

POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Aplicación: Colombian Shared Services S.A.S.	Preparado por: Comunicaciones	Aprobado por: Claudia Yolima Jiménez Rivera Vicepresidencia Ejecutiva
Fecha de divulgación: Mayo de 2024	Revisado por: Vicepresidencia de Asuntos Corporativos	Versión: 3

Contenido

1. Finalidad	3
2. Alcance	3
3. Marco Legal.....	3
4. Ámbito de aplicación.....	4
5. Glosario de términos.....	4
6. Principios generales.....	6
7. Datos sensibles	7
7.1. Generalidades.....	7
7.2. Obtención de datos sensibles.....	7
7.3. Excepciones a la Autorización Previa y Expresa del Titular	8
8. Finalidad del Tratamiento de Datos Personales	8
8.1. Respeto a los datos personales de Clientes(as).....	9
8.2. Respeto a los datos personales de Empleados(as).....	10
8.3. Respeto a los datos personales de Ex empleados(as)	11
8.4. Respeto a los datos personales de Candidatos(as).....	11
8.5. Respeto a los datos personales de Proveedores	11
8.6. Respeto a los usuarios web	12
9. Deberes de Colombian Shared Services S.A.S como Responsable del Tratamiento de Datos Personales	13
9.1. Tratamiento adecuado y seguro de los Datos.....	13
9.2. Información y Solicitud de Autorización para el Tratamiento de los Datos:.....	14
9.3. Envío o Transmisión de datos a “Encargados de Tratamiento”:	14
9.4. Menores de edad:	16
10. Derechos del titular	16
10.1. Consulta.....	16

10.2.	Rectificación y actualización de datos.....	16
10.3.	Procedimiento para atención y respuesta a peticiones, consultas, quejas y reclamos de los Titulares de Datos Personales.....	16
10.4.	Prueba de autorización.....	17
10.5.	Utilización	18
10.6.	Quejas.....	18
10.7.	Suspensión.....	18
11.	Procedimiento para el ejercicio de los derechos del titular	18
11.1.	Ejercicio de los Derechos del Titular.....	19
11.2.	Identificación del responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales.....	19
11.3.	Inquietudes, Consultas, Solicitudes y/o reclamos	19
12.	Comunicación de la Política	20
13.	Implementación de la Política	20
14.	Actualización y revisión de la Política	20

1. Finalidad

Colombian Shared Services S.A.S, se compromete con el uso legal, el tratamiento de acuerdo con los fines establecidos y la seguridad y privacidad de la información que recolecte, almacene, use, circule o suprima, que contenga datos personales y en cumplimiento del mandato legal, establecido en la Constitución Política de Colombia (arts. 15 y 20), la Ley 1581 de 2012 "por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales" y el Decreto 1377 de 2013 "por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" y al compromiso institucional en cuanto al tratamiento de la información, establece medidas generales para garantizar los niveles de seguridad y privacidad adecuados para la protección de datos personales, con el fin de evitar posibles adulteraciones, pérdidas, consultas, usos o accesos no autorizados, aplicable a los datos personales registrados en cualquier base de datos que administre y cuyo titular sea una persona natural.

2. Alcance

Esta política es aplicable a toda la información determinada como dato personal que estén bajo la responsabilidad de tratamiento de Colombian Shared Services S.A.S. Todos los empleados, contratistas, proveedores de servicios o personal externo (empresa o entidad externa) de Colombian Shared Services S.A.S, que por su labor recolectan, almacenan, usan, circulan o suprimen datos e información de Colombian Shared Services S.A.S, deberá conocer y dar cumplimiento a la presente política.

La aplicación de la política podrá hacerse extensiva, total o parcialmente, a cualquier persona natural y/o jurídica vinculada por una relación distinta de la laboral cuando ello sea posible por la naturaleza de la relación y resulte conveniente para el cumplimiento de su finalidad.

De conformidad con la Política, Colombian Shared Services S.A.S podrá desarrollar procedimientos e instrucciones para implementar y dar cumplimiento a las obligaciones asumidas, así como para adaptar la misma a las diversas legislaciones locales.

3. Marco Legal

- a. Constitución Política, artículo 15;
- b. Ley 1266 de 2008;
- c. Ley 1581 de 2012;
- d. Decretos reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010, y Decreto Reglamentario 1377 de 2013 modificado parcialmente por el decreto 1081 de 2015;
- e. Sentencias de la Corte Constitucional C – 1011 de 2008, y C - 748 del 2011.

