos), se compromete formalmente ante los Titulares a:

- Garantizar el ejercicio pleno del Habeas Data: Disponer de canales de atención gratuitos, accesibles y seguros para que cualquier Titular pueda conocer, actualizar, rectificar o solicitar la supresión de sus datos, respondiendo en los términos estrictos de la ley.
- Obtener Autorización Lícita: Solicitar y conservar copia de la autorización previa, expresa e informada otorgada por el Titular, asegurando que se le informen claramente las finalidades antes del tratamiento.
- Respetar los Principios de Finalidad y Proporcionalidad: Tratar los datos de los Titulares únicamente para los fines legítimos que fueron autorizados, absteniéndose de recolectar información excesiva o innecesaria.
- Garantizar la Seguridad del Dato: Implementar medidas técnicas (cifrado, control de acceso, segmentación), físicas y administrativas para evitar la pérdida, alteración, adulteración o acceso no autorizado de la información bajo su custodia.
- Mantener actualizada la Información: Realizar de forma oportuna las actualizaciones, rectificaciones o supresiones de datos reportadas por los Titulares, garantizando la calidad y veracidad de la información en sus sistemas de producción.
- Tramitar Peticiones, Consultas y Reclamos (PQR): Procesar y resolver las solicitudes radicadas por los Titulares en los plazos legales establecidos en la Ley 1581 de 2012.
- Notificar Incidentes de Seguridad: Informar de manera oportuna a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y a los Titulares afectados cuando se presente una brecha o violación de seguridad que ponga en riesgo la confidencialidad o integridad de sus datos, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles desde su detección.

Política de Protección de Datos Personales			
Documento Público			
Código: PO01 RYC 04	Versión: 10	Fecha: 30/06/2026	Pág.17 de 28

- Cumplir con el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD): Inscribir, actualizar anualmente y reportar las novedades o incidentes de las bases de datos bajo su responsabilidad ante el directorio público de la SIC.

11.2. Deberes de Américas BPS en calidad de Encargado del Tratamiento

Cuando Américas BPS opere, procese, contacte o administre bases de datos por cuenta, orden y bajo las instrucciones de sus clientes corporativos (Aliados de Negocio / Responsables), en desarrollo de servicios de Contact Center, Back Office o procesos BPO, se compromete contractualmente a:

- Tratamiento Estricto bajo Instrucciones: Procesar los datos personales única y exclusivamente para cumplir con el objeto contractual y las finalidades legítimas definidas por el cliente corporativo (Responsable), absteniéndose de usar la información para fines propios, comerciales, de mercadeo o analítica cruzada no autorizada.
- Validación de la Licitud de las Bases de Datos: Exigir contractualmente a sus clientes corporativos la garantía de que las bases de datos entregadas para la operación BPO cuentan con las autorizaciones previas, expresas e informadas de los usuarios finales, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y la Ley 2300 de 2023.
- Alineación Rigurosa con la Ley 2300 de 2023 (Contact Center): Garantizar que las plataformas de marcación, los canales digitales (SMS, WhatsApp, correo electrónico) y el personal operativo ejecuten las campañas de contacto comercial, publicitario o de cobranza respetando de forma estricta los horarios de restricción, las frecuencias máximas de contacto y las exclusiones vigentes en el Registro de Números Excluidos (RNE) administrado por la CRC.
- Cumplimiento de Acuerdos de Seguridad de la Información (SLA): Adoptar las medidas de seguridad técnicas y administrativas homologadas con los estándares de los clientes corporativos (y regulaciones como Circulares de la Superintendencia Financiera, ISO 27001 o ISO 27701 según aplique), garantizando la total reserva y confidencialidad en la operación.
- Gobernanza de Accesos en Sistemas Delegados: Asegurar que solo el personal autorizado, debidamente capacitado, con acuerdos de confidencialidad vigentes y perfiles de acceso restringidos, manipule la información del Responsable en entornos locales o de nube.
- Traslado Inmediato de Solicitudes de Habeas Data: En caso de que un usuario final radique una petición, consulta o reclamo de protección de datos directamente ante Américas BPS respecto de una base de datos operada como Encargado, la compañía se compromete a trasladar formalmente la solicitud al cliente corporativo (Responsable) en un término máximo de dos (2) días hábiles, para que este defina el fondo de la respuesta.
- Reporte de Incidentes al Responsable: Notificar de forma inmediata e inmediata (en los plazos pactados en los Acuerdos de Transmisión de Datos - DTA) al cliente corporativo sobre cualquier sospecha o materialización de incidente de seguridad que afecte sus datos, prestando total colaboración para su mitigación y contención.
- Devolución, Purga o Supresión de la Información: Una vez finalizada la campaña, el servicio operativo o el contrato de BPO, proceder a la devolución íntegra de la información o a su destrucción y supresión segura de todos los servidores y repositorios de Américas BPS, emitiendo el respectivo certificado técnico de borrado al cliente corporativo. No obstante, lo anterior, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

