



**iQ**  
OUTSOURCING

**POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

**IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.  
(IQ OUTSOURCING)**



## TABLA DE CONTENIDO

<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>II. OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>4</b>
<b>III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</b>	<b>5</b>
<b>IV. DEFINICIONES.....</b>	<b>5</b>
<b>V. PRINCIPIOS RECTORES.....</b>	<b>6</b>
<b>VI. CLASIFICACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES.....</b>	<b>8</b>
<b>VII. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES Y SU FINALIDAD.....</b>	<b>8</b>
A- Tratamiento de información personal de los empleados, aprendices SENA y practicantes de IQ Outsourcing.....	9
B- Tratamiento de información personal de los miembros de los órganos directivos de la Compañía (Accionistas y Miembros de Junta Directiva).....	11
C- Tratamiento de información personal de proveedores y contratistas.....	13
D- Tratamiento de información personal de clientes y prospectos comerciales.....	15
E- Tratamiento de información personal sensible.....	16
F- Tratamiento de información personal de niños, niñas y adolescentes:.....	17
G- Tratamiento de información personal de usuarios de la página web.....	18
H- Tratamiento de información personal de los visitantes de las instalaciones de la Compañía.....	18
I- Tratamiento de información personal de ciudadanos que eleve peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.....	18
<b>VIII. LIMITACIONES TEMPORALES AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.....</b>	<b>19</b>
<b>IX. DERECHOS DE LOS TITULARES.....</b>	<b>19</b>
<b>X. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR.....</b>	<b>20</b>
<b>XI. DEBER DE INFORMAR AL TITULAR.....</b>	<b>21</b>
<b>XII. PERSONAS A QUIENES SE LES PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>21</b>
<b>XIII. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO.....</b>	<b>21</b>
<b>XIV. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO.....</b>	<b>22</b>
<b>XV. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES.....</b>	<b>24</b>
<b>XVI. MEDIDAS GENERALES PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....</b>	<b>24</b>



<b>XVII. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENTES CON DATOS PERSONALES.....</b>	<b>26</b>
<b>XVIII. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN A PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....</b>	<b>26</b>
<b>XIX. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS DE LOS TITULARES: .....</b>	<b>27</b>
<b>XX. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS TITULARES: .....</b>	<b>27</b>
<b>XXI. REGISTRO NACIONAL DE BASE DE DATOS .....</b>	<b>29</b>
<b>XXII. VIGENCIA, VERSIONES Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA .....</b>	<b>29</b>
<b>XXIII. CONTROL DE MODIFICACIONES .....</b>	<b>29</b>

## I. INTRODUCCIÓN.

**IMAGE QUALITY OUTSOURCING S.A.S.**, en adelante IQ Outsourcing o la Compañía, es una sociedad comercial que presta servicios de BPO (Business Process Outsourcing) y BPaaS (Business Process as a Service) con experiencia en la implementación de soluciones integrales e innovadoras para la gestión efectiva y segura de procesos transaccionales de información. En el marco de su actividad, lleva a cabo procesos en los que se hace necesario acceder a los datos personales de diferentes personas; clientes, trabajadores, proveedores, entre otros.

En virtud de lo anterior, IQ Outsourcing está comprometida con el cumplimiento de la normativa de protección de datos para hacer un uso y tratamiento de la información personal de la manera adecuada y cumpliendo los mandatos legales.

Este compromiso, y al mismo tiempo deber, nace desde la Constitución Política de Colombia que en su artículo 15 instituye el derecho que tienen todas las personas a *“conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas”*.

En desarrollo de este derecho fundamental, el 17 de octubre de 2012 se expidió la Ley Estatutaria 1581, Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Esta ley ha sido reglamentada por el Decreto 1377 del 27 de junio 2013 y Decreto 886 del 13 de mayo de 2014.

La presente Política para la Protección y Tratamiento de Datos Personales pretende establecer las condiciones en que IQ Outsourcing protegerá y llevará a cabo el tratamiento de los datos personales que, en el giro de sus negocios, pueda conocer.

Esta Política es de estricto cumplimiento para todos los empleados de la Compañía, así como para las personas naturales o jurídicas que hagan tratamiento o sean responsables de la administración de los datos personales registrados en las bases de datos de IQ Outsourcing.

## II. OBJETIVO GENERAL.

La presente Política tiene como objetivo establecer las condiciones y procesos que deberán ser tenidos en cuenta por IQ Outsourcing en el tratamiento de datos personales, ya sea como Responsable o Encargado del Tratamiento para dar cumplimiento a sus obligaciones legales y contractuales, contemplando desde la obtención de la autorización de los titulares, las finalidades del tratamiento, los derechos de los titulares, los canales de atención, así como los procedimientos y medidas de protección internos para el tratamiento.



### III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Satisfacer los requerimientos y exigencias legales en materia de protección de datos personales.
- Informar a todas las personas que hayan entregado, o que en el futuro entreguen sus datos personales a IQ Outsourcing sobre los derechos que les asisten y los mecanismos para elevar solicitudes o reclamaciones.
- Atender oportunamente las solicitudes o reclamaciones hechas por los Titulares de los datos, así como por sus causahabientes o personas que cuenten con la debida autorización.

### IV. DEFINICIONES.

Las expresiones señaladas a continuación, en singular o plural según el contexto, deben ser entendidas con el significado que se indica en este numeral. Los términos no definidos aquí deben entenderse de acuerdo con su significado contextual y obvio, o según la norma aplicable:

- Acceso restringido: Nivel de acceso a la información limitado a parámetros previamente definidos. IQ Outsourcing no hará disponibles Datos Personales para su acceso a través de Internet u otros medios de comunicación masiva, a menos que se establezcan medidas técnicas que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas autorizadas.
- Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de la Política de Tratamiento de Datos Personales que le es aplicable, la forma de acceder a la misma 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, ya sea de forma física o digital.
- Dato Personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Debe entonces entenderse el “dato personal” como una información relacionada con una persona natural (persona individualmente considerada).

El dato personal sometido a tratamiento deberá ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Cuando se esté en poder de datos personales parciales,



incompletos, fraccionados o que induzcan a error, IQ Outsourcing deberá abstenerse de someterlo a Tratamiento, o solicitar a su Titular la completitud o corrección de la información.

- Encargado del tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del tratamiento.
- 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 personales. Para efectos de la presente Política, IQ Outsourcing