MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES

ME05 V2 03.Dic.2025

INTRODUCCIÓN

ATECNO S.A.S (en lo sucesivo LA ORGANIZACIÓN) en cumplimiento con lo dispuesto en el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley Estatutaria 1581 de 2012, y en el Decreto único reglamentario del sector Comercio, Industria y Turismo 1074 de 2015, así como sus normas reglamentarias y complementarias, declara que el objeto del presente Manual, es proteger el "derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales, así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la Constitución Política ".

Así las cosas, LA ORGANIZACIÓN a través del presente documento, "tomará todas las medidas de seguridad razonables para garantizar que la información personal contenida en las bases de datos que administra, sea suministrada, únicamente, a los titulares, a las personas debidamente autorizadas por éstos o a sus causahabientes" asimismo, garantizará en todo momento los derechos fundamentales a la intimidad, el buen nombre y la privacidad de las personas naturales, razón por la cual adopta y aplica el presente Manual de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales.

Para LA ORGANIZACIÓN, la eficacia en la administración de la información y el acceso a canales de comunicación veraces, se encuentran dentro de sus prioridades en la regulación no sólo frente a su equipo de colaboradores, sino también frente a sus proveedores, contratistas, clientes y usuarios en general. Por lo tanto, este Manual le permite conocer a cada uno de los miembros internos y externos o colectivos que hacen parte de LA ORGANIZACIÓN o tienen alguna relación con nosotros, los derechos y obligaciones que la Ley 1581 de 2012 y las normas complementarias han desarrollado, garantizado y establecido para los Titulares de la información de carácter personal, del cual es responsable de su tratamiento.

ATECNO SAS es una Empresa de Outsourcing, motivo por el cual pone a conocimiento la presente Política, su compromiso respecto a la confidencialidad y buen manejo de la información que repose en sus diferentes bases de datos y archivos.

LA ORGANIZACIÓN en cumplimiento a las normas colombianas que sobre Protección de Datos Personales regulan su tratamiento, ha decidido adoptar el presente Manual, el cual establece las condiciones de organización, obligaciones de los implicados e intervinientes en el Tratamiento y uso de la información de carácter personal, régimen de funcionamiento, y procedimientos aplicables al Tratamiento de datos personales que en el desarrollo de las actividades propias de su objeto social tenga que solicitar, utilizar, almacenar, corregir, ceder, suprimir o tratar información de carácter personal[1].

Lo anterior ha sido resuelto, con el fin de dar pleno cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 1581 de 2012, así como las demás normas que reglamentan y complementan el Tratamiento para la Protección de Datos Personales[2] en Colombia.

LA ORGANIZACIÓN es la responsable del Tratamiento de Datos Personales y en cumplimiento a lo establecido, adopta y hace público a todos los interesados el presente Manual que contiene todos los elementos esenciales, sencillos y

[1]Decreto Reglamentario 1377 de 2013: "*Artículo 5°. Autorización. El responsable del Tratamiento deberá adoptar procedimientos para solicitar, a más tardar en el momento de la recolección de sus datos, la autorización del Titular para el Tratamiento de los mismos e informarle los datos personales que serán recolectados, así como todas las finalidades específicas del Tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento. Los datos personales que se encuentren en fuentes de acceso público, con independencia del medio por el cual se tenga acceso, entendiéndose por tales aquellos datos o bases de datos que se encuentren a disposición del público, pueden ser tratados por cualquier persona siempre y cuando, por su naturaleza, sean datos públicos (…).*"

[2] Decreto Reglamentario 1377 de 2013: *"Artículo 4°. Recolección de los datos personales. En desarrollo de los principios de finalidad y libertad, la recolección de datos deberá limitarse a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos conforme a la normatividad vigente. Salvo en los casos expresamente previstos en la ley, no se podrán recolectar datos personales sin autorización del Titular. A solicitud de la Superintendencia de Industria y Comercio, los responsables deberán proveer una descripción de los procedimientos usados para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de información, como también la descripción de las finalidades para las cuales la información es recolectada y una explicación sobre la necesidad de recolectar los datos en cada caso (…)".*

seguros para el cumplimiento con la legislación correspondiente a la Protección de Datos Personales en Colombia. Asimismo, el presente Manual servirá como material pedagógico para todos los sectores o colectivos de interés que sostengan algún tipo de relación con LA ORGANIZACIÓN de manera directa o indirecta, contribuyendo al correcto conocimiento del derecho fundamental a la Protección de Datos Personales.

Así las cosas, y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.2.2.25.3.1 del Decreto único reglamentario 1074 de 2015, se realizan las siguientes notas:

LA ORGANIZACIÓN SE DECLARA RESPONSABLE DEL PRESENTE MANUAL Y DEL TRATAMIENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS QUE EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES COMO SOCIEDAD DESARROLLE FRENTE A LAS PERSONAS NATURALES TITULARES DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL, POR LO ANTERIOR, SE IDENTIFICA LO SIGUIENTE:

RAZÓN SOCIAL: ATECNO S.A.S
NIT: 830057687 - 6
DOMICILIO: CALLE 70 A No. 9-39 BOGOTÁ, D.C.
TELÉFONO: 5940530
CORREO ELECTRÓNICO: sac2@atecno.com.co
PÁGINA WEB: www.atecno.com.co – SECCIÓN CONTÁCTENOS (Link)
RESPONSABLE: Oficiales de Protección de Datos

LA ORGANIZACIÓN ha designado un equipo interdisciplinario que en liderazgo de los Oficiales de Protección de Datos, tendrán a cargo la responsabilidad en el tratamiento de datos, así como de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el titular de la información puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización. Esta información será desarrollada a profundidad en un posterior aparte de este Manual.

La presente política es aplicable para todos los procedimientos internos de LA ORGANIZACIÓN, donde se capturen datos personales de terceros (personas naturales).

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. **DEFINICIONES**
2. **PRINCIPIOS LEGALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**
3. **TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**
4. **PRERROGATIVAS Y DERECHOS DE LOS TITULARES**
5. **DEBERES DE LA ORGANIZACIÓN EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES**
6. **REGLAS GENERALES APLICABLES**
7. **DEBER DE SECRETO Y CONFIDENCIALIDAD**
8. **POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**
9. **PROTECCIÓN DE DATOS EN LOS CONTRATOS.**
10. **TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES A TERCEROS PAÍSES**
11. **FUNCIÓN DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN**
12. **EL REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS -RNBD-**
13. **REFERENCIA A OTROS DOCUMENTOS**
14. **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**
15. **ACTUALIZACIONES DE LA POLÍTICA**
16. **USO DEL SITIO WEB**
17. **VIGENCIA**

1. DEFINICIONES

Según la Ley 1581 de 2012 y el Decreto único reglamentario del sector Comercio, Industria y Turismo 1074 de 2015, se establecen las siguientes definiciones que serán aplicadas e implementadas acogiendo los criterios de interpretación que garanticen una aplicación sistemática e integral, teniendo en cuenta los avances tecnológicos:

- **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"*[3].
- **Autorización:** *"consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de los datos personales*[4]". También se considera que la autorización puede ser mediante cualquier conducta inequívoca que el titular de sus datos realice frente al responsable del tratamiento, de conformidad con el artículo 2.2.2.25.2.4 del decreto único reglamentario 1074 de 2015.