Política de Protección de Datos Personales			
Documento Público			
Código: PO01 RYC 04	Versión: 10	Fecha: 30/06/2026	Pág.18 de 28

11.3. Obligaciones de los administradores y propietarios de bases de datos (data owners)

En el marco del Gobierno de Datos de Américas BPS, se define como Propietario del Dato (Data Owner) a todo líder de proceso, director o jefe de área que, en ejercicio de sus funciones institucionales, determine la necesidad de recolectar, custodiar y definir los fines operacionales de una o más bases de datos bajo la responsabilidad de la compañía.

Los Data Owners actúan como los primeros garantes del cumplimiento de la ley y de esta política en sus respectivos entornos. En consecuencia, están sujetos a las siguientes obligaciones específicas:

- Garantizar la Licitud del Tratamiento: Asegurar que toda base de datos creada bajo su proceso cuente con el respectivo soporte de Autorización previa, expresa e informada de los Titulares, o en su defecto, con una matriz de justificación legal o contractual válida.
- Actualización del Inventario de Bases de Datos: Reportar de manera obligatoria y mantener actualizado ante el Oficial de Protección de Datos (DPO) el inventario de las bases de datos de su área, detallando: nombre de la base de datos, tipología de datos tratados (públicos, privados, sensibles), volumen aproximado de titulares y herramientas donde se aloja la información, facilitando el reporte oportuno ante el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) administrado por la SIC.
- Definir Perfiles de Acceso: Autorizar y restringir de forma estricta los accesos a las bases de datos bajo su propiedad, garantizando que solo los colaboradores que requieran la información para el ejercicio estricto de sus funciones puedan consultarla, modificarla o suprimirla.
- Monitorear la Calidad y Veracidad del Dato: Implementar controles periódicos en sus flujos operativos para asegurar que la información contenida en sus archivos o sistemas se mantenga exacta, completa, actualizada y comprensible, aplicando de forma inmediata las rectificaciones que el DPO ordene a solicitud de los Titulares.
- Reportar Incidentes de Seguridad de Forma Inmediata: Notificar a la Dirección de Riesgos y Cumplimiento, al Oficial de Protección de Datos y al equipo de Seguridad de la Información cualquier sospecha, anomalía o materialización de una brecha de seguridad (p. ej., accesos no autorizados, pérdida de archivos, infección por malware o fugas de información) en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas desde su identificación.
- Garantizar la Privacidad desde el Diseño: Consultar obligatoriamente con el DPO antes de adquirir un nuevo software, contratar un proveedor que involucre el tratamiento de datos de su proceso, o implementar herramientas tecnológicas que utilicen Inteligencia Artificial o decisiones automatizadas, con el fin de realizar una Evaluación de Impacto en la Privacidad (PIA).

