

|  | Sistema Integrado de Gestión                                                                                                   |                                 |      |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------|------------|
|                                                                                   | PO TEC SEG<br>02                                                                                                               | Tratamiento de Datos Personales | v.05 | 17/11/2021 |
| Elaborado por:                                                                    | José Israel Ayala – Jefe de procesos, mejora continua y certificaciones                                                        |                                 |      | 21.10.2021 |
| Revisado por:                                                                     | Javier Leandro Suarez – Gerente Tecnología<br>Luis Ernesto Velasco – CISO Región Sur<br>Kathia Milena Perez – Gerente Jurídica |                                 |      | 25.10.2021 |
| Aprobado por:                                                                     | Oscar Velásquez- Director País                                                                                                 |                                 |      | 17.11.2021 |

## 1. TABLA DE EDICIONES

| N° Versión | Modificación                                                                          | Fecha      |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| v.01       | Edición Inicial                                                                       | 28/05/2013 |
| v.02       | Se realiza actualización de la política. (Política tratamiento de Datos Personales)   | 03/11/2016 |
| v.03       | Se realiza actualización de la política. (Política tratamiento de Datos Personales)   | 20/03/2019 |
| v.04       | Se realiza migración a plantilla regional. (Política tratamiento de Datos Personales) | 01/07/2020 |
| v.05       | Se realiza revisión del documento                                                     | 17/11/2021 |

## 2. OBJETIVO Y ALCANCE

La presente política establece la adopción de un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley 1581 de 2012, decretos reglamentarios y demás normativa que la modifique, adicione o sustituya en materia de Tratamiento de Datos Personales.

El alcance de la presente política abarca todas las bases de datos de propiedad de la Empresa o empresas del grupo Atento que operen en Colombia o que estas utilicen en desarrollo de su Objeto Social.

## 3. REFERENCIAS

- Ley 1581 de 2012
- Decreto 1377 de 2013
- Decreto 886 de 2014
- Circular 06 de 2018 de la SIC

## 4. VOCABULARIO

| N° | Concepto            | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 01 | Autorización        | Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 02 | 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, incluyendo el registro biométrico, fílmico o cualquier otro que en el futuro se realice en función de las tecnologías existentes. |
| 03 | Base de Datos       | Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 04 | Dato Personal       | Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 05 | Dato Privado        | Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 06 | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 07 | 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                                                                                                                                                                                       |

|               |                                     |                                        |             |                   |
|---------------|-------------------------------------|----------------------------------------|-------------|-------------------|
| <b>ATENTO</b> | <b>Sistema Integrado de Gestión</b> |                                        |             |                   |
|               | <b>PO TEC SEG<br/>02</b>            | <b>Tratamiento de Datos Personales</b> | <b>v.05</b> | <b>17.11.2021</b> |

|    |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                             | registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 08 | Dato Sensible               | Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos. |
| 09 | Empresa                     | Para los efectos del presente documento se refiere a ATENTO COLOMBIA S.A., ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S.A. SUCURSAL EN COLOMBIA o cualquier otra empresa del grupo que opere en Colombia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 10 | Encargado del Tratamiento   | Persona Natural o Jurídica, pública o privada que por sí mismo o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del RESPONSABLE del Tratamiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 11 | Incidente de seguridad      | Violación a los códigos de seguridad, pérdida, robo y/o acceso no autorizado de información de una base de datos administrada por la Empresa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 12 | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 13 | Titular                     | Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 14 | Tratamiento                 | Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 15 | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 16 | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 17 | Tránsito Transfronterizo    | El tránsito transfronterizo de datos se refiere al simple paso de los datos por uno o varios territorios utilizando la infraestructura compuesta por todas las redes, equipos y servicios requeridos para alcanzar su destino final, el simple tránsito transfronterizo de datos no configura una transferencia de datos a terceros países.                                                                                                                                                                                                                          |

## 5. RESPONSABILIDADES

La aprobación de la política de Tratamiento de Datos Personales será realizada por el Director País, cualquier cambio, corrección o actualización, deberá ser propuesto en el Comité Directivo y objeto de aprobación del Director País.

## 6. DESARROLLO DE LA POLÍTICA

### 6.1 Consideraciones Generales.

En virtud de lo establecido de los artículos 17, literal k) y 18, literal f) de la Ley 1581 de 2012, así como de los artículos 13 a 19 del Decreto 1377 de 2013 y lo señalado en la Ley 1266 de 2008, a continuación, se establecen las Políticas de Tratamiento de Bases de Datos Personales, las cuales serán obligatorias para todos los empleados de la Empresa.