- **Base de datos**: *"conjunto organizado de datos personales que sean objeto de Tratamiento*[5]".

- **Call Center**: Centro de trabajo donde se realizan o reciben llamadas, además de usuarios y clientes para atender sus solicitudes e inquietudes y se recaudan y administran datos.

- **Contact Center**: Comprende aquellas actividades que tienen como objetivo contactar o ser contactados con terceros, ya fuera por vía telefónica, por medios telemáticos, por aplicación de tecnología digital o por cualquier otro medio electrónico, para la prestación, entre otros**.**

- **Dato personal:** *"cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o a varias personas naturales determinadas o determinables*"[6]. Debe entonces entenderse el "dato personal" como una información relacionada con una persona natural (persona individualmente considerada).

- **Dato público**: *"es el 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 de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva*[7]". También se entenderá que todos los datos que estén contenidos en los registros públicos tendrán esta misma naturaleza.

- **Dato semiprivado**: *"es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Titulo IV*[8]" de la Ley 1266 de 2008.

---

[3]Decreto 1377 de 2013: "Artículo 3 Definiciones (…) 1. Aviso de Privacidad (…)"
[4]Ley 1581 de 2012, "Artículo 3 Definiciones (…) a) Autorización (…)"
[5]Ley 1581 de 2012, "Artículo 3 Definiciones (…) b) Base de Datos (…)"
[6] Ley 1581 de 2012, "Artículo 3 Definiciones (…) c) Dato Personal (…)"
Disponible en: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2012/ley_1581_2012.html. Última actualización: 30 de diciembre de 2016.
[7]Decreto único reglamentario 1074 de 2015 "Artículo 2.2.2.25.1.3 Definiciones (…) 2. Dato Publico (…)"
Disponible en: http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=53646 Consultado el 15 de febrero de 2017.
[8] Ley Estatutaria 1266 de 2008 "Artículo 3 Definiciones (…) g) Dato semiprivado (…)".
Disponible en: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1266_2008.html - Última actualización: 30 de diciembre de 2016.

- **Dato privado:** *"es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular"*[9].

- **Dato sensible**: *"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*", [10] entre otros de la misma naturaleza.

- **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*[11]". En este caso, LA ORGANIZACIÓN actúa como encargado del tratamiento de datos personales en los casos, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta de un responsable.

- **Grabaciones**: Acción a través de la cual se recogen o registran imágenes, sonidos, datos, normalmente haciendo uso de algún aparato o máquina, tal es el caso de un grabador, una filmadora, una cámara, entre otras, que los registran en un determinado soporte para luego poder ser reproducidos.

- **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 los datos*[12]". En este caso, LA ORGANIZACIÓN actúa como Responsable del Tratamiento de datos personales frente a todos los datos personales sobre los cuales decida directamente, en cumplimiento de las funciones propias.

- **Titular**: *"persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento*[13]", los cuales podrán ser:
  - Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el Responsable.
  - Causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
  - Representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
  - Por estipulación a favor de otro o para otro.

- **Transferencia:** *"la transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país*[14]".

- **Transmisión**: "*tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable*[15]".

- **Tratamiento:** ***"****cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión*"[16]. Lo anterior solo aplicará exclusivamente frente a personas naturales.

[9] Ley Estatutaria 1266 de 2008 "Artículo 3 Definiciones (…) h) Dato Privado (…)".
[10] Artículo. 5 Ley 1581/12. Disponible en: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2012/ley_1581_2012.html. Último acceso: agosto 29 de 2013.

[11] Ley 1581 de 2012, "Artículo 3 Definiciones (…) d) Encargado del Tratamiento (…)"
[12] Ley 1581 de 2012, "Artículo 3 Definiciones (…) e) Responsable del Tratamiento (…)"
[13] Ley 1581 de 2012, "Artículo 3 Definiciones (…) f) Titular (…)"
[14]Decreto único reglamentario 1074 de 2015: "Artículo 2.2.2.25.1.3 Definiciones (…) 4. Transferencia (…)"
[15]Decreto único reglamentario 1074 de 2015: "Artículo 2.2.2.25.1.3 Definiciones (…) 5. Transmisión (…)"
[16] Ley 1581 de 2012, "Artículo 3 Definiciones (…) g) Tratamiento (…)"

- **Tratamiento de Imágenes**: *"El Tratamiento de datos personales ha sido definido como "Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión". En el caso de las imágenes de personas determinadas o determinables, operaciones como la captación, grabación, transmisión, almacenamiento, conservación, o reproducción en tiempo real o posterior, entre otras, son consideradas como Tratamiento de datos personales y en consecuencia, se encuentran sujetas al Régimen General de Protección de Datos Personales*[17]".

- **Oficial de protección de datos**: es la persona dentro de LA ORGANIZACIÓN, que tiene como función la vigilancia y control de la aplicación de la Política de Protección de Datos Personales, bajo la orientación y lineamientos del Comité de Seguridad de la Información, adicional está encargado (a) de emitir las Certificaciones que le sean requeridas con relación a PPDP como parte del compromiso con la Ética y Transparencia que rige en la Organización. El Comité de Seguridad de la Información designará al Oficial de Protección de Datos. La anterior definición hace referencia a un rol o función que debe desempeñar algún funcionario designado por LA ORGANIZACIÓN.

2. PRINCIPIOS LEGALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Para dar cumplimiento a la Política de Protección de Datos Personales, como a las obligaciones impartidas por la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, se debe tener en cuenta los principios que regulan el tratamiento de datos Personales, así:

- **Acceso y Circulación Restringida**: "El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley; 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 conforme a la presente ley ."

  Los datos operados por LA ORGANIZACIÓN contarán con las medidas jurídicas, organizativas y técnicas posibles y necesarias que permitan el acceso y circulación restringida acorde con la naturaleza del dato (público, semiprivado, privado, sensible o de menores de edad) y con las autorizaciones dadas por el Titular o demás personas previstas en la Ley.

- **Confidencialidad**: "Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma".

  Atendiendo a la anterior definición, se garantiza la confidencialidad de los datos dependiendo de la naturaleza de los mismos. Por lo tanto, LA ORGANIZACIÓN guardará reserva de la información durante y después de terminadas las actividades que justifican el Tratamiento de los datos personales.

- **Finalidad**: "El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular."

  En todos los casos la finalidad será legítima, informada, temporal y material. La finalidad corresponde a las funciones o actividades propias de LA ORGANIZACIÓN que permitan el pleno desarrollo del objeto social para

[17] Protección de Datos Personales en Sistemas de Videovigilancia. p. 5. https://issuu.com/quioscosic/docs/guia_vigilancia_2016

lo cual solicitará la autorización previa, expresa e informada por parte del Titular para su Tratamiento de datos de carácter personal exclusivamente cuando se trate de datos diferentes a los de naturaleza pública.