4. **Ámbito de aplicación**

Esta política tendrá aplicación a los datos personales que se encuentren registrados en las bases de datos de **Colombian Shared Services S.A.S.** y que sean objeto de tratamiento por la misma. Aplica a todos sus empleados, contratistas, proveedores de servicios o personal externo (empresa o entidad externa), proyectos y oficina principal corporativa.

La aplicación de la Política podrá hacerse extensiva, total o parcialmente, a cualquier persona natural y/o jurídica vinculada por una relación distinta de la laboral cuando ello sea posible por la naturaleza de la relación y resulte conveniente para el cumplimiento de su finalidad.

De conformidad con la Política, **Colombian Shared Services S.A.S** podrá desarrollar procedimientos e instrucciones para implementar y dar cumplimiento a las obligaciones asumidas, así como para adaptar la misma a las diversas legislaciones locales.

5. **Glosario de términos**

Para facilitar una mejor comprensión de la presente Política para el Tratamiento de Datos Personales, se puede consultar las definiciones previstas en la Ley 1581 de 2012 o normas que la adicionen o modifiquen.

No obstante, lo anterior, a continuación, nos permitimos relacionar las siguientes definiciones:

- **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable del tratamiento, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las Políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **Cliente:** Persona natural o jurídica a la cual **Colombian Shared Services S.A.S** le presta servicios profesionales en virtud de una relación comercial preexistente.
- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

- **Dato Sensible:** Información que afectan la intimidad de las personas o cuyo uso indebido puede generar discriminación (origen racial o étnico, orientación política convicciones filosóficas o religiosas, pertinencia a sindicatos u organizaciones sociales o derechos humanos, datos de salud, vida sexual y biométricos).
- **Empleado(a):** Persona natural que presta servicios personales a **Colombian Shared Services S.A.S** en virtud de un contrato de trabajo.
- **Encargado(a) 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. En los eventos en que el responsable no ejerza como encargado de la base de datos, se identificará expresamente quién será el Encargado.
- **Exempleado(a):** Persona natural que prestó servicios personales a **Colombian Shared Services S.A.S** en virtud de un contrato de trabajo que terminó por cualquier causa.
- **Personas con quienes se tiene una relación comercial o de capacitación:** Personas naturales con quienes **Colombian Shared Services S.A.S** tiene una relación comercial o de capacitación en desarrollo del objeto social de **Colombian Shared Services S.A.S**.
- **Proveedor:** Persona natural o jurídica que suministra bienes y/o servicios a **Colombian Shared Services S.A.S** en virtud de una relación comercial preexistente.
- **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.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transferencia:** La transferencia de datos que se encuentren registrados en las bases de datos de **Colombian Shared Services S.A.S** 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.

- **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 del Tratamiento.
- **Visitante:** Toda persona natural que se encuentre en las instalaciones de **Colombian Shared Services S.A.S** y que no tenga la calidad de Empleado.

6. Principios generales

En todo tratamiento de datos personales que realice **Colombian Shared Services S.A.S** se aplicarán los principios consagrados en el Régimen General Colombiano de Protección de Datos Personales Ley 1581 de 2012. Con el fin de brindar un correcto tratamiento a las bases de datos, se aplicarán de manera armónica los siguientes principios rectores:

- **Principio de la legalidad:** El Tratamiento de datos es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y las demás disposiciones que la desarrollen.
- **Principio de finalidad:** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al titular. En lo correspondiente a la recolección de datos personales, se limitará a aquellos datos que sean pertinentes y adecuados para la finalidad con la cual fueron recolectados o requeridos, lo cual debe ser informado al momento de recolectar la información.
- **Principio de libertad:** 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:** 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.
- **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 la ley 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 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 ley.

- **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento 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:** está obligada 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 ley.

7. Datos sensibles

7.1. Generalidades

Se entiende por datos sensibles aquellos cuyo uso indebido puede afectar la intimidad del Titular o generar su discriminación, entre otra información relacionada con origen racial o étnico; orientación política; convicciones religiosas o filosóficas; pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, así como datos relativos a la salud, a la vida sexual y biométricos.