Éstos serán Responsables a su vez por garantizar que las mismas sean conocidas por terceros y contratistas que con ocasión de una relación contractual o comercial puedan llegar a tener acceso a las bases de datos frente a las cuales la Empresa actúe como ENCARGADO o RESPONSABLE del tratamiento de Datos Personales de conformidad con su

|        |                              |                                 |      |            |
|--------|------------------------------|---------------------------------|------|------------|
| ATENTO | Sistema Integrado de Gestión |                                 |      |            |
|        | PO TEC SEG<br>02             | Tratamiento de Datos Personales | v.05 | 17.11.2021 |

definición legal.

La presente política se entiende aplicable a las bases de datos de la Empresa en la que ésta sea el RESPONSABLE del Tratamiento, tales como: las bases de datos de sus empleados, bases de datos de aspirantes en procesos de selección, bases de datos de extrabajadores, bases de datos de potenciales usuarios finales de clientes corporativos.

De la misma manera, la presente política se entiende aplicable en lo pertinente a las bases de datos que clientes corporativos y/o proveedores entreguen a la Empresa en calidad de ENCARGADO del Tratamiento, para la prestación de los servicios, sin perjuicio de las políticas que cada cliente tenga que observar como RESPONSABLE de la información que comunique a la Empresa en la ejecución de cada contrato.

## 6.2 Ámbito de Aplicación:

La Política será aplicable a los datos personales de personas naturales, registrados en cualquier base de datos, construidas antes o después de la entrada en vigencia del Decreto 1377 de 2013, que sean susceptibles de tratamiento, por encontrarse en poder de ATENTO COLOMBIA S.A., ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S.A. SUCURSAL EN COLOMBIA o cualquier otra empresa del grupo que opere en Colombia.

La Política no será aplicable a aquellos datos que por su generalidad se convierten en anónimos al no permitir identificar o individualizar a un titular específico.

## 6.3 Principios Rectores:

- Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos:** Este principio se refiere al Tratamiento a que se refiere la ley aplicable, es una actividad regulada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- Principio de finalidad:** Se encuentra definido en los siguientes términos: El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
- Principio de libertad:** Hace alusión a que el Tratamiento solo 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.
- Principio de veracidad o calidad:** Establece que 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
- Principio de 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 conciernan.
- Principio de 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 ley aplicable 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 ley. Los datos personales salvo información pública no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicaciones masivas, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido solo a los titulares o terceros autorizados conforme a la ley.
- Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el RESPONSABLE del Tratamiento o ENCARGADO del Tratamiento a que se refiere la 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.
- Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de los datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive

|        |                              |                                 |      |            |
|--------|------------------------------|---------------------------------|------|------------|
| ATENTO | Sistema Integrado de Gestión |                                 |      |            |
|        | PO TEC SEG<br>02             | Tratamiento de Datos Personales | v.05 | 17.11.2021 |

después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponde al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de la misma.

- i) **Principio de continuidad de la protección de datos:** En la Transferencia de datos el RESPONSABLE del Tratamiento debe garantizar el nivel de protección de los datos personales de los titulares de un país para que no disminuya la protección cuando su información es exportada a otro u otros países.
- j) **Principio de Responsabilidad Demostrada (Accountability):** El RESPONSABLE del tratamiento de datos personales, debe probar que adoptó las medidas necesarias para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en materia de protección de datos personales.
- k) **Minimización de datos:** Únicamente se podrán solicitar los datos personales absolutamente necesarios para la finalidad de tratamiento.
- l) **Limitación de almacenamiento:** Los datos personales serán conservados por el tiempo que se requiera para cumplir la finalidad. En el caso que exista una relación contractual vigente, los datos se mantendrán durante toda la vigencia de dicha relación contractual y en el caso de que ésta termine por cualquier motivo, los datos se mantendrán por el tiempo requerido por la legislación aplicable y hasta el momento en que subsistan responsabilidades derivadas de dicha relación contractual.

#### 6.4 Identificación del Responsable

La empresa ATENTO COLOMBIA S.A., ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S.A. SUCURSAL EN COLOMBIA o cualquier otra empresa del grupo que opere en Colombia, actuará bien sea como RESPONSABLE o ENCARGADO, por lo tanto, en cualquiera de estos casos, la Empresa se encontrará identificada de la siguiente manera:

**Razón social:** ATENTO COLOMBIA S.A. y/o ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S.A. SUCURSAL EN COLOMBIA o cualquier otra empresa del grupo que opere en Colombia.