- **Legalidad en materia de Tratamiento de datos**: "El Tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012 es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen".

  Los datos que LA ORGANIZACIÓN trata o tratará cumplirán con los fines legítimos y sujetos a la Ley 1581 de 2012.

- **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."

  LA ORGANIZACIÓN garantiza el derecho a la autodeterminación informativa de los Titulares que suministren datos de carácter personal y tendrá siempre en cuenta su consentimiento ante cualquier tratamiento.

- **Seguridad**: "La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento ."

  LA ORGANIZACIÓN garantiza la definición e implementación de medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para evitar adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento de las bases de datos que se encuentren bajo su control.

- **Transparencia**: "En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le concierne ."

  LA ORGANIZACIÓN garantiza a los Titulares de datos personales, el derecho de acceso y conocimiento de la información de carácter personal que esté siendo tratada conforme a lo establecido por el Decreto único reglamentario 1074 de 2015 .

- **Veracidad o Calidad**: "La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error ".

  LA ORGANIZACIÓN garantiza que la información almacenada en sus bases de datos será veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Para el cumplimiento de este principio, LA ORGANIZACIÓN adoptará las medidas pertinentes para obtener por parte del Titular la información necesaria que permita el cumplimiento de este principio.

3. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

a. Tratamiento de datos públicos

De acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, la autorización del titular no será necesaria cuando se trate de datos de naturaleza pública, por lo anterior, LA ORGANIZACIÓN advierte que, trata sin previa autorización

del titular, los datos personales de naturaleza pública, no obstante, esta situación no implica que no se adopten las medidas necesarias que garanticen el cumplimiento del resto de principios y obligaciones contempladas en la ley.

b. **Tratamiento de datos sensibles**

LA ORGANIZACIÓN, en ejercicio de lo dispuesto en el Artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, realizará el tratamiento de datos sensibles en los siguientes casos:

“a) El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización;

b) El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización;

c) El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular;

d) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;

e) El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares”.

f) Finalmente, en los casos en los que el dato esté disociado, es decir, el dato sensible sea separado de la identidad del Titular y no sea identificable o no se logre identificar a la persona Titular del dato o datos sensibles.

En adición a lo anterior, LA ORGANIZACIÓN cumplirá con las siguientes obligaciones:

- Informar al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- Informar al Titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles datos objeto de Tratamiento son de carácter sensible y la finalidad del Tratamiento, y obtener el consentimiento expreso.
- No condicionar ninguna actividad a que el Titular suministre datos personales sensibles (salvo que exista una causa legal o contractual para hacerlo).

c. **Tratamiento de datos en llamadas telefónicas**

LA ORGANIZACIÓN deberá informar a los clientes que las llamadas telefónicas entrantes y salientes serán grabadas y monitoreadas por motivos de calidad del servicio. Los registros telefónicos, servirán de evidencia de la autorización del tratamiento de los datos de las personas naturales, ante cualquier solicitud del consumidor con relación a la prestación del servicio y el tratamiento y protección de datos personales que se realice a la compañía.

- **Grabación De Llamadas**

1. La existencia de una conexión telefónica, será entendida como un acuerdo mutuo entre el agente de Contact Center y la persona contactada o que se contacta, la cual acepta con la permanencia en la llamada el tratamiento de sus datos por medio telefónico.
2. Teniendo en cuenta que dicha grabación puede servir como medio de prueba podrá seguirse como criterio orientador para su conservación el término de prescripción de 1 año por parte de LA ORGANIZACIÓN.
3. Las grabaciones conservadas permiten a LA ORGANIZACIÓN y a sus usuarios verificar, ante una eventual reclamación o queja, las condiciones del servicio y la información suministrada por las partes.
4. Las conversaciones grabadas podrán ser tratadas , con fines probatorios, reclamaciones futuras, control de calidad, estadísticas, diseño de guiones, mejoras en la prestación del servicio, investigaciones internas o de autoridades administrativas y judiciales, entre otros.

- **Advertencia de grabación**

LA ORGANIZACIÓN Al inicio de la llamada mediante mensaje de voz en el IVR del Contact Center, realiza el correspondiente aviso al tercero con el que se genera contacto, en el cual se informa que la llamada será grabada, y la continuidad en la misma significa la manifestación de su consentimiento.

d. **Tratamiento de datos de menores**

LA ORGANIZACIÓN sólo trata datos personales de menores de edad cuando estos sean de naturaleza pública o provengan de la información suministrada por sus padres, tutores, representantes legales, empleados o contratistas, al momento de su vinculación, laboral o de prestación de servicios con LA ORGANIZACIÓN. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012 y, cuando el tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

i. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
ii. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, LA ORGANIZACIÓN exigirá al representante legal o tutor del niño, niña o adolescente, la autorización de éstos, previo a que el menor de su opinión frente al Tratamiento que se le dará a sus datos, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto, tal como lo indica la Ley.

LA ORGANIZACIÓN y cualquier persona involucrada en el Tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, velarán por el uso adecuado de los mismos. En cumplimiento de lo anterior, se aplican y desarrollan los principios y obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto único reglamentario 1074 de 2015 y las demás normas que regulen esta materia y la Constitución Política de Colombia.

e. **Clasificación de las bases de datos**

LA ORGANIZACIÓN ha clasificado sus Bases de Datos de la siguiente manera:

Recursos Humanos: son las bases de datos manuales y/o automatizadas que contienen datos recogidos en los procesos de contratación, nómina, control interno, controles de acceso, bienestar de personal interno o externo, así como brindar servicio al trabajador, beneficiario y al cliente frente a sus solicitudes laborales y en cuanto a nuestros clientes sobre facturación, contratos, y todos aquellos procesos relacionados con el objeto social de la compañía.

Candidatos: son las bases de datos manuales y/o automatizadas que contienen datos recogidos en el proceso de selección, en el reclutamiento y evaluación de candidatos para entregar a los clientes.

Merchandising: son las bases de datos manuales y/o automatizadas que contienen datos recogidos en el proceso de asistencia y manejo de personal en campañas de mercadeo.

Administrativa y Contabilidad: son las bases de datos manuales y/o automatizadas que contienen datos recogidos en los procesos contables y financieros con fines de reportar información tributaria, pagos, envío de correspondencia y notificaciones frente a los proveedores, contratistas, entidades públicas, clientes y empleados.

Clientes: son las bases de datos manuales y/o automatizadas que contienen datos recogidos en los procesos de tercerización de servicios de selección, contratación, nómina y servicios especializados de los clientes o prospectos de LA ORGANIZACIÓN.

Proveedores: son las bases de datos manuales y/o automatizadas que contienen datos recogidos en el proceso de cotización y contratación de proveedores de LA ORGANIZACIÓN.