En razón de lo anterior, sugerimos no suministrar datos sensibles a **Colombian Shared Services S.A.S** Ahora bien, si el Titular considera que es necesario proveer este tipo de datos, solicitamos que los mismos sean remitidos junto con la debida autorización, y así poder permitir su Tratamiento para los propósitos legítimos del negocio y los fines que establece la presente Política.

7.2. Obtención de datos sensibles

Colombian Shared Services S.A.S, actuando en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades comerciales y el estricto cumplimiento legal establecido por la regulación Colombiana, realiza la recolección, recepción, almacenamiento, uso, circulación, supresión, procesamiento, compilación, transferencia o transmisión de datos de carácter personal correspondientes a personas naturales y entidades privadas con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, trabajadores(as) y familiares de éstos, accionistas, clientes(as), distribuidores(as), proveedores(as), acreedores(as) y deudores(as).

Los datos que sean recolectados por **Colombian Shared Services S.A.S** podrán, eventualmente, ser compartidos con otros miembros y con terceros o autoridades que

ejercen la Supervisión de **Colombian Shared Services S.A.S** con la finalidad de desarrollar revisiones de calidad, llevar a cabo auditorias, actividades de supervisión o con el fin de cumplir con los estándares de calidad respecto de los servicios y productos prestados o contratados.

Colombian Shared Services S.A.S no obtendrá información catalogada por la normatividad como datos sensibles, salvo en los siguientes eventos:

- a. Cuando los Titulares den su autorización de manera expresa y previa en relación con el dato recolectado. Lo anterior salvo que se presente uno de los eventos en los cuales por Ley la autorización no sea requerida.
- b. Cuando el Tratamiento de los datos sea necesario para salvaguardar un interés vital del Titular, caso en el cual se requerirá la autorización previa de quien ejerza la representación legal del Titular;
- c. Cuando 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 alguna razón sin la autorización previa del Titular;
- d. Cuando se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;
- e. Cuando tenga una finalidad histórica, estadística o científica, para lo cual deberán tomarse todas las medidas conducentes a la eliminación de la identidad de los Titulares.

7.3. Excepciones a la Autorización Previa y Expresa del Titular

Sin perjuicio de lo anterior, y de conformidad con la Ley, **Colombian Shared Services S.A.S** podrán proceder al Tratamiento de sus datos, sin que se requiera su autorización previa, cuando se trate de:

- a. Información requerida por una Entidad Pública o Administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- b. Datos de naturaleza pública (de conformidad con la definición legal del término);
- c. Casos de urgencia médica o sanitaria;
- d. Tratamiento de información autorizado por la Ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
- e. Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

8. Finalidad del Tratamiento de Datos Personales

De forma general y sin que la enumeración signifique limitación, **Colombian Shared Services S.A.S** realizará la recolección, recepción, almacenamiento, uso, circulación, supresión, procesamiento, compilación, transferencia o transmisión de datos de carácter personal para los siguientes casos:

- a. Para realizar el registro de los datos personales en los sistemas de información de **Colombian Shared Services S.A.S** y en sus bases de datos comerciales y operativas;
- b. Con ocasión de los eventos, capacitaciones o demás actividades llevadas a cabo por **Colombian Shared Services S.A.S**, donde se podrán grabar y tomar audios, videos o fotos del desarrollo de éstos. Estos audios, videos o fotos podrán ser utilizados por **Colombian Shared Services S.A.S** en boletines, informes sectoriales, publicaciones, y en general en cualquier actividad de la Sociedades;
- c. Para dar cumplimiento legal a los requerimientos legales definidos por las autoridades competentes colombianas en materia de Seguridad y Salud Laboral, Medioambiente, Responsabilidad Social y Derechos Humanos. Así como para dar cumplimiento a los requerimientos legales en materia de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, de Seguridad en la Cadena de Suministro y Prevención de la Corrupción;
- d. Para el control de acceso sus oficinas, con fines de notificación a contactos autorizados en caso de emergencia y establecimiento de otras medidas de seguridad, incluyendo el establecimiento de zonas video-vigiladas, en virtud de la necesidad de mantener unos niveles adecuados que garanticen la seguridad de las personas, actividades y bienes de la compañía;
- e. Para la atención de requerimientos judiciales o administrativos y el cumplimiento de mandatos judiciales o legales;
- f. En cualquier otra actividad de naturaleza similar a las anteriormente descritas que sean necesarias para desarrollar el objeto social de **Colombian Shared Services S.A.S**.