**Domicilio Social:** Bogotá D.C.

**NIT:** ATENTO COLOMBIA S.A.: 830.065.842-5

**NIT:** ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S.A. SUCURSAL EN COLOMBIA: 900076998-6

**Dirección:** Calle 67 No. 12-35 Bogotá –Colombia

**Correo electrónico:** [habeasdata@atento.com.co](mailto:habeasdata@atento.com.co)

**Teléfono:** (571) 594-0000

#### 6.5 De las Bases de Datos:

A continuación, se indica el Tratamiento de las bases de datos de la Empresa, según sea ENCARGADO o RESPONSABLE del Tratamiento.

**6.5.1 Como Responsable:** La Empresa hará el Tratamiento de los datos personales en los términos y alcances de la autorización entregada por el Titular de la información, de las siguientes bases:

- a) **Bases de datos de aspirantes en procesos de selección:** Recopilación, almacenamiento y en general empleo de todos los datos suministrados con el propósito que la Empresa adelante según lo considere conveniente procesos de selección de personal propio y sin que la participación en dicho proceso genere para el participante ningún tipo de derecho o prerrogativa, entendiendo obligatorio que cualquier vinculación estará condicionada al cumplimiento de las reglas, procedimientos y políticas aplicables sobre la materia que tenga la Empresa. Los datos suministrados podrán ser empleados por la Empresa para el ofrecimiento y venta de bienes y servicios de

|        |                              |                                 |      |            |
|--------|------------------------------|---------------------------------|------|------------|
| ATENTO | Sistema Integrado de Gestión |                                 |      |            |
|        | PO TEC SEG<br>02             | Tratamiento de Datos Personales | v.05 | 17.11.2021 |

sus potenciales o actuales clientes, en desarrollo de sus obligaciones comerciales y/o contractuales, lo cual comprende el almacenamiento, copia, entrega, actualización, utilización, ordenamiento, clasificación, transferencia a terceros países, corrección, verificación y uso para fines estadísticos, de los datos suministrados.

- b) **Bases de datos trabajadores de la Empresa (Nómina Activa):** Recopilación, almacenamiento, copia, entrega, actualización, ordenamiento, clasificación, transferencia, transmisión, corrección, verificación, uso para fines estadísticos y en general empleo y utilización de todos los datos suministrados con el propósito de administrar correctamente la relación laboral por parte de la Empresa con los empleados de la Empresa. La Empresa, podrá compartir los datos de los trabajadores de la Empresa con sus clientes actuales o potenciales, en desarrollo de su relación comercial y con el fin de cumplir con sus obligaciones comerciales y/o contractuales.

Los datos suministrados podrán ser empleados por la Empresa para el ofrecimiento y venta de bienes y servicios de sus potenciales o actuales clientes, lo cual comprende el almacenamiento, copia, entrega, actualización, utilización, ordenamiento, clasificación, transferencia, transmisión, corrección, verificación y uso para fines estadísticos, de los datos suministrados.

La base de trabajadores de la Empresa (Nómina Activa) se segmenta de forma general según las necesidades para el giro ordinario de los negocios como por ejemplo las siguientes:

- Plan de carrera
- Formadores
- Disciplinarios
- Salud, Seguridad y Gestión en el Trabajo
- IT: Accesos a recursos tecnológicos y bitácora
- Calidad y procesos
- Malla de turnos
- Retiros del personal
- Asistencia a eventos
- Trabajadores por campaña
- Hojas de vida

- c) **Bases de datos trabajadores inactivos:** Recopilación, almacenamiento, copia, entrega, actualización, ordenamiento, clasificación, transferencia, corrección, verificación, uso para fines estadísticos y en general empleo y utilización de todos los datos suministrados con el propósito de administrar correctamente la relación laboral por parte de la Empresa con los empleados inactivos de la Empresa.
- d) **Bases de datos clientes corporativos de la Empresa:** Recopilación, almacenamiento, copia, entrega, actualización, ordenamiento, clasificación, transferencia, corrección, verificación, uso para fines estadísticos y en general empleo y utilización de todos los datos suministrados con el propósito de desarrollar el objeto social de la Empresa y lo estipulado en los respectivos contratos y/o documentos comerciales suscritos entre las partes así como para administrar correctamente la relación comercial por parte de la Empresa con los clientes de la Empresa.
- e) **Bases de datos de proveedores de la Empresa:** Recopilación, almacenamiento, copia, entrega, actualización, ordenamiento, clasificación, transferencia, corrección, verificación, uso para fines estadísticos y en general empleo y utilización de todos los datos suministrados con el propósito de desarrollar el objeto social de la Empresa y lo estipulado en los respectivos contratos y/o documentos comerciales suscritos entre las partes, así como para administrar correctamente la relación comercial por parte de la Empresa con los proveedores de la Empresa.
- f) **Bases de datos de los sistemas de seguridad de control de acceso físico a través de biométricos:** Recopilación, almacenamiento, copia, entrega, actualización, utilización, ordenamiento, clasificación, transferencia, corrección, verificación y uso de datos de los sistemas de seguridad física de control de acceso por lector de huella digital u otro que exista en el futuro, que permiten controlar de manera segura y centralizada el ingreso a las instalaciones de la Empresa de clientes, proveedores y asistencia del personal, almacenando datos de