Seguridad y Salud en el Trabajo: son las bases de datos manuales y/o automatizadas que contienen datos para analizar las causas que generan accidentes y/o enfermedades en el ambiente laboral en LA ORGANIZACIÓN y de esta manera generar informes reportes y acciones para disminuirlos.

Gestión de Usuarios: es la base de datos automatizada que permite la administración de usuarios de las diferentes aplicaciones y el uso de las herramientas tecnológicas tanto al personal interno, candidatos, trabajadores y/o clientes de LA ORGANIZACIÓN.

Administración Documental: son las bases de datos manuales y/o automatizadas que garantizan la preservación, almacenamiento, tiempo de retención y disposición final documentos inactivos y los LA ORGANIZACIÓN ubicados en la administración documental de LA ORGANIZACIÓN.

CCTV: son las bases de datos, derivadas del Tratamiento de imágenes, realizado en virtud del uso de “Sistemas de Vigilancia, por medio de cámaras, videocámaras, análogas o digitales, cámaras IP o mini-cámaras, circuitos cerrados de televisión, y en general, cualquier medio por el cual se realice el Tratamiento de imágenes de Titulares de datos personales, en especial con fines de vigilancia garantizando así el respeto por sus derechos fundamentales a la intimidad, al buen nombre y a la protección de datos personales” .

Covid -19: Formulario encuesta de reporte de condiciones de salud, en donde el trabajador reporta el estado actual de salud detallando las condiciones especiales susceptibles para COVID19, las cuales serán evaluados por un profesional de la salud.

Requerimientos Registro de Bases de Datos: son las bases de datos manuales y/o automatizadas que contienen datos recogidos en el proceso atención a las consultas y requerimientos del manejo y/o administración del Registro de Base de Datos.

f. **Finalidad de las Bases de datos:**

Teniendo en cuenta el objeto social de LA ORGANIZACIÓN, a continuación detallamos la finalidad que tienen las bases de datos personales:

- Prestar de forma adecuada los servicios de tercerización de selección, contratación, nómina, bpo y mercadeo, incapacidades y los de carácter especializado que requieran nuestros clientes y/o entidades, filiales y unidades de negocio que conforman el Grupo Empresarial conformada por ACTIVOS SAS con NIT 860090915-9 , ATECNO SAS con NIT 830057687-6, SERVIOLA SAS con NIT 800148972-2 y AA SERVICIOS SAS con NIT 800165661-9.
- Mantener una eficiente comunicación con candidatos, trabajadores, beneficiarios de trabajadores, aprendices, clientes, terceros, proveedores y accionistas relacionada con los procesos de nuestra compañía.
- Dar cumplimiento a obligaciones contractuales con trabajadores, clientes y proveedores.
- Atender los requerimientos generados en el desarrollo de nuestra actividad económica para candidatos, clientes, trabajadores, beneficiarios de trabajadores, aprendices, proveedores, terceros y accionistas.
- Evaluar la calidad de los servicios de nuestra compañía.
- Desarrollar y/o modificar el sitio web www.atecno.com.co.
- Controlar el acceso y asistencia de los trabajadores a las instalaciones en el horario estipulado.
- Garantizar la seguridad de los bienes y personas que circulan en el entorno de LA ORGANIZACIÓN.
- Gestionar procesos disciplinarios o reclamaciones, derechos de petición, demandas o tutelas.
- Apoyo a usuarios en las diferentes incidencias, fallas, mantenimiento y atención a las solicitudes que se presenten frente al uso de herramientas tecnológicas.
- Realización de actividades deportivas, recreativas, culturales y de formación o capacitación.
- Prevenir, tratar o controlar la propagación del Covid-19 y mitigar sus efectos en el personal de la organización.
- Seguimiento y Control de la operación de los diferentes procesos por medio de herramientas de colaboración que permitan la grabación de reuniones virtuales.

Para efectos de alcanzar las finalidades ya mencionadas y de realizar el tratamiento de sus datos, LA ORGANIZACIÓN podrá:

- Compartir la información con:
    - El o los encargados del tratamiento que por la naturaleza de nuestros procesos deban tener esta información.
    - Las personas naturales o jurídicas que tengan la calidad de empleados directos, proveedores, clientes, aliados y demás terceros relacionados directa o indirectamente con el objeto social de LA ORGANIZACIÓN.
    - Proveedores necesarios para dar cumplimiento de los derechos y obligaciones derivados de los contratos comerciales, laborales o de aprendizaje.
    - Las personas naturales o jurídicas con las que LA ORGANIZACIÓN adelante gestiones para efectos de dar cumplimiento a sus obligaciones comerciales, contractuales, legales, administrativas y demás.
    - Terceros que manejan bases de datos para las finalidades establecidas en el presente Manual

- Dar cumplimiento a las disposiciones legales sobre transferencias nacionales o internacionales de datos a terceros en caso que dicha transferencia sea necesaria.
- Suministrar información a las autoridades competentes conforme a solicitud expresa y en ejercicio de sus funciones o para responder requerimientos administrativos y/o judiciales.
- Transferir los datos personales a terceros en caso de que LA ORGANIZACIÓN sea liquidada, o de que el sitio web deje de estar en funcionamiento, con el fin de que estos se encarguen del tratamiento de los datos para las finalidades indicadas en este documento.

4. PRERROGATIVAS Y DERECHOS DE LOS TITULARES

LA ORGANIZACIÓN reconoce y garantiza a los Titulares de los datos personales los siguientes derechos fundamentales:

- Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a LA ORGANIZACIÓN en su condición de Responsable del Tratamiento de datos personales.
- Solicitar prueba de la existencia de la autorización otorgada a LA ORGANIZACIÓN, salvo los casos en los que la Ley exceptúa la autorización.
- Recibir información por parte de LA ORGANIZACIÓN, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
- Modificar y revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos personales, cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales vigentes. El Titular también podrá revocar la autorización y solicitar la supresión del dato, cuando no exista un deber legal o contractual que le imponga el deber de permanecer en la referida base de datos.
- Tener conocimiento y acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

El presente Manual, en las siguientes secciones, define los procedimientos implementados para garantizar estos derechos.

5. DEBERES DE LA ORGANIZACIÓN EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

LA ORGANIZACIÓN es consciente que los datos personales son de propiedad de las personas a las que se refiere y solamente ellas pueden decidir sobre los mismos. Asimismo, LA ORGANIZACIÓN hará uso de dichos datos, solamente en cumplimiento de las finalidades para las que se encuentra debidamente facultada y autorizada previamente por el Titular, o por la Ley y, en todo momento respeta la normativa vigente sobre Protección de Datos Personales.

“En el evento en que concurran las calidades de Responsable del Tratamiento y Encargado del Tratamiento en la misma persona, le será exigible el cumplimiento de los deberes previstos para cada uno”.