8.1. Respecto a los datos personales de Clientes(as)

Colombian Shared Services S.A.S podrá llevar a cabo el tratamiento de la información personal de sus Clientes(as) actuales o futuros y de aquellos Clientes con los cuales haya terminado su relación comercial, entre las que se incluyen las siguientes finalidades:

- a. Enviar información comercial que pueda ser de interés; así como, entre otros, invitarlos a eventos que organice **Colombian Shared Services S.A.S**; remitir

boletines, informes sectoriales o publicaciones y en general, utilizar los datos para el desarrollo de las actividades comprendidas en el objeto social;

- b. Con el objetivo de mejorar, promocionar y desarrollar sus productos y los de sus compañías vinculadas a **Colombian Shared Services S.A.S**, a nivel mundial; o capacitar vendedores y agentes en aspectos básicos de gestión comercial de los productos ofrecidos;
- c. Para la determinación de obligaciones pendientes, la consulta de información financiera e historia crediticia y el reporte a centrales de información de obligaciones incumplidas, respecto de sus acreedores;
- d. Para dar respuesta a consultas, peticiones, quejas y reclamos que sean realizadas por los Titulares y organismos de control y transmitir los Datos Personales a las demás autoridades que en virtud de la ley aplicable deban recibir los Datos Personales;

En ejercicio del principio de buena fe, **Colombian Shared Services S.A.S** asumirá que la información personal de terceros, cuyo responsable sea el Cliente, y que deba conocer **Colombian Shared Services S.A.S** con ocasión de la prestación de los servicios contratados por el Cliente, será tratada en apego estricto a lo dispuesto en la Ley 1581 y el Decreto 1377 de 2013. Lo anterior incluye que los datos de las mismas han sido tratados con autorización de su Titular, y que dicha autorización faculta al Cliente para procurar el Tratamiento de los datos por parte de **Colombian Shared Services S.A.S**. En todo caso, los datos personales de terceros cuyo responsable sea el Cliente serán tratados en el marco del objeto de los servicios contratados por el Cliente, a efectos de dar cumplimiento a la relación comercial que **Colombian Shared Services S.A.S** haya entablado con el Cliente.

8.2. Respecto a los datos personales de Empleados(as)

Colombian Shared Services S.A.S llevará a cabo el Tratamiento de información personal de sus empleados y su núcleo familiar con la finalidad de cumplir con las obligaciones que emanan de las respectivas relaciones laborales, entre las que se encuentran:

- a. Desarrollar las actividades propias de la gestión de Talento Humano dentro de **Colombian Shared Services S.A.S**, tales como nómina, afiliaciones a entidades del sistema general de seguridad social, actividades de bienestar y salud ocupacional, programas de entrenamiento y ejercicio de la potestad sancionatoria del empleador;
- b. Realizar los pagos necesarios derivados de la ejecución del contrato de trabajo y/o su terminación, y las demás prestaciones sociales a que haya lugar de conformidad con la ley aplicable;

- c. Contratar beneficios laborales con terceros, tales como seguros de vida, gastos médicos, entre otros;
- d. Para la verificación de referencias laborales y personales, y la realización de estudios de seguridad;

8.3. Respecto a los datos personales de Ex empleados(as)

Colombian Shared Services S.A.S conservará de forma confidencial un archivo en el cual se almacenarán indefinidamente los datos personales de todos los Empleados que hayan terminado su relación laboral. Este archivo tendrá como finalidad:

- a. Servir como base para la expedición de los certificados laborales de que trata el Artículo 57, numeral 7° del Código Sustantivo del Trabajo, a solicitud del Exempleado o sus causahabientes;
- b. Servir de base para el otorgamiento de referencias laborales a potenciales empleadores del Exempleado, cuando éste así lo autorice al momento de su desvinculación de **Colombian Shared Services S.A.S** .
- c. Servir para el estudio, análisis y uso en procesos de selección y contratación de personal futuros.

8.4. Respecto a los datos personales de Candidatos(as)

- Adelantar los procesos de contratación de personal, directamente o por conducto de terceros, incluyendo la evaluación y calificación de los participantes y la verificación de referencias laborales y personales, y la realización de estudios de seguridad;
- Servir para el estudio, análisis y uso en procesos de selección y contratación de personal futuros.