|        |                              |                                 |      |            |
|--------|------------------------------|---------------------------------|------|------------|
| ATENTO | Sistema Integrado de Gestión |                                 |      |            |
|        | PO TEC SEG<br>02             | Tratamiento de Datos Personales | v.05 | 17.11.2021 |

identificación personal sensibles como el registro biométrico para el reconocimiento único de los individuos, gestión de horarios laborales, entre otros.

- g) **Bases de datos de los sistemas de seguridad y control de acceso lógico:** Recopilación, almacenamiento, copia, entrega, actualización, utilización, ordenamiento, clasificación, transferencia, corrección, verificación y uso de datos de gestión de identidades para la asignación de usuarios de sistemas con sus correspondientes perfiles, permisos y acceso a las plataformas y a la información que utiliza la Empresa
- h) **Bases de datos de clientes y/o potenciales clientes que asisten a webinars y eventos de la Empresa:** Recopilación, almacenamiento, actualización, clasificación, transferencia y en general empleo y utilización de todos los datos suministrados para fines marketing y/o envío de comunicaciones comerciales.

**6.5.2 Encargado del Tratamiento:** La Empresa hará el Tratamiento de los datos personales en los términos y alcances de la autorización entregada por el Titular de la información:

- a) **Bases de datos de Propiedad de Clientes de la Empresa:** Recopilación, almacenamiento, copia, entrega, actualización, utilización, ordenamiento, clasificación, transferencia, corrección, verificación y uso para fines estadísticos de bases de datos de propiedad de clientes corporativos de la Empresa, la cual estará en todo momento sujeta a las políticas e instrucciones que se acuerden entre las Partes. En la medida de lo posible, en los contratos con los clientes de la Empresa se hará expresa la condición de ENCARGADO del Tratamiento y el cliente como RESPONSABLE del Tratamiento de sus clientes con las obligaciones que tal calidad les impone. Las bases entregadas por los clientes sólo se utilizarán según la finalidad establecida en los respectivos contratos, y por lo mismo, serán devueltas al RESPONSABLE una vez se concluyan las obligaciones contractuales de la Empresa como ENCARGADO.

La Empresa no construirá ni utilizará bases propias, ni aceptará bases construidas por sus empleados para cumplir con las obligaciones contractuales que tenga como ENCARGADO en la ejecución de los contratos que suscriba con sus clientes.

En ningún caso la Empresa comprará bases de datos que ofrezcan terceros para realizar campañas o ejecutar los contratos suscritos con sus clientes, ni utilizará bases de un cliente para otro cliente diferente.

## 6.6 Derechos de los Titulares de la Información

Los Titulares de la información tienen los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los RESPONSABLES del Tratamiento o ENCARGADOS del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al RESPONSABLE del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012
- c) Ser informado por el RESPONSABLE del Tratamiento o el ENCARGADO del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el RESPONSABLE o ENCARGADO han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución;

|               |                                     |                                        |             |                   |
|---------------|-------------------------------------|----------------------------------------|-------------|-------------------|
| <b>ATENTO</b> | <b>Sistema Integrado de Gestión</b> |                                        |             |                   |
|               | <b>PO TEC SEG<br/>02</b>            | <b>Tratamiento de Datos Personales</b> | <b>v.05</b> | <b>17.11.2021</b> |

- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento. En ejercicio de los derechos anteriormente listados podrá realizar las consultas que resulten pertinentes y realizar los reclamos que entienda necesarios de cara a garantizar el respeto de los mismos.
- g) Los demás derechos que se encuentren contenidos en la normatividad vigente respecto de la materia.