LA ORGANIZACIÓN como Responsable del Tratamiento de datos personales, cumple los deberes y obligaciones previstas en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, y normas que la reglamenten o modifiquen, a saber:

a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley 1581 de 2012, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
e) Garantizar que la información que suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;
i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;

k) Adoptar un Manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
l) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
m) Cumplir con los protocolos de llamada y brindar información correcta a los clientes, observar y aplicar correctamente las políticas fijadas en este documento.
n) Realizar monitoreo para el control de la información y el servicio prestado por los asesores.
o) Garantizar que todas las llamadas sean grabadas y se monitorean de acuerdo a requerimiento de las diferentes áreas, así como garantizar la disponibilidad de las mismas.
p) Asegurar la custodia de grabaciones por un término máximo de 1 año.
q) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
r) Informar a la autoridad de protección de datos (Superintendencia de Industria y Comercio – Delegatura de Protección de Datos -) cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
s) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

LA ORGANIZACIÓN como Encargado del Tratamiento de datos personales, cumple con los deberes y obligaciones previstas en el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012, y normas que la reglamenten o modifiquen, a saber:

a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley;
d) Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley;
f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;
g) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley;
h) Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal;
i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
k) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares;
l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

6. REGLAS GENERALES APLICABLES

LA ORGANIZACIÓN ha establecido las siguientes reglas generales para la protección de datos personales, sensibles y de menores, como es el cuidado de bases de datos, archivos electrónicos e información personal:

- LA ORGANIZACIÓN garantiza la autenticidad, confidencialidad e integridad de la información de datos personales que tenga bajo su responsabilidad.

- LA ORGANIZACIÓN es quién ejecuta y diseña la estrategia para el cumplimiento del presente Manual. ATECNO adoptó todas las medidas técnicas necesarias y posibles para garantizar la protección y control de las bases de datos existentes y bajo su control.
- En los casos en que la infraestructura dependa de un tercero, LA ORGANIZACIÓN se cerciorará que tanto la disponibilidad de la información como el cuidado de los datos personales, sensibles y de menores sea un objetivo fundamental. Así las cosas, se hará uso de correos electrónicos a los que se enviarán comunicaciones requiriendo a los terceros, tomar las medidas de cuidado necesarias para la protección de los datos personales y si es de niños, los sensibles.
- LA ORGANIZACIÓN realizará auditorías y controles de manera periódica para garantizar la correcta implementación de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios. Lo anterior se podrá materializar con la suscripción de actas, informes o comunicaciones electrónicas en las que se relacionen las revisiones periódicas correspondientes. Las revisiones serán periódicas, cada año.
- Es responsabilidad de los funcionarios de LA ORGANIZACIÓN reportar inmediatamente ante la Superintendencia de Industria y Comercio – Delegatura de Datos Personales - cualquier incidente de fuga de información, daño informático, violación de datos personales, comercialización de datos, uso de datos personales de niños, niñas o adolescentes, suplantación de identidad, incidentes de seguridad, violación de códigos de seguridad o cualquier tipo de conductas que puedan vulnerar la intimidad de una persona o llegue a generar cualquier tipo de discriminación.
- La formación y capacitación de los funcionarios, proveedores, contratistas, será un deber y complemento fundamental de este Manual.
- LA ORGANIZACIÓN debe identificar e impulsar las autorizaciones de los Titulares, avisos de privacidad, avisos en el *web site*, campañas de sensibilización, leyendas de reclamo y demás procedimientos para dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la complementen.
- En los apartes de este documento en donde se haga mención a una ley o regulación legal particular, se entenderá que sin perjuicio de modificación o supresión a la que ésta sea sometida, no será necesario modificar el presente documento, a menos que la nueva regulación o modificaciones sobre la materia, dispongan preceptos contrarios a lo aquí desarrollado.
- Respecto del procedimiento para el Tratamiento de Imágenes, le aplicarán las reglas generales aquí descritas, en especial, respecto de los derechos de los titulares al respecto.

7. DEBER DE SECRETO Y CONFIDENCIALIDAD

LA ORGANIZACIÓN garantiza y exige a toda persona que intervenga en cualquier fase del Tratamiento de los datos de carácter personal privado, sensible o de menores que se realice o llegue a realizar, el secreto profesional, respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aún después de finalizar sus relaciones contractuales con LA ORGANIZACIÓN.

8. POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

g. DERECHO A LA AUTORIZACIÓN

Cuando se trate de datos diferentes a los de naturaleza pública, o los definidos en el numeral 2 del artículo 2.2.2.25.1.3 del decreto único reglamentario 1074 de 2015. LA ORGANIZACIÓN solicitará de manera previa, expresa e informada la autorización para el Tratamiento de datos personales por cualquier medio que permita posteriormente ser utilizado como prueba. Según el caso, dicha autorización puede ser parte de un documento más amplio como por ejemplo, de un contrato, cláusulas a los contratos, avisos, carteles o de un documento específico (formato, formulario, otrosí, etc.).

En caso de tratarse de datos de carácter personal correspondientes a personas naturales, la descripción de la finalidad del Tratamiento de los datos se informará en el documento específico ó entregará información sobre donde está disponible la finalidad. LA ORGANIZACIÓN informará al Titular de los datos lo siguiente:

- El Tratamiento al que serán sometidos sus datos personales y la finalidad específica del mismo.
- El tiempo por el cual serán tratados sus datos personales conforme a las tablas de retención de la compañía.
- Los derechos que le asisten como Titular.
- Quién es el Responsable del Tratamiento.
- La página web, correo electrónico, dirección física y demás canales de comunicación por los cuales podrá formular consultas y/o reclamos ante el Responsable o Encargado del Tratamiento.

h. EL DERECHO DE ACCESO Ó CONSULTA

El Titular de datos personales podrá acceder o consultar la información de carácter personal que repose en cualquier base de datos de LA ORGANIZACIÓN. En consecuencia, LA ORGANIZACIÓN garantiza el derecho de consulta conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y demás normas complementarias exclusivamente sobre los datos personales, sensibles y de menores correspondientes a personas naturales, suministrando a los Titulares de estos datos personales la información contenida en cada una de nuestras bases de datos. Este derecho sólo aplica a los Titulares de datos personales que correspondan a personas naturales reconocidas por la legislación vigente, previa acreditación de su identidad como Titular, poniendo a disposición de éste, sin costo o erogación alguna, de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales tratados, a través de cualquier medio de comunicación, incluyendo los electrónicos que permitan el acceso directo del Titular. Dicho acceso, se sujeta a los límites establecidos en el artículo 2.2.2.25.4.2 del decreto único reglamentario 1074 de 2015.

LA ORGANIZACIÓN establecerá las medidas de autenticación que permiten identificar de manera segura al Titular de los datos personales que realiza la consulta o petición.

Con respecto a la atención de solicitudes de consulta de datos personales, LA ORGANIZACIÓN garantiza:

- Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes y seguros;
- Establecer formularios, sistemas y otros métodos que se informarán en el Aviso de Privacidad;
- Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que se encuentren en operación.