8.5. Respecto a los datos personales de Proveedores

Colombian Shared Services S.A.S llevará a cabo el Tratamiento de información personal de sus Proveedores o de las personas con quienes tengan una relación comercial o de capacitación con la finalidad de cumplir con las obligaciones adquiridas en virtud de la respectiva relación, entre las cuales se encuentran:

- a. Para la evaluación y conocimiento del proveedor; la consulta de información financiera e historia crediticia, el reporte a centrales de información de obligaciones incumplidas, respecto de sus acreedores y la obtención de referencias comerciales;
- b. Evaluar su desempeño y el cumplimiento de sus obligaciones; proveer las métricas de negocio, y las demás que se establezcan en los acuerdos o contratos que se suscriban con el Proveedor respectivo.
- c. Para procesar sus pagos y verificar saldos pendientes;

- d. Permitir que compañías vinculadas a **Colombian Shared Services S.A.S**, con las cuales ha celebrado contratos que incluyen disposiciones para garantizar la seguridad y el adecuado tratamiento de los datos personales tratados, contacten al Titular con el propósito de solicitarle bienes o servicios de su interés;

8.6. Respecto a los usuarios web

Colombian Shared Services S.A.S reconoce que es posible que en sus sitios Web se utilicen “cookies”. Por “Cookie” entendemos un archivo pequeño con una cadena de caracteres que se envía al ordenador de quien ingresa a un sitio web, lo cual permite almacenar, entre otras, las preferencias del usuario.

Si bien es posible que el usuario, aun cuando no permita la utilización de cookies, pueda acceder a los sitios Web de **Colombian Shared Services S.A.S**, (para poder administrar y hacer una correcta administración de los sitios Web, es posible que de manera anónima se alimenten los sistemas operacionales con la información derivada de las cookies, e identifiquen las categorías de visitantes por rubros como dominios y tipo de “navegadores”. Toda esta información podrá ser introducida en los Webmasters de **Colombian Shared Services S.A.S**, con la finalidad de proporcionar una mejor experiencia a quienes utilicen los sitios Web de **Colombian Shared Services S.A.S**.

En cumplimiento de sus obligaciones legales y compromisos en materia de seguridad de la información, **Colombian Shared Services S.A.S** implementa medidas técnicas y organizativas apropiadas para proteger los datos personales contra accesos no autorizados, pérdida, alteración o divulgación indebida. Estas medidas incluyen, entre otras, el cifrado de datos, la configuración de firewalls y sistemas de detección de intrusiones, así como la gestión de accesos basada en el principio de menor privilegio. Asimismo, se realizan copias de seguridad de manera periódica, con verificación de su integridad, y se llevan a cabo análisis de vulnerabilidades de forma regular. Se aplican parches de seguridad y los sistemas operativos y aplicaciones se mantienen actualizados, con el objetivo de mitigar riesgos asociados a fallos o vulnerabilidades conocidas.

En materia de control de acceso, **Colombian Shared Services S.A.S** ha establecido políticas para la creación y uso de contraseñas seguras, incluyendo la actualización periódica de estas. Se gestionan los registros de inicio de sesión y se monitorean los intentos de acceso no autorizados, permitiendo la detección de actividades sospechosas.

Con relación al ciclo de vida de los datos, **Colombian Shared Services S.A.S** aplica el principio de minimización, recolectando únicamente los datos personales que sean estrictamente necesarios para los fines específicos y legítimos previamente determinados. Los datos personales son almacenados en servidores seguros con acceso restringido, complementados con medidas de seguridad física para prevenir accesos no autorizados.

Colombian Shared Services S.A.S cuenta con procedimientos internos para la gestión de incidentes de seguridad de la información, incluyendo un plan de respuesta a incidentes que permite la identificación, contención, análisis y notificación de posibles vulneraciones de datos. Además, se proporciona capacitación periódica sobre políticas de protección de datos y buenas prácticas de seguridad, con el fin de fortalecer la cultura organizacional en materia de protección de la información.

Colombian Shared Services S.A.S exige a sus proveedores(as) externos(as) el cumplimiento de las normativas aplicables en materia de protección de datos personales. Se asegura que dichos terceros adopten las medidas necesarias para garantizar un tratamiento adecuado de la información, en línea con los estándares internos de seguridad y confidencialidad de la organización.