#### **6.7 De los Deberes de la Empresa:**

Deberes como RESPONSABLE del Tratamiento: la Empresa, cuando actúe como RESPONSABLE del Tratamiento, deberá cumplir los siguientes deberes:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, 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 se 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 éste 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.
- 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 ley.
- k) 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.
- l) Informar a Solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- m) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- n) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- o) Los demás previstos en la Ley.

#### **6.8 Deberes como Encargado del Tratamiento.**

La Empresa como ENCARGADO del Tratamiento deberá cumplir los siguientes deberes:

|               |                                     |                                        |             |                   |
|---------------|-------------------------------------|----------------------------------------|-------------|-------------------|
| <b>ATENTO</b> | <b>Sistema Integrado de Gestión</b> |                                        |             |                   |
|               | <b>PO TEC SEG<br/>02</b>            | <b>Tratamiento de Datos Personales</b> | <b>v.05</b> | <b>17.11.2021</b> |

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento y según las condiciones establecidas en el respectivo contrato suscrito con el RESPONSABLE.
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- d) Actualizar la información reportada por los RESPONSABLE 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.
- f) Registrar en la base de datos las leyendas "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley y de acuerdo con el procedimiento establecido con el cliente.
- g) 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 de acuerdo con el procedimiento establecido con el cliente.
- h) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- i) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- j) 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.
- k) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- l) Conservar la información y grabaciones de los Titulares según los términos establecidos en los respectivos contratos. En caso de que no se señale un plazo en particular, la Empresa conservará la información por un tiempo máximo de 1 año.

## 6.9 Concurrencia de Calidades

En el evento en que concurren las calidades de RESPONSABLE del Tratamiento y ENCARGADO del Tratamiento a la Empresa le será exigible el cumplimiento de los deberes previstos para cada uno.

## 6.10 De los datos sensibles:

De conformidad con la normativa vigente en materia de Protección de Datos Personales, la Empresa se compromete a cumplir cabalmente con la protección y el tratamiento adecuado de datos sensibles, incluyendo biométrico, registro fílmico o cualquier otro que exista en el futuro, los datos de los niños, niñas y adolescentes que ingresen en las instalaciones de la Empresa, entendiéndose como Datos Sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como 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.

### 6.10.1 Tratamiento de categorías especiales de datos:

Según la normativa vigente en materia de Protección de Datos Personales está prohibido que la Empresa trate datos sensibles, excepto cuando:

|        |                              |                                 |      |            |
|--------|------------------------------|---------------------------------|------|------------|
| ATENTO | Sistema Integrado de Gestión |                                 |      |            |
|        | PO TEC SEG<br>02             | Tratamiento de Datos Personales | v.05 | 17.11.2021 |

- a) El Titular haya autorizado explícitamente dicho Tratamiento.
- b) El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado.
- 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.

#### 6.11 Tratamiento Datos de niños, niñas y adolescentes

Está prohibido para la Empresa el tratamiento de este tipo de datos de datos, excepto cuando estos sean de naturaleza pública y dicho tratamiento responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes. De igual forma para el Tratamiento de este tipo de datos se asegurará el respeto a los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

#### 6.12 Procedimiento para el ejercicio de derechos por los titulares de la información.

Los Titulares de la información podrán ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información, revocar la autorización inicialmente otorgada, consultar información, presentar reclamos y en general los demás derechos establecidos en el artículo 8 y demás concordantes de la Ley 1581 de 2012, a través de los siguientes medios:

Correo electrónico: [habeasdata@atento.com.co](mailto:habeasdata@atento.com.co) o enviando su comunicación a la Calle 67 No. 12-35 de Bogotá.

La Empresa, dentro de la oportunidad legal, atenderá los derechos ejercidos por los Titulares de la información, sus solicitudes, consultas y/o reclamos a través de las áreas relacionadas en el numeral 6.13 de este documento.

Los Titulares deben entender que de acuerdo con el Artículo 9 del Decreto 1377 de 2013, *“la solicitud de la información y la revocatoria de la autorización no procederá cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos”*.

#### 6.13 Áreas responsables de la atención de peticiones, consultas y reclamos de los Titulares de la información en el ejercicio de sus derechos.

El área encargada de la Empresa de la atención de peticiones, consultas y reclamos de los Titulares de la información en el ejercicio de sus derechos es Seguridad de la Información a través del Oficial de Protección de Datos Personales y/o la persona que se designe según la estructura de la Empresa.