Los titulares de los datos personales podrán consultar su información personal que repose en la base de datos de LA ORGANIZACIÓN, para esto el titular debe realizar la solicitud a través de nuestra página web www.atecno.com.co opción CONTÁCTENOS seleccionando el asunto correspondiente a PROTECCIÓN DE DATOS. Una vez analizado el caso, el delegado de protección de datos en el Call Center se encargará de contactar a quien realiza la solicitud y solicitar la información complementaria necesaria.

Independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, éstas serán tramitadas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. En el evento en el que una solicitud de consulta no pueda ser atendida dentro del término antes señalado, se informará al interesado antes del vencimiento del plazo las razones por las cuales no se ha dado respuesta a su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Si la solicitud estuviese incompleta, el Oficial de Protección de Datos Personales de LA ORGANIZACIÓN, deberá realizar el trámite respectivo, requerirá al Titular antes del vencimiento del primer término (10 días) para que éste lo complete dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento, subsanando las fallas o errores. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información

solicitada, se entenderá que ha desistido de la solicitud, procediendo al archivo mediante un acta u oficio el cual deberá ser notificado al Titular. Sin perjuicio de que el Titular pueda volver a hacer uso de su derecho de consulta o acceso.

i. DEL DERECHO A RECLAMAR

El Titular de datos personales o sus causahabientes, que correspondan a una persona natural y considere que la información contenida o almacenada en alguna de nuestras bases de datos, puede ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta un presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes y principios contenidos en la normativa sobre Protección de Datos Personales, podrá presentar reclamación ante el Responsable o Encargado del Tratamiento de ATECNO.

El Titular que considere que su información contenida en una base de datos 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 un reclamo ante ATECNO, a través de nuestra página web www.atecno.com.co opción CONTÁCTENOS seleccionando el asunto correspondiente a PROTECCIÓN DE DATOS. Una vez analizado el caso, el delegado de protección de datos en el Call Center se encargará de contactar a quien realiza la solicitud y solicitar la información complementaria necesaria.

El reclamo deberá ser presentado por el titular de la información y debe contener como mínimo su identificación, la descripción de los hechos que dan lugar a su reclamo, la dirección de notificaciones, acompañando los documentos y pruebas que pretenda hacer valer.

LA ORGANIZACIÓN cuenta con las medidas de autenticación necesarias que permiten identificar de manera segura al Titular de los datos personales que realiza el reclamo.

El reclamo lo podrá presentar el Titular, teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

Una vez recibido el reclamo completo, este pasará al estado "*en proceso"* el cual indica que el reclamo se encuentra en trámite, en un término no mayor a dos (2) días hábiles.

Dicha anotación debe mantenerse hasta que el reclamo sea resuelto en las oportunidades antes señaladas. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se le informará al interesado indicándole los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá efectivamente su reclamación, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

Si el reclamo estuviese incompleto, el Oficial de Protección de Datos Personales de LA ORGANIZACIÓN, deberá realizar el trámite respectivo, requerirá al Titular antes del vencimiento del primer término (15 días) para que éste lo complete dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento, subsanando las fallas o errores. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información solicitada, se entenderá que ha desistido del reclamo, procediendo al archivo mediante un acta u oficio el cual deberá ser notificado al Titular reclamante. Sin perjuicio de que el Titular pueda volver a hacer uso de su derecho de reclamación.

La Empresa de Servicios de Tercerización ATECNO S.A., se compromete a dar trámite a las peticiones, consultas y reclamos de los titulares de la información en los tiempos definidos en la presente política.

En caso de recibido el reclamo y que este no sea de competencia de ATECNO para resolverlo, de ser posible se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

j. DEL DERECHO A LA RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS

LA ORGANIZACIÓN se obliga a rectificar y actualizar a solicitud del Titular, la información de carácter personal que corresponda a personas naturales, que resulte incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos antes señalados. Al respecto, LA ORGANIZACIÓN tendrá en cuenta lo siguiente:

- En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales, el Titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.
- LA ORGANIZACIÓN, tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando beneficien al Titular de los datos personales. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que LA ORGANIZACIÓN considere pertinentes y seguros.
- LA ORGANIZACIÓN, podrá establecer formularios, formatos, sistemas y otros métodos, que serán informados en el Aviso de Privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web, instalaciones o sedes de LA ORGANIZACIÓN.

El Titular que considere que su información contenida en una base de datos debe ser objeto de rectificación o actualización podrán presentar su solicitud a través de nuestra página web www.atecno.com.co opción CONTÁCTENOS seleccionando el asunto correspondiente a PROTECCIÓN DE DATOS. Una vez analizado el caso, el delegado de protección de datos en el Call Center se encargará de contactar a quien realiza la solicitud y pedir la información complementaria necesaria.

Independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de **RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS**, éstas serán tramitadas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. En el evento en el que una solicitud no pueda ser atendida dentro del término antes señalado, se informará al interesado antes del vencimiento del plazo las razones por las cuales no se ha dado respuesta a su solicitud, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Si la solicitud estuviese incompleta, el delegado de protección de datos en el Call Center de ATECNO, deberá realizar el trámite respectivo, requerirá al Titular antes del vencimiento del primer término (10 días) para que éste lo complete dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento, subsanando las fallas o errores. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información solicitada, se entenderá que ha desistido de la solicitud, procediendo al archivo mediante un acta u oficio el cual deberá ser notificado al Titular. Sin perjuicio de que el Titular pueda volver a hacer uso de su derecho de consulta o acceso.

k. DEL DERECHO A LA SUPRESIÓN DE DATOS.

El Titular de datos personales, tiene el derecho a solicitar a LA ORGANIZACIÓN, la supresión (eliminación) de sus datos personales. Para esto, se tendrá en cuenta los siguientes supuestos:

- Que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente sobre Protección de Datos Personales.
- Que hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- Que se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recogidos.

Esta supresión implica la eliminación o borrado seguro, total o parcial, de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el Titular en los registros, archivos, bases de datos o Tratamientos realizados por LA ORGANIZACIÓN.

El derecho de supresión no es un derecho absoluto, y LA ORGANIZACIÓN como Responsable del Tratamiento de datos personales, puede negar o limitar el ejercicio del mismo cuando:

- El Titular de los datos tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el Titular.
- Los datos sean datos de naturaleza pública y correspondan a los registros públicos, los cuales tienen como finalidad su publicidad.

El Titular que considere que su información contenida en una base de datos debe ser objeto de supresión podrán presentar su solicitud a través de nuestra página web www.atecno.com.co opción CONTÁCTENOS seleccionando el asunto correspondiente a PROTECCIÓN DE DATOS. Una vez analizado el caso, el delegado de protección de datos en el Call Center se encargará de contactar a quien realiza la solicitud y pedir la información complementaria necesaria.

Independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de **SUPRESIÓN DE DATOS**, éstas serán tramitadas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. En el evento en el que una solicitud no pueda ser atendida dentro del término antes señalado, se informará al interesado antes del vencimiento del plazo las razones por las cuales no se ha dado respuesta a su solicitud, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Si la solicitud estuviese incompleta, el delegado de protección de datos en el Call Center de ATECNO, deberá realizar el trámite respectivo, requerirá al Titular antes del vencimiento del primer término (10 días) para que éste lo complete dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento, subsanando las fallas o errores. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información solicitada, se entenderá que ha desistido de la solicitud, procediendo al archivo mediante un acta u oficio el cual deberá ser notificado al Titular. Sin perjuicio de que el Titular pueda volver a hacer uso de su derecho de consulta o acceso.

I. DEL DERECHO A REVOCAR LA AUTORIZACIÓN

Todo Titular de datos personales que correspondan a personas naturales, puede revocar en cualquier momento, el consentimiento al Tratamiento de éstos, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, LA ORGANIZACIÓN ha establecido mecanismos sencillos y gratuitos que le permiten al Titular revocar su consentimiento.

En los casos que sea posible la revocatoria de la autorización, se atenderá bajo las siguientes dos modalidades:

- Revocación Total: sobre la totalidad de finalidades consentidas, esto es, que LA ORGANIZACIÓN debe dejar de tratar por completo los datos del Titular de datos personales.
- Revocación Parcial: sobre ciertas finalidades consentidas como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado u otros. En este caso, LA ORGANIZACIÓN deberá suspender parcialmente el Tratamiento de los datos del Titular. Se mantienen entonces otros fines del Tratamiento que el Responsable, de conformidad con la autorización otorgada, puede llevar a cabo y con los que el Titular está de acuerdo.

El derecho de revocatoria no es absoluto y LA ORGANIZACIÓN como Responsable del Tratamiento de datos personales, puede negar o limitar el ejercicio del mismo cuando:

- El Titular de los datos tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- La revocatoria de la autorización del Tratamiento obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos.
- La actualización de sanciones administrativas.

- Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el Titular.
- Los datos sean de naturaleza pública y correspondan a los registros públicos, los cuales tienen como finalidad su publicidad.

El Titular que considere que su información contenida en una base de datos debe ser objeto de revocación podrán presentar su solicitud a través de nuestra página web www.atecno.com.co opción CONTÁCTENOS seleccionando el asunto correspondiente a PROTECCIÓN DE DATOS. Una vez analizado el caso, el delegado de protección de datos en el Call Center se encargará de contactar a quien realiza la solicitud y pedir la información complementaria necesaria.

Independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de **REVOCAR LA AUTORIZACIÓN**, éstas serán tramitadas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. En el evento en el que una solicitud no pueda ser atendida dentro del término antes señalado, se informará al interesado antes del vencimiento del plazo las razones por las cuales no se ha dado respuesta a su solicitud, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Si la solicitud estuviese incompleta, el delegado de protección de datos en el Call Center de ATECNO, deberá realizar el trámite respectivo, requerirá al Titular antes del vencimiento del primer término (10 días) para que éste lo complete dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento, subsanando las fallas o errores. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información solicitada, se entenderá que ha desistido de la solicitud, procediendo al archivo mediante un acta u oficio el cual deberá ser notificado al Titular. Sin perjuicio de que el Titular pueda volver a hacer uso de su derecho de consulta o acceso.

9. PROTECCIÓN DE DATOS EN LOS CONTRATOS.

En los contratos laborales o por prestación de servicios, LA ORGANIZACIÓN ha incluido cláusulas con el fin de autorizar de manera previa y general el Tratamiento de datos personales relacionados con la ejecución del contrato, lo que incluye la autorización de recolectar, modificar o corregir, en momentos futuros, datos personales del Titular correspondientes a personas naturales. También ha incluido la autorización para que algunos de los datos personales, en caso dado, puedan ser entregados o cedidos a terceros con los cuales LA ORGANIZACIÓN tenga contratos de prestación de servicios, para la realización de tareas tercerizadas. En estas cláusulas, se hace mención del presente Manual y de su ubicación en el sitio web de ATECNO, para su debida consulta.

En los contratos de prestación de servicios externos, cuando el contratista requiera de datos personales, LA ORGANIZACIÓN le suministrará dicha información, siempre y cuando exista una autorización previa y expresa del Titular de los datos personales para esta transferencia, quedando excluida de esta autorización, los datos personales de naturaleza pública definido en el numeral 2° del artículo 2.2.2.25.1.3 del Decreto único reglamentario 1074 de 2015. Dado que en estos casos, los terceros son Encargados del Tratamiento de datos y sus contratos incluirán cláusulas que precisan los fines y los Tratamientos autorizados por LA ORGANIZACIÓN y delimitan de manera precisa el uso que estos terceros le pueden dar a aquellos datos, así como las obligaciones y deberes establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto unico Reglamentario 1074 de 2015, incluyendo las medidas de seguridad necesarias que garanticen en todo momento la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de carácter personal encargado para su Tratamiento. Por su parte, LA ORGANIZACIÓN al momento de recibir datos de terceros y actuar como Encargado del Tratamiento de datos de carácter personal, deberá verificar que la finalidad, o finalidades, de los Tratamientos autorizados por el Titular o permitidos por causas legales, contractuales o jurisprudenciales se encuentran vigentes y que el contenido de la finalidad esté relacionada con la causa por la cual se va a recibir dicha información personal de parte del tercero, pues sólo de

este modo estará facultado para recibir y tratar dichos datos personales. LA ORGANIZACIÓN se exonera de cualquier Tratamiento de datos personales ilegal que realice el Responsable del Tratamiento.

10. TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES A TERCEROS PAÍSES

En los casos en que LA ORGANIZACIÓN en desarrollo de alguna de alguna de sus funciones o actividades propias del desarrollo de su objeto social que implique la transferencia de datos de carácter personal a terceros países, se regirá por las siguientes condiciones:

La transferencia de datos personales a terceros países solamente se realizará cuando exista autorización del Titular y, previa autorización de la Delegatura de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). Estas mismas condiciones se trasladaran y aplicaran a los Responsables del Tratamiento. Se considera una transferencia internacional cualquier Tratamiento que suponga una transmisión de datos fuera del territorio colombiano, tanto si se realiza una cesión de datos, como si tuviera por objeto la prestación de un servicio al Responsable fuera de Colombia.

Asimismo, se debe obtener la autorización previa del Delegado de Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), cuando se tenga previsto realizar transferencias internacionales de datos a países que no proporcionan un cierto nivel de protección.

Esta autorización sólo podrá ser otorgada si se obtienen garantías adecuadas, como los contratos basados en las cláusulas tipo aprobadas por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), o las Reglas Corporativas Vinculantes.