11.4. Auditoría y control interno en protección de datos

Américas BPS establecerá un Sistema de Control Interno y Auditoría periódica en materia de Protección de Datos Personales, con el objetivo de verificar de manera sistemática, objetiva e independiente la efectividad, suficiencia y vigencia de las medidas técnicas, físicas y administrativas adoptadas en la presente política. Este régimen de control vincula tanto a los Administradores internos de bases de datos (Data Owners) como a los terceros que actúen en calidad de Encargados del Tratamiento por cuenta de la compañía.

11.5. Compromisos especiales

Política de Protección de Datos Personales			
Documento Público			
Código: PO01 RYC 04	Versión: 10	Fecha: 30/06/2026	Pág.19 de 28

Tratándose de información objeto de controversia ante una autoridad administrativa o judicial, o que este siendo objeto de reclamo por parte del Titular, o cuyo bloqueo haya sido ordenado por la autoridad competente, Américas BPS se compromete a tomar todas las medidas pertinentes para impedir que dicha información continúe siendo tratada, salvo lo referente al almacenamiento de esta, hasta que se tome una decisión de fondo.

12. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

12.1. Los titulares de los datos personales tienen los siguientes derechos:

- a) **Derecho de Acceso y Consulta:** Conocer de manera gratuita si sus datos personales están siendo objeto de tratamiento por parte de la compañía, acceder a ellos y obtener una copia de la información en formatos legibles y accesibles.
- b) **Derecho de Actualización y Rectificación:** Solicitar la modificación, corrección o actualización de sus datos personales cuando estos sean parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, induzcan a error, o cuando su tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- c) **Derecho de Supresión (Derecho al Olvido):** Solicitar la eliminación definitiva de sus datos personales de los servidores, repositorios y bases de datos. Este procederá cuando se constate que en el tratamiento no se están respetando los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para las finalidades legítimas para las cuales fueron recolectados o haya vencido el periodo de retención estipulado.
- d) **Derecho de Revocatoria de la Autorización:** Revocar de forma total o parcial el consentimiento otorgado para el tratamiento de sus datos personales. La revocatoria puede solicitarse sobre finalidades específicas (p. ej., revocar la autorización para envíos comerciales de la Ley 2300 de 2023, pero mantener la autorización operativa o laboral).
- e) **Solicitar Prueba de la Autorización:** Exigir a Américas BPS la presentación del soporte físico, digital, registro de voz o log tecnológico que demuestre que se obtuvo válidamente su consentimiento previo, expreso e informado, salvo en los casos exceptuados por la ley.
- f) **Presentar peticiones ante la autoridad de control:** Radicar quejas y reclamos ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) por infracciones a lo dispuesto en la normativa de protección de datos, una vez haya agotado el requisito de procedibilidad de acudir primero ante los canales oficiales de Américas BPS.
- g) **Derecho de Oposición al Perfilamiento y Decisiones Automatizadas:** En los casos donde Américas BPS utilice Sistemas de Inteligencia Artificial (IA) o herramientas algorítmicas para ejecutar la elaboración de perfiles (profiling) o decisiones basadas exclusivamente en procesamiento automatizado, el Titular tiene derecho: (i) Oponerse a que sus datos personales sean tratados bajo estas modalidades automáticas. (ii) Solicitar una revisión y explicación clara por parte de un analista humano sobre la lógica e inferencia aplicada en la decisión (Derecho a la Explicabilidad). (iii) Impugnar los resultados si considera que la herramienta de IA presenta sesgos o afecta sus derechos.
- h) **Canalización en el Rol de Encargado (BPO):** Cuando un usuario final ejerza alguno de estos derechos respecto de una base de datos donde Américas BPS actúe estrictamente como Encargado (operaciones de Contact Center de clientes corporativos), la compañía le informará inmediatamente al Titular que la solicitud será trasladada formalmente al Responsable del dato (el aliado de negocio) para que este resuelva de fondo en los términos legales.