##### 6.13.1 Como Responsable del tratamiento:

- a) Bases de datos trabajadores y base de datos de aspirantes y trabajadores: **Recursos Humanos y las áreas soporte que tienen relación con el cliente.**
- b) Bases de datos de clientes corporativos y proveedores de la Empresa: **Gerencia Compras y/o áreas soporte que tienen relación con el proveedor.**
- c) Bases de datos de propiedad de la Empresa con información de terceras personas: **Gerencia Comercial y/o Gerencias de Negocio.**

|               |                                     |                                        |             |                   |
|---------------|-------------------------------------|----------------------------------------|-------------|-------------------|
| <b>ATENTO</b> | <b>Sistema Integrado de Gestión</b> |                                        |             |                   |
|               | <b>PO TEC SEG<br/>02</b>            | <b>Tratamiento de Datos Personales</b> | <b>v.05</b> | <b>17.11.2021</b> |

- d) **Bases de datos biométricos:** Recursos Humanos y las áreas soporte que tienen relación con las herramientas de acceso.

#### **6.13.2 Como Encargado del Tratamiento:**

- a) Bases de datos de Propiedad de Cliente Corporativos de la Empresa: **Gerencia Comercial y/o Gerentes de Negocio.**

#### **6.13.3 Gestión de Encargados.**

La Empresa establece medidas de gestión, seguimiento y control para con sus proveedores y terceros con el fin de que estos garanticen el adecuado tratamiento y protección de los datos personales que le son entregados para una gestión específica.

#### **6.14 Medidas de seguridad tratamiento base de datos**

La Empresa aplicará en el Tratamiento de las bases de datos a su cargo, bien sea como RESPONSABLE o como ENCARGADO, las mejores prácticas, el mayor esfuerzo y diligencia de cara a garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos y las bases de datos de la Empresa de acuerdo con las normas aplicables, políticas y procedimientos de seguridad de la información de la Empresa.

#### **6.15 Prevalencia de las normas sustantivas sobre la materia**

Teniendo en cuenta que el presente documento busca dar cumplimiento a las normas que regulan la protección del derecho de habeas data consagrado en la constitución, las leyes estatutarias sobre la materia y los reglamentos que expida el Gobierno Nacional para tal propósito, la interpretación de las políticas de la entidad estará en todo momento subordinada al contenido de tales disposiciones superiores, por lo que en caso de incompatibilidad o contradicción entre las presentes políticas y la normatividad superior será aplicable esta última.

#### **6.16 Fecha de entrada en vigencia de la política de Tratamiento de Datos Personales.**

La presente versión de la política de Tratamiento de Datos Personales entra en vigencia a partir de su aprobación y publicación en la Intranet de la Empresa.

#### **6.17 Aviso de Privacidad**

Según lo estipulado en el Artículo 14 del Decreto 1377 de 2013, en caso de que no sea posible poner a disposición del Titular las Políticas de Tratamiento de Datos Personales, los RESPONSABLES deberán informar por medio de un Aviso de Privacidad al Titular sobre la existencia de tales políticas y la forma de acceder a las mismas, manera oportuna y en todos casos a más tardar al momento de recolección de los datos personales.

A continuación, se transcriben los Avisos de Privacidad que se pueden emplear por parte de la Empresa. No obstante, la Empresa podrá ajustar dichos avisos para su aplicación en los diferentes tipos de autorizaciones, pero sin incumplir con lo previsto en la normatividad vigente.

#### **6.18 Aviso de Privacidad Extendido:**

ATENTO COLOMBIA S.A. y/o ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA S.A. SUCURSAL EN COLOMBIA o cualquier otra empresa del grupo que opere en Colombia (en adelante la "Empresa") está comprometida con la protección de datos personales. Por medio de este aviso se informa nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales, se describe el tratamiento al que serán sometidos los datos y su finalidad, los derechos de los titulares, las medidas de seguridad y el medio para realizar consultas, peticiones y reclamos.

|               |                                     |                                        |             |                   |
|---------------|-------------------------------------|----------------------------------------|-------------|-------------------|
| <b>ATENTO</b> | <b>Sistema Integrado de Gestión</b> |                                        |             |                   |
|               | <b>PO TEC SEG<br/>02</b>            | <b>Tratamiento de Datos Personales</b> | <b>v.05</b> | <b>17.11.2021</b> |

### 6.19 Gestión Incidentes de Seguridad

La Empresa se compromete a gestionar los Incidentes de Seguridad de la información de conformidad con lo establecido en la normativa actual de protección de datos personales y aquella que la modifique, adicione y complemente. Así mismo, el protocolo de respuesta a incidentes de seguridad se encuentra establecido en las políticas y procedimientos de seguridad de la información de la Empresa.