La transferencia internacional de datos se podrá realizar mediante solicitud de LA ORGANIZACIÓN, estableciendo la finalidad, los colectivos de interesados o Titulares de la información de carácter personal, los datos objeto de transferencia y la documentación que incorpore las garantías exigibles para la obtención de la autorización; en la que conste una descripción de las medidas de seguridad concretas que van a ser adoptadas, tanto por LA ORGANIZACIÓN como por el Responsable o Encargado de los datos en su lugar de destino. LA ORGANIZACIÓN no solicitará la autorización cuando la transferencia internacional de datos se encuentre amparada en alguna de las excepciones previstas en la Ley y sus Decretos Reglamentarios. Un ejemplo de ello es el consentimiento del afectado a la transferencia, la transferencia es necesaria para establecer la relación contractual entre el afectado y el Responsable de la Base de Datos y la transferencia se refiere a una transacción dineraria.

11. FUNCIÓN DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN

- Los Responsables: LA ORGANIZACIÓN es el responsable del Tratamiento de datos personales y para esto ha delegado a los Oficiales de Protección de Datos, quienes velarán por el debido cumplimiento del presente Manual y de las demás normas que regulen el buen uso de los datos personales. Sus datos de contacto son: sac2@atecno.com.co

- Los Encargados: Es Encargado del Tratamiento de datos personales cualquier persona natural o jurídica, pública o privada, que realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento de LA ORGANIZACIÓN. Esto supone que para cada Tratamiento de datos se hayan definido sus respectivos Encargados y que éstos actúen por instrucción precisa del Responsable de ATECNO, información que será entregada al Titular.

- Deberes de los Encargados: LA ORGANIZACIÓN distingue entre Encargado interno y Encargado externo. Los Encargados internos son empleados de ATECNO mientras que los externos son personas naturales o jurídicas que tratan datos que ATECNO les suministra para la realización de una tarea asignada (ingenios, proveedores, consultores, empresas de tercerización, etc.)

- Los grupos de Encargados que LA ORGANIZACIÓN designa para realizar Tratamientos de datos específicos son:

- El Encargado interno: El cargo o funcionario que tendrá dentro de LA ORGANIZACIÓN, las funciones aquí descritas, serán los Líderes de cada uno de los Procesos.

  - ✔ Reportar cualquier incidente que afecte el cumplimiento del presente manual.
  - ✔ Apoyar las tareas de control y actualización del inventario de información personal continuamente para identificar y evaluar nuevas recolecciones, usos y divulgaciones.
  - ✔ Revisar las políticas siguiendo los resultados de las evaluaciones o auditorías.
  - ✔ Adoptar medidas de capacitación y sensibilización de forma periódica sobre el uso y responsabilidad del tratamiento de datos personales.
  - ✔ Y las demás que los Oficiales de Cumplimiento de Protección de Datos le encarguen.

- Los Encargados externos: En caso de que LA ORGANIZACIÓN así lo disponga o considere oportuno, podrá delegarse a encargados externos, ciertas funciones o responsabilidades en el tratamiento de datos suministrados por LA ORGANIZACIÓN, para la realización de una tarea específica.

12. EL REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS -RNBD-

De acuerdo con el artículo 25 de la Ley 1581, sus decretos y circulares reglamentarias, el Titular o cualquier interesado podrá encontrar inscritas todas las bases de datos con información de carácter personal tratadas por ATECNO S.A.S y este Manual de Políticas y Procedimientos, en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) dispuesto por la SIC en su página web. (Link)

Alineado a las directrices emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), las personas jurídicas deben actualizar el RNBD en los siguientes casos:

a) Dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, a partir de la inscripción de la base de datos, cuando se realicen cambios sustanciales en la información registrada. La SIC entiende por cambios sustanciales: "*los que se relacionen con la finalidad de la base de datos, el Encargado del Tratamiento, los canales de atención al Titular, la clasificación o tipos de datos personales almacenados en cada base de datos, las medidas de seguridad de la información implementadas, la Política de Tratamiento de la Información y la transferencia y transmisión internacional de datos personales*".
b) Anualmente, antes del 31 de marzo de cada año, cuando se realicen cambios no sustanciales en la información previamente registrada.
c) Cuando se cree una nueva base de datos, la misma debe registrarse dentro de los dos (2) meses siguientes a su creación.

13. REFERENCIA A OTROS DOCUMENTOS

El presente Manual de Protección de Datos Personales ha sido elaborado en concordancia con las siguientes normas y documentos:

Constitución Política de Colombia.
Ley 1266 de 2008.
Ley 1581 de 2012.
Decreto único reglamentario del sector Comercio, Industria y Turismo 1074 de 2015
Ley 1273 de 2009.
Circular 002 de 2015 de la SIC.
Documento de Seguridad.
Aviso de Privacidad.

Lo anterior, sin perjuicio de jurisprudencia o conceptos que adicionen, modifiquen o permitan ajustar el presente documento.

14. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En aplicación del principio de seguridad indicado en la presente Política, LA ORGANIZACIÓN adoptará las medidas de seguridad que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio y las medidas técnicas, de su recurso humano y áreas administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los datos evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

15. ACTUALIZACIONES DEL MANUAL

LA ORGANIZACIÓN es autónomo para modificar en cualquier momento y de forma unilateral el presente manual, así como los documentos internos relacionados con el Tratamiento de Datos Personales, evento que será comunicado a los titulares a través de la página web www.atecno.com.co.

16. USO DEL SITIO WEB

La utilización del sitio web www.atecno.com.co implica la aceptación de este manual y las políticas de privacidad que en él se indican por parte de los titulares que hagan uso del mismo, por lo que aquellos titulares que no estén de acuerdo con los términos aquí presentados, deberán abstenerse de utilizar el sitio web.

Así mismo, el titular usuario del sitio web reconoce y acepta que LA ORGANIZACIÓN podrá utilizar un sistema de seguimiento mediante la utilización de cookies que son ficheros enviados a un navegador por medio de un servidor web para registrar las actividades del usuario en la página Web y permitirle una navegación más fluida y personalizada. Adicional a esto, LA ORGANIZACIÓN hace seguimiento de ciertos datos, como el tipo de navegador utilizado por los Titulares, las horas de inicio de sesión, el tipo de software y otros datos para uso interno de la sociedad. El objetivo de ello es únicamente mejorar el Sitio Web y ofrecer ciertas posibilidades técnicas. En ningún caso se vinculan estos datos a una persona específica, y solamente son útiles para LA ORGANIZACIÓN.

17. VIGENCIA

El presente Manual rige a partir del 17 de Noviembre del 2022.

Actualizaciones del Manual: LA ORGANIZACIÓN podrá modificar los términos y condiciones del presente manual como parte del esfuerzo por cumplir con las obligaciones establecidas por la Ley 1581 de 2012, los decretos reglamentarios y demás normas que complementen, modifiquen o deroguen esta Política, con el fin de reflejar cualquier cambio en nuestras operaciones o funciones. Dichas modificaciones, serán sujeto de las correspondientes actualizaciones en el aplicativo que la autoridad competente disponga para el Registro de Base de Datos, en este caso, la Superintendencia de Industria y Comercio. En los casos que esto ocurra se publicará la nueva política en la página web institucional (link)