9. Deberes de Colombian Shared Services S.A.S como Responsable del Tratamiento de Datos Personales

9.1. Tratamiento adecuado y seguro de los Datos

Colombian Shared Services S.A.S tiene presente que los Datos Personales son de propiedad de las personas a las que se refieren y solamente ellas pueden decidir sobre los mismos. En ese sentido, hará uso de los Datos Personales recolectados únicamente para las finalidades para las que se encuentra debidamente facultada y respetando, en todo caso, la normatividad vigente sobre la Protección de Datos Personales.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 del Decreto 1377 de 2013, el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten, modifiquen o sustituyan, **Colombian Shared Services S.A.S** atenderá los deberes previstos para los responsables del Tratamiento de datos. Y en estricta aplicación del Principio de Seguridad en el Tratamiento de Datos Personales, **Colombian Shared Services S.A.S** proporcionará 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.

Con base en lo anterior, **Colombian Shared Services S.A.S** declara que posee políticas de seguridad de la información y una infraestructura tecnológica que protege de manera razonable la información personal recolectada, limitando el acceso a terceros en la medida de lo posible.

Así mismo, **Colombian Shared Services S.A.S** exigirá a los proveedores(as) de servicios que contrata, la adopción y cumplimiento de las medidas técnicas, humanas

y administrativas adecuadas para la protección de los Datos Personales en relación con los cuales dichos proveedores actúen como encargados. (La obligación y responsabilidad se limita a disponer de los medios adecuados para este fin. No garantiza la seguridad total de su información ni se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada de fallas técnicas o del ingreso indebido por parte de terceros a la Base de Datos o archivo en los que reposan los Datos Personales objeto de Tratamiento por parte de **Colombian Shared Services S.A.S** y sus encargados).

9.2. Información y Solicitud de Autorización para el Tratamiento de los Datos:

Colombian Shared Services S.A.S solicitará autorización previa, expresa e informada a los Titulares de los Datos Personales sobre los que requiera realizar el Tratamiento. Dicha autorización podrá manifestarse a través de los siguientes medios habilitados por la compañía:

- i. **Escrito:** Mediante el diligenciamiento del formato establecido por **Colombian Shared Services S.A.S**.
- ii. **Oral:** A través de conversaciones telefónicas o videollamadas en las que quede constancia del consentimiento otorgado.
- iii. **Conductas inequívocas:** Por medio de acciones que evidencien claramente la autorización del Titular, como la aceptación expresa de los Términos y Condiciones en actividades que requieran dicha aprobación para el Tratamiento de sus Datos Personales.

IMPORTANTE: *En ningún caso LA COMPAÑIA asimilará el silencio del Titular a una conducta inequívoca.*

En caso de que se trate de **datos sensibles** informará al Titular :

- a. Cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento.
- b. El tratamiento de los Datos Personales de naturaleza sensible está prohibido por la ley, salvo que se cuente con autorización expresa, previa e informada del Titular, entre otras excepciones consagradas en el Artículo 6º de la Ley 1581 de 2012.
- c. Que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.

9.3. Envío o Transmisión de datos a “Encargados de Tratamiento”:

Cuando **Colombian Shared Services S.A.S** desee enviar o transmitir datos a uno o varios Encargados ubicados dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, excepto cuando la transferencia internacional de datos se encuentre amparada en alguna de las excepciones previstas en la Ley y sus Decretos Reglamentarios,

establecerá cláusulas contractuales o celebrará un contrato de transmisión de datos personales en el que, entre otros, se pacte lo siguiente:

- a. Los alcances y finalidades del tratamiento;
- b. Las actividades que el Encargado realizará en nombre de **Colombian Shared Services S.A.S**;
- c. Las obligaciones que debe cumplir el Encargado de Tratamiento respecto del Titular del dato y **Colombian Shared Services S.A.S**;
- d. El deber del Encargado de tratar los datos de acuerdo con la finalidad autorizada para el mismo y observando los principios establecidos en la Ley colombiana y la presente política;
- e. La obligación del Encargado de Tratamiento de proteger adecuadamente los datos personales y las bases de datos, así como de guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos transmitidos;
- f. Una descripción de las medidas de seguridad concretas que van a ser adoptadas tanto por como por el Encargado de Tratamiento de los datos en su lugar de destino.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley 158 de 2012, **Colombian Shared Services S.A.S** se comprometen a no transferir datos a terceros países que no cumplan con los estándares de protección de datos personales exigidos por la Superintendencia de Industria y Comercio, salvo las excepciones que se señalan a continuación:

- a. Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia;
- b. Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el Tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública;
- c. Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable;
- d. Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad;
- e. 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;
- f. Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

9.4. Menores de edad:

Colombian Shared Services S.A.S es consciente de la prohibición legal que existe para recolectar datos de menores de edad. Por esta razón, y en apego estricto a la legislación vigente, se procederá a la recolección de este tipo de datos únicamente cuando sean de naturaleza pública, y el Tratamiento de los mismos:

- I. Responda y respete el interés superior del menor de edad;
- II. Se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.
- III. Cuenten con la autorización expresa del representante legal del menor, previo ejercicio del derecho del menor a ser escuchado, considerando su madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

10. Derechos del titular

10.1. Consulta

Los Titulares podrán consultar, mediante solicitud escrita al correo electrónico css.legalrep@colombiasharedservices.com o dirigida en físico a la Oficina ubicada en la Calle 72 No 7-64, Piso 6 Bogotá, de forma gratuita y con arreglo a la Ley sus datos que reposen en cualquier base de datos cuyo responsable sea **Colombian Shared Services S.A.S**. En este sentido, se garantizará el derecho de consultar toda la información contenida en el registro individual del Titular o vinculada con la identificación de este.

10.2. Rectificación y actualización de datos

Los Titulares pueden solicitar, en cualquier momento, que sus datos sean actualizados o rectificadas, por ejemplo, si encuentra que sus datos son parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 1377 de 2013 y demás normas que lo modifiquen o adicionen.

Colombian Shared Services S.A.S adoptará medidas para asegurar que los datos personales que reposan en sus bases de datos son precisos y suficientes.

10.3. Procedimiento para atención y respuesta a peticiones, consultas, quejas y reclamos de los Titulares de Datos Personales

Colombian Shared Services S.A.S, designó como responsable de dar trámite a consultas y reclamos de los titulares al área jurídica. Los titulares podrán ejercer

en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización.

Los medios habilitados para la recepción, atención de peticiones y consultas son:

- a. Comunicación dirigida a la dirección en la calle 72 No. 7-64, piso 6, Bogotá, con email css.legalrep@colombiasharedservices.com, Atención área jurídica, con el asunto ATENCION DATOS PERSONALES.
- b. Solicitud presentada al correo electrónico css.legalrep@colombiasharedservices.com
- c. Toda solicitud debe contener la información necesaria para dar claridad a la misma, por lo cual debe contener como mínimo: (i) Identificación del titular, (ii) dirección física y/o electrónica, (iii) teléfonos de contacto (iv) motivo de la comunicación, anexando copia del documento de identificación.

Atención y respuesta por parte de Colombian Shared Services S.A.S

Las peticiones y consultas serán atendidas en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de las mismas. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición o consulta, sin exceder los siguientes diez (10) días hábiles al vencimiento del primer término.

Si la queja o reclamo se presenta incompleta, **Colombian Shared Services S.A.S** deberá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la queja o reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la queja o reclamo.

Colombian Shared Services S.A.S dispondrá de un sistema de información para llevar el registro de todas las actuaciones efectuadas respecto de cada reclamo en el cual se anotará, entre otras, lo siguiente: (i) fecha de recibo del requerimiento; (ii) datos básicos del titular y/o de quien realice el reclamo; (iii) descripción de los motivos/hechos que dan lugar al reclamo; (iv) fecha de envío de la respuesta al titular del dato y cierre de caso.

10.4. Prueba de autorización

Los Titulares deben ser informados por **Colombian Shared Services S.A.S**, respecto del uso que ésta le ha dado a sus Datos Personales.

Siempre que no se trate de aquellos casos en los cuales la Ley exceptúa a **Colombian Shared Services S.A.S** de obtener la Autorización del Titular, el Titular podrá solicitar a **Colombian Shared Services S.A.S** prueba de la Aceptación dada para el Tratamiento de sus datos.

10.5. Utilización

En todo momento el Titular tendrá derecho a que **Colombian Shared Services S.A.S** le informe, previa solicitud, el uso que le han dado a sus datos personales.

10.6. Quejas

Cuando el Titular crea que se ha incumplido esta Política o la normatividad vigente sobre la protección de datos personales, podrá presentar una queja en ese sentido ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

10.7. Suspensión

Las personas naturales, en todo momento, solicitar a **Colombian Shared Services S.A.S** la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de uno, de algunos o de todos los datos personales suministrados o recolectados, mediante la presentación de un reclamo.

No obstante, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular de la información tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos y/o Archivos, ni mientras se encuentre vigente la relación entre el Titular y **Colombian Shared Services S.A.S**, en virtud de la cual fueron recolectados sus datos.

11. Procedimiento para el ejercicio de los derechos del titular

El Titular que considere que la información contenida en una base de datos, debe ser objeto de corrección, actualización o supresión; cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley; cuando tengan alguna inquietud o reclamación con respecto a la presente Política, o cuando quieran consultar la información que de ellos tenga **Colombian Shared Services S.A.S** podrá presentar un reclamo o inquietud ante el Área Encargada.

Esta comunicación deberá contener la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 y seguir el procedimiento que a continuación se indica.

11.1. Ejercicio de los Derechos del Titular

Los derechos de los Titulares, podrán ejercerse por las siguientes personas:

- a. Por el Titular;
- b. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad;
- c. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento;
- d. Por estipulación a favor de otro o para otro.

11.2. Identificación del responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales

La atención de peticiones, consultas, quejas y reclamos ante la cual el Titular de la información podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización se debe realizar ante **Colombian Shared Services S.A.S** identificada con el Número de Identificación Tributaria NIT 901.116.616-4, con domicilio en la Calle 72 No 7-64 Piso 6 Edificio Acciones y Valores, Bogotá – Colombia.

Para ello, podrá realizar la gestión de forma presencial o a través de los siguientes medios:

Teléfono: (60 1) 5169656 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Correo electrónico: css.legalrep@colombiasharedservices.com

11.3. Inquietudes, Consultas, Solicitudes y/o reclamos

Cuando el Titular tengan inquietudes y/o reclamos sobre la presente Política y/o el Tratamiento que **Colombian Shared Services S.A.S** le ha dado a sus datos; solicite que se corrija, actualice y/o se supriman sus datos de las bases de datos, deberá formular su inquietud y/o reclamo por escrito y enviarla a cualquiera de las direcciones que aparecen en el punto 10.2 del presente documento.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, las **inquietudes, consultas, solicitudes y/o reclamos** que se realicen, deberán contar con la identificación del Titular, la descripción de la petición, la dirección a la cual se debe responder y los documentos que se quiera hacer valer, entre los cuales deberá anexar una copia de su cédula de ciudadanía o pasaporte.

Adicionalmente, en el evento en el cual la solicitud se haga mediante correo físico, el Titular deberá indicar la dirección a la cual desea que le sea enviada la respuesta.

Una vez recibida la comunicación respectiva, el Área Encargada tendrá 15 días hábiles para resolver la petición, y dar respuesta al Titular. Cuando no sea posible atender la

petición o la inquietud dentro de dicho término, se informará al Titular los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

El Área Encargada llevará a cabo el trámite respectivo, y enviará al Titular, a la dirección física y virtual que éste haya señalado en la solicitud respectiva, una comunicación en la cual se comunicará el resultado conforme a la petición que haya hecho el Titular. Toda comunicación que carezca de dirección física o electrónica para responder no se estudiará, y será descartada.

12. Comunicación de la Política

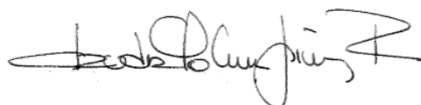
La presente Política estará disponible para todos los empleados(as) y será puesta a disposición de todos los grupos de interés de **Colombian Shared Services S.A.S.** Asimismo, la Política será objeto de socialización por medio del AVISO DE PRIVACIDAD, anexo a este documento, con el fin que todas las partes conozcan sus Derechos como titulares de la información.

13. Implementación de la Política

Colombian Shared Services S.A.S se compromete a asignar recursos específicos requeridos para asegurar la implementación efectiva de la Política.

14. Actualización y revisión de la Política

La Política será revisada y actualizada cuando proceda, con el fin de adaptarla a los cambios que puedan surgir en el modelo de negocio o en el contexto donde opere **Colombian Shared Services S.A.S** garantizando en todo momento su efectiva implementación.



CLAUDIA YOLIMA JIMÉNEZ RIVERA

Representante legal suplente
Colombian Shared Services SAS