## 7. Transferencia/ Transmisión Internacional de Datos.

Se prohíbe la transferencia de datos personales de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos. Esta prohibición no regirá en los siguientes casos:

- Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia.
- 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 les resulte aplicable.
- Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.
- 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.
- Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

**7.1** En los casos de que se requiera una transferencia de datos que no se encuentren dentro de las excepciones anteriormente expuestas, se deberá elevar solicitud a la Superintendencia de Industria y Comercio, para que profiera la declaración de conformidad relativa a la transferencia internacional de datos personales.

**7.2** Se entenderá que un país cuenta con los elementos o estándares de garantía necesarios para garantizar un nivel adecuado de protección de datos personales, si su legislación cuenta; con unos principios, que abarquen las obligaciones y derechos de las partes (titular del dato, autoridades públicas, empresas, agencias u otros organismos que efectúen tratamientos de datos personales), y de los datos (calidad del dato, seguridad técnica) y; con un procedimiento de protección de datos que involucre mecanismos y autoridades que efectivicen la protección de la información. De lo anterior se deriva que el país al que se transfiera los datos no podrá proporcionar un nivel de protección inferior al del territorio Colombiano y/o al proporcionado por la Empresa.

Para asegurar que el país donde se van a transferir los datos personales cuenta con los niveles adecuados de protección, el RESPONSABLE deberá ingresar a la página de la Superintendencia de Industria y Comercio y buscar el listado de países que cuentan con un nivel adecuado de protección de datos personales.

**7.3** Así el país al que se realice transferencia internacional cuente con un nivel adecuado de protección de Datos Personales, El RESPONSABLE del Tratamiento deberá ser capaz de demostrar que ha implementado medidas apropiadas y efectivas para garantizar el adecuado tratamiento de los datos personales que se transfieren a otro país otorgando seguridad a los y manteniendo los registros de dicha transferencia.,

**7.4** En caso de que se requiera realizar la transferencia de datos personales a un país que no cumpla con un nivel adecuado de protección según la Superintendencia de Industria y Comercio, El RESPONSABLE del tratamiento deberá verificar si la operación está comprendida dentro de una de las causales de excepción establecidas en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012, de no cumplirse ninguna de las condiciones anteriores, el RESPONSABLE le solicitara a la Superintendencia de Industria y Comercio, para que profiera la declaración de conformidad relativa a la transferencia internacional de datos personales.

|               |                                     |                                        |             |                   |
|---------------|-------------------------------------|----------------------------------------|-------------|-------------------|
| <b>ATENTO</b> | <b>Sistema Integrado de Gestión</b> |                                        |             |                   |
|               | <b>PO TEC SEG<br/>02</b>            | <b>Tratamiento de Datos Personales</b> | <b>v.05</b> | <b>17.11.2021</b> |

**7.5** La Empresa podrá realizar un tránsito transfronterizo de datos en caso de que se requiera para el cumplimiento de sus obligaciones, entendiéndose que el tránsito transfronterizo no comporta una transferencia de datos a terceros países.

**7.6** Los términos que rigen el presente numeral serán aplicables en iguales condiciones para la transmisión de datos personales.

## **8 Seguridad Física:**

### **8.1 Video vigilancia**

La captación, grabación transmisión, almacenamiento, conservación, o reproducción en tiempo real o posterior, por medio de cámaras, videocámaras, análogas o digitales, cámaras IP o mini-cámaras, circuitos cerrados de televisión (CCTV) (en adelante los Sistemas de Video Vigilancia- SVV) y, en general, cualquier medio por el cual la Empresa realice el Tratamiento de imágenes de Titulares de datos personales, en especial con fines de vigilancia, entre otras, son consideradas como Tratamiento de datos personales, y en consecuencia, se encuentran sujetas al Régimen General de Protección de Datos Personales.

La Empresa como RESPONSABLE del Tratamiento garantiza la protección de los derechos de los Titulares de información respecto de la recolección, almacenamiento, uso y disposición de sus datos personales, en este caso, de su imagen y utiliza todos los medios idóneos para obtener la autorización del Titular en sus instalaciones para el tratamiento de sus imágenes.

Cuando la implementación de los Sistemas de Video Vigilancia se realiza por intermedio de un tercero, como son las empresas de vigilancia y seguridad privada que hacen uso, entre otros, de medios tecnológicos para la prestación de su servicio, estos terceros en su calidad de ENCARGADOS del Tratamiento están obligados a cumplir con lo dispuesto en el Régimen General de Protección de Datos Personales y la Empresa vela por ello a través diversas medidas que implementa.