Política de Protección de Datos Personales			
Documento Público			
Código: PO01 RYC 04	Versión: 10	Fecha: 30/06/2026	Pág.20 de 28

- i) **Derechos bajo la Ley 2300 de 2023:** El Titular tiene derecho a restringir las comunicaciones comerciales, publicitarias o de cobranza realizadas por Américas BPS. Esto incluye, exigir que el contacto ocurra exclusivamente dentro de los horarios legales, limitar la frecuencia a un solo contacto por semana por canal, y seleccionar o revocar canales específicos (SMS, WhatsApp, correo o llamadas). Asimismo, respetará de forma inmediata las exclusiones registradas en el Registro de Números Excluidos (RNE).

12.2. Excepciones al Derecho de Supresión y Revocatoria

Américas BPS informa a los Titulares que la solicitud de supresión de datos o la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en las bases de datos de la compañía. Esto aplica de forma estricta a: (i) Colaboradores con contratos laborales vigentes (los datos son indispensables para nómina y seguridad social). (ii) Proveedores con obligaciones comerciales pendientes de ejecución o en periodos de auditoría fiscal. (iii) Clientes directos con carteras activas o vínculos contractuales vigentes.

12.3. Personas facultadas para ejercer los derechos

Las solicitudes, consultas o reclamos orientados a ejercer los derechos de Habeas Data ante Américas BPS podrán ser radicados exclusivamente por:

- El Titular del Dato: La persona natural dueña de la información, quien deberá acreditar su identidad mediante la presentación de su documento de identidad (Cédula de Ciudadanía, Cédula de Extranjería o Pasaporte) o a través de los mecanismos de validación digital dispuestos por la compañía.
- Los Causahabientes del Titular: En caso de fallecimiento o incapacidad absoluta del Titular, sus herederos o sucesores legítimos podrán ejercer estos derechos, para lo cual deberán adjuntar obligatoriamente el Registro Civil de Defunción y el documento legal que los acredite como causahabientes (p. ej., registro civil que demuestre parentesco o copia de la sentencia de sucesión).
- El Representante Legal o Apoderado del Titular: (i) En caso de menores de edad: Sus padres o representantes legales, acreditando el vínculo mediante el Registro Civil de Nacimiento del menor. (ii) En caso de mayores de edad: Un tercero debidamente facultado por el Titular mediante un Poder General (elevado a escritura pública) o un Poder Especial (firmado y con reconocimiento de firma y contenido ante notario público), el cual debe especificar expresamente que el apoderado está autorizado para tramitar solicitudes de protección de datos personales.
- Por Estipulación a Favor de Otro o para Otro: Aquellas personas que por mandato legal, contractual o judicial hayan sido designadas para actuar en nombre del Titular.

12.4. Derechos de los niños, niñas y adolescentes (NNA) como Titular del dato

Américas BPS otorga una protección especial y prioritaria a los datos personales de menores de edad, garantizando el uso de medidas de seguridad reforzadas y el respeto absoluto a sus derechos fundamentales. Su tratamiento se limitará estrictamente al desarrollo de actividades sociales, estrategias de comunicación interna o externa, y programas institucionales en medios tradicionales o digitales orientados al cumplimiento de los objetivos misionales de la compañía.

Cada una de estas actividades estará regulada por términos y condiciones específicos que delimitan el alcance y

Política de Protección de Datos Personales			
Documento Público			
Código: PO01 RYC 04	Versión: 10	Fecha: 30/06/2026	Pág.21 de 28

las restricciones del tratamiento, bajo el principio del interés superior del menor; a falta de estos términos particulares, se aplicará de forma directa lo dispuesto en esta política y en las normas legales vigentes. Toda recolección de estos datos requerirá la autorización previa de sus padres o representantes legales y, siempre que sea necesario, se valorará la opinión del menor considerando su nivel de madurez, desarrollo cognitivo y entendimiento del caso específico.

13. PROCEDIMIENTOS PARA EL EFECTIVO EJERCICIO DE DERECHOS

Américas BPS garantiza la disponibilidad de canales y flujos de trabajo idóneos para que los Titulares, sus causahabientes o apoderados puedan radicar consultas y reclamos de manera ágil, transparente y gratuita, con sujeción estricta a los términos legales estipulados en la Ley 1581 de 2012 y la Ley 2300 de 2023.

13.1 Procedimiento para Consultas

El procedimiento de Consulta aplica cuando el Titular desea conocer qué datos personales reposan en los sistemas de la compañía, bajo qué condiciones se están tratando o con qué destinatarios han sido compartidos; por lo que deberán ser presentadas a través de los canales habilitados y siguiendo el procedimiento que se describe a continuación:

- En cualquier momento y de forma gratuita el Titular o su representante podrán realizar consultas respecto de los datos personales que son objeto de tratamiento por parte de la compañía.
- La consulta deberá hacerse por escrito a través de correo electrónico habeasdata@americasbps.com y deberá contener la información del Titular y los datos de contacto del interesado.
- En todos los casos se deberá validar su identidad y su facultad para realizar la consulta.
- Cuando la consulta sea presentada por una persona diferente al Titular de la información, se debe soportar la solicitud con la siguiente información: Nombre del Titular, tipo y número de documento del Titular, dirección física o correo electrónico en la cual se pueda recibir la respuesta y los documentos que acrediten la identificación y vínculo con el Titular.
- Descripción de los datos sobre los cuales ejerce el derecho de consulta.
- Descripción clara y detallada de la consulta.
- La consulta será atendida por Américas BPS en los tiempos y términos previstos en la ley vigente sobre Protección de Datos Personales, esto es en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de radicación.
- Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al Interesado.
- El término para dar respuesta podrá ser prorrogado hasta cinco (5) días hábiles adicionales, contados a partir del vencimiento del plazo inicial.

13.2. Procedimiento para Solicitudes y Reclamos

El procedimiento de Reclamo aplica cuando el Titular considera que la información contenida en una base de datos debe ser corregida, actualizada, suprimida, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes legales de la compañía. Las solicitudes o reclamos deberán ser presentadas a través de los canales habilitados y siguiendo el procedimiento que se describe a continuación:

Política de Protección de Datos Personales			
Documento Público			
Código: PO01 RYC 04	Versión: 10	Fecha: 30/06/2026	Pág.22 de 28

- El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a Américas BPS, con la identificación del Titular, nombres, apellidos, tipo y número de documento, junto con los documentos que acrediten su Titularidad (copia del documento de identidad). La descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, fechas de los hechos, dirección física o correo electrónico en la cual desea recibir la respuesta, además acompañando de los documentos que se quieran hacer valer.
- Si el reclamo resulta incompleto, se informará al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la Información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- Cuando el reclamo sea presentado por una persona diferente al Titular de la información, se debe soportar la solicitud con la siguiente información: Nombres, apellidos, tipo y número de documento del Titular del dato, dirección física o correo electrónico en la cual desea recibir la respuesta y los documentos que acrediten la identificación y vínculo con el Titular.
- Deberá presentar una detallada descripción de los hechos que dan lugar al reclamo de forma clara y precisa; en caso de ser necesario, aportar documentos o evidencias anexas que soporten la solicitud.
- 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.
- El término máximo para atender el reclamo será de quince (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 ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- Tales respuestas deberán ser remitidas a la dirección señalada por el Titular en el momento de presentar su solicitud y, en el caso que no la haya especificado, se enviará a la última dirección registrada.
- Las solicitudes o los reclamos serán gestionados de acuerdo con los procedimientos establecidos al interior de Américas BPS y deberá dejar copia de la respuesta como soporte de la gestión.
- La remisión de las consultas y reclamos por parte de Américas BPS, cuanto tenga el carácter de Encargada del Tratamiento de la Información, no exime a los Responsables del Tratamiento (quienes poseen la fuente de la Información) del deber de responder al Titular por todas y cada una de las cuestiones planteadas dentro del término señalado en la ley. En tal sentido, Américas BPS, deberá informar al Titular todo lo manifestado por el Responsable del Tratamiento expresamente.
- Todas las solicitudes y reclamos deberán formularse por escrito, ya sea a través de comunicación radicada en las oficinas de la empresa, o a través de correo electrónico habeasdata@americasbps.com
- El reclamo será atendido por Américas BPS en los tiempos y términos previstos en la ley vigente sobre Protección de Datos Personales.
- En el evento en que la reclamación sea radicada ante un funcionario o una entidad que no sea competente para dar información, se deberá dar traslado a la entidad o funcionario competente en un término de dos (2) días hábiles. Esta información deberá ser informada al interesado.

13.3. Deber de manifestar al Encargado el reclamo en trámite

Corresponde a la Dirección de Riesgos y Cumplimiento y/o a través del Oficial de Protección de Datos Personales (DPO), informar al Encargado del Tratamiento que determinada información se encuentra en discusión por parte

Política de Protección de Datos Personales			
Documento Público			
Código: PO01 RYC 04	Versión: 10	Fecha: 30/06/2026	Pág.23 de 28

del Titular para que incluya la leyenda de “Reclamo en trámite”. Si Américas BPS en su rol de Responsable del Tratamiento resuelve el reclamo presentado por el Titular dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de radicación, no será necesario informar al Encargado del Tratamiento que el reporte se encuentra en discusión.

Cuando la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) comunique a Américas BPS, el inicio de una actuación administrativa o notifique la apertura de una investigación tendiente a determinar la procedencia de la eliminación, actualización o rectificación del dato de un Titular específico, éstas deberán informar al Responsable o Encargado del Tratamiento de la Información, según corresponda, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes para que se incluya la leyenda de “Actuación administrativa o investigación en trámite”, la cual permanecerá hasta que quede en firme la decisión de la Entidad.

En los casos en que el Titular reclame por suplantación de identidad, Américas BPS, deberá informar al Encargado del Tratamiento para que incluya la leyenda respectiva respecto del Titular y de la obligación u obligaciones que afectan a éste con la suplantación. En todo caso, el Responsable del Tratamiento debe adelantar el trámite correspondiente con el fin de establecer si hay indicios que lleven a eliminar el reporte de información, tanto positiva como negativa. Si como resultado del trámite se determina que no procede la eliminación de la información, el Titular podrá acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio para que ésta se pronuncie.

13.4. Requisito de Procedibilidad

Los Titulares o interesados solo podrán elevar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) una vez hayan agotado formalmente este trámite de Consulta o Reclamo directo ante Américas BPS, sirviendo la respuesta institucional (o la constancia de vencimiento de términos) como evidencia del cumplimiento de este requisito legal.

14. MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PRIVACIDAD

Américas BPS adopta medidas técnicas, físicas, humanas y administrativas de última generación para garantizar la seguridad, integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos personales bajo su control, previniendo su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Estas medidas están alineadas con las exigencias de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), los estándares de los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA) suscritos con nuestros clientes corporativos, y marcos internacionales como la ISO 27001 e ISO 27701.

14.1. Medidas Técnicas y Tecnológicas

- Cifrado y Encriptación: Implementación de protocolos de cifrado robustos para datos en tránsito (p. ej., HTTPS, TLS) y datos en reposo alojados en servidores locales o infraestructuras Cloud.
- Control de Acceso Riguroso: Asignación de perfiles de usuario basados estrictamente en el principio de "necesidad de saber" e identificadores únicos. Se implementa la autenticación de doble factor (2FA) para el ingreso a consolas críticas y plataformas operativas.
- Seguridad Perimetral y Monitoreo: Uso de firewalls de última generación, sistemas de prevención de intrusos (IPS/IDS), antivirus corporativos y herramientas de monitoreo continuo para detectar y mitigar

anomalías o ataques de malware.

- Seguridad en Entornos de Teletrabajo: Despliegue de Redes Privadas Virtuales (VPN) seguras y políticas estrictas de control de dispositivos (Endpoint Security) para garantizar el flujo seguro de datos en operaciones remotas y de agentes de servicio desde el hogar.

14.2. Medidas Administrativas y Organizacionales

- Acuerdos de Confidencialidad: Firma obligatoria de compromisos de reserva y confidencialidad por parte de todo el personal (colaboradores y contratistas), aplicables incluso tras la finalización de su vínculo con la compañía.
- Capacitación y Concientización: Programas periódicos de formación en protección de datos personales, seguridad de la información, buenas prácticas de ingeniería de datos y cumplimiento de la Ley 2300 de 2023 dirigidos a todo el personal operativo y administrativo.
- Evaluaciones de Impacto en la Privacidad (PIA): Obligatoriedad de realizar análisis de riesgo técnicos y legales previos antes de implementar nuevas tecnologías, flujos de datos o herramientas que involucren Sistemas de Inteligencia Artificial (IA) o decisiones automatizadas.
- Gestión de Incidentes de Seguridad: Protocolo documentado para la contención, mitigación e investigación de brechas de datos, que incluye la notificación obligatoria a la SIC y a los Titulares afectados en los términos fijados por la ley.

14.3. Medidas Físicas

- Control de Acceso Biométrico: Restricción de ingreso físico a las instalaciones de la compañía, áreas de servidores (Data Centers) y salas de operaciones mediante sistemas de validación biométrica o registro de ingreso individual.
- Circuito Cerrado de Televisión (CCTV): Monitoreo y videovigilancia constante de las zonas comunes y operativas de las sedes de Américas BPS, con avisos de privacidad visibles que informan a colaboradores y visitantes sobre el tratamiento de sus imágenes bajo criterios de conducta inequívoca.
- Política de Escritorio Limpio: Obligación operativa para agentes y analistas de no retener apuntes físicos, libretas o elementos con datos personales de usuarios dentro de los entornos de atención telefónica o digital, minimizando el riesgo de fugas de información.

15. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES

Américas BPS podrá realizar operaciones de transferencia y transmisión de datos personales de acuerdo con su rol en el Tratamiento del dato y las necesidades operativas del negocio, garantizando el cumplimiento estricto de las directrices dictadas por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y el ordenamiento jurídico colombiano en los siguientes supuestos:

- A aquellos países que, según la Superintendencia de Industria y Comercio, Delegatura para la Protección de Datos Personales, cuenten con un nivel adecuado de protección.
- Si el país no cuenta con niveles adecuados de protección, la transferencia solo tendrá lugar en los siguientes casos: (i) Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia; (ii) Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el Tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que

Política de Protección de Datos Personales			
Documento Público			
Código: PO01 RYC 04	Versión: 10	Fecha: 30/06/2026	Pág.25 de 28

les resulte aplicable; (iii) Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad; (iv) Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el Responsable del Tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular; (v) Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

- En los casos no contemplados Américas BPS solicitará la declaratoria de conformidad a la Superintendencia de Industria y Comercio en su Delegatura para la Protección de Datos Personales, antes de proceder con la respectiva transferencia.

16. VIGENCIA

Esta Política de Protección de Datos Personales ha sido revisada, aprobada y adoptada por el Gerente General, conforme acta descrita en el Control de Cambios y con vigencia desde su aprobación.

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.

17. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Elaboró	Aprobó
00 08/02/2021	Elaboración inicial del documento.	Diego Alexander Pérez Rodríguez Director Seguridad de la Información	Comité Directivo
01 01/06/2022	Se eliminan responsabilidades de ABPS como encargado y como responsable. Se eliminan las extensiones telefónicas de datos de contacto de ABPS para la recepción de PQRS.	Adriana Diaz Santos Analista SGC	Comité Directivo
02 26/07/2022	Se actualiza dirección de la ubicación de Americas BPS.	Adriana Diaz Santos Analista SGC	Comité Directivo
03 26/09/2022	Se organizan las finalidades de los grupos de interés.	Rubén Alexander Rico Ricaurte Director de Seguridad de la Información y Control de Servicios. Adriana Diaz Santos Analista SGC	Comité Directivo
04 26/04/2023	Se incluyen finalidades de datos personales Comerciales y que los	Adriana Diaz Santos Coordinador SGI	Rubén Alexander Rico Ricaurte

Versión	Descripción del Cambio	Elaboró	Aprobó
	datos personales podrán ser alojados en Alojarnos 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.		Director de Seguridad de la Información y Control de Servicios.
05 11/08/2023	Se incluye la siguiente finalidad de tratamiento de datos de aspirantes y empleados de ABPS "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"	Adriana Diaz Santos Coordinador sistema de gestión integrado -SGI y protección de datos personales - PDP	Rubén Alexander Rico Ricaurte Director de Seguridad de la Información y control de Servicios.
06 25/10/2023	Se actualizan Finalidades Tratamiento de datos personales Contratistas o Proveedores, aliándose a las del grupo Carvajal.	Adriana Diaz Santos Coordinador sistema de gestión integrado -SGI y protección de datos personales - PDP	Comité Directivo
07 10/12/2024	Se actualiza el objetivo a la nueva necesidad de Américas BPS. Se anexan nuevas definiciones. Se anexan nuevos principios rectores. Se identifica la inclusión del cumplimiento al RGPD y Ley 2300 en todo el documento. Se agrega	Rubén Alexander Rico Ricaurte Director de ciberseguridad y privacidad / Cristian Vicente	Comité directivo / Rubén Alexander Rico Ricaurte Director de ciberseguridad y privacidad

Versión	Descripción del Cambio	Elaboró	Aprobó
	finalidad para contratistas o proveedores “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.” Se anexan los siguientes derechos del titular: “Derecho a la intimidad del titular bajo la ley 2300 del 2023” “Conocer los fines del tratamiento...”, “Derecho a oponerse al tratamiento de sus datos personales...”. Se ajustan los derechos del titular para cumplimiento del RGPD. Se actualiza el formato al vigente corporativo. Inclusión de finalidades de transferencia internacional de datos. Se actualiza imagen corporativa. Se actualiza codificación del documento de acuerdo con los cambios ejecutados en el proceso (anterior seguridad de la información y control de servicio) actualmente ciberseguridad y privacidad, anterior código de documento PO35 SGI 05 Política protección de datos personales, nuevo código PO1 CYP 0502 Política protección de datos personales.	Hernández Blanco Analista Ciberseguridad y Privacidad Adriana Paola Diaz Santos Coordinadora SGI	Adriana Paola Diaz Santos Coordinadora SGI
08 23/02/2026	Se incluyen definiciones sobre inteligencia artificial, con ocasión a las finalidades, principios, tratamiento, etc Se cambia de código pasa de PO1 CYP 0502 a PO01 CYP 02 por cambios de estructura de codificación	Rubén Alexander Rico Director Ciberseguridad y Privacidad Ruby Suarez Analista SGI	Comité Directivo

Versión	Descripción del Cambio	Elaboró	Aprobó
09 21/05/2026	Cambia de Ciberseguridad a Riesgos y Cumplimiento quedando como código PO01 RYC 04	Ruby Suarez Analista SGI	Angelica Goyeneche Directora de Riesgos y Cumplimiento
10 30/06/2026	Actualización general del documento, ajustes de redacción en: Objetivo, Alcance, Definiciones, Principios, Obligatoriedad, Autorización otorgada por el titular, Derechos, Procedimiento para el efectivo ejercicio de derechos, Medidas de seguridad de la información y privacidad, Vigencia. Se incluye: Marco normativo, Área responsable del cumplimiento, Compromisos adquiridos frente a los titulares, Transferencia y transmisión nacional e internacional de datos personales	Donny Mauricio Merchán Oficial de Protección de Datos Personales	Angelica Goyeneche Directora de Riesgos y Cumplimiento (Revisó) Juan Pablo Ruiz Gerente General (Aprobó)