La Empresa tiene avisos de privacidad en todas sus instalaciones para informar a los Titulares sobre la finalidad del tratamiento de sus datos, imágenes y derechos que le asisten.

### **8.2 Biométrico**

La Empresa cuenta con sistemas de control de acceso biométrico por lector de huella digital u otro que exista en el futuro y la Empresa decida utilizar, para controlar el ingreso y asistencia del personal a las instalaciones de la Empresa, con el fin de cumplir con el giro ordinario de sus negocios de conformidad con lo establecido en esta Política y en la normativa de Datos Personales.

**Parágrafo:** De manera temporal cada vez que se requiera, en virtud de normativas que expida el Gobierno Nacional, con el fin de mitigar emergencias sanitarias, como la generada por la pandemia del coronavirus - COVID - 19, así como cualquier otra que se llegare a presentar en el futuro con el fin prevenir, tratar y controlar su propagación, la Empresa durante el tiempo que dura dicha Emergencia, no hará uso del acceso a sus instalaciones con biométrico por lector de huella digital o física o cualquier otro mecanismo que implique cualquier contacto para recolectar o tratar los datos. Para la ejecución de esta medida la Empresa atenderá las normativas y recomendaciones emitidas por los entes competentes.

### **8.3 Alcance Régimen de Protección de Datos de Europa (GDPR) u otros Regímenes y/o Estándares internacionales**

La Empresa tiene en cuenta la normativa nacional aplicable en materia de Datos Personales y normativa internacional como el Régimen de Protección de Datos de Europa (GDPR), que eventualmente le sea aplicable, mediante la adaptación de procedimientos internos siempre que no sea contraria a la normativa local.

|               |                                     |                                        |             |                   |
|---------------|-------------------------------------|----------------------------------------|-------------|-------------------|
| <b>ATENTO</b> | <b>Sistema Integrado de Gestión</b> |                                        |             |                   |
|               | <b>PO TEC SEG<br/>02</b>            | <b>Tratamiento de Datos Personales</b> | <b>v.05</b> | <b>17.11.2021</b> |

**9. Recolección y uso de datos personales en casos de emergencia y urgencia médica o sanitaria (COVID-19):**

La Empresa entiende y acepta que el tratamiento de datos de contenido sensible en los casos de urgencia médica y/ urgencia o emergencia sanitaria se realiza con la finalidad de prevenir, tratar y controlar la propagación del COVID-19, así como cualquier otra emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional. Por tal razón la Empresa, podrá suministrar los datos personales de sus Trabajadores y Contratistas y demás terceros aplicables a las entidades públicas o administrativas del orden nacional o local con el fin de cumplir obligaciones legales que estas ejerzan en virtud de sus competencias constitucionales o legales.

Por ello, la Empresa no estará obligada a contar con autorización alguna adicional del Titulares para realizar cualquier tratamiento de los datos personales, de conformidad con el literal c) del Artículo 10 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012. De igual forma, la Empresa cuenta con la autorización de los Titulares y la misma obedece a la finalidad de cumplimiento de obligaciones legales y/o contractuales.

En todo momento la Empresa tomará las medidas de seguridad necesarias, tales como: restricción, circulación restringida, restricción de acceso y uso de los datos personales que le sean suministrados.

**10. Compromiso de la organización desde la Alta Dirección de la Empresa:**

La Empresa está comprometida en todos los niveles de su organización incluyendo la Alta Dirección en el cumplimiento de las normas en materia de Datos Personales y aquella que la modifique, adicione o complemente, en la medida que ha implementado medidas apropiadas y efectivas proporcionales a la naturaleza jurídica de la Empresa , tamaño empresarial, datos personales objeto de tratamiento, tipo de tratamiento que realiza, los riesgos potenciales que el tratamiento pueda causar a los Titulares, conserva evidencia de la implementación de medidas de seguridad, realiza entrenamiento y programas a su personal para la protección de los datos personales, cuenta con un Oficial de Protección de Datos Personales, realiza el Registro Nacional de Bases de Datos y su actualización, entre otros..

**11. Revisión de la Política.**

La presente política será objeto de revisión y evaluación cada vez que las circunstancias lo ameriten y en todo caso mínimo una vez al año.

**Aprobado por:**

  
Oscar Velásquez  
Director País

**Revisado por:**

  
Kathia Milena Perez  
Gerente Jurídica

**Revisado por:**

  
Javier Leandro Suarez  
Gerente de Tecnología

**Revisado por:**

  
Luis Ernesto Velasco  
CISO Región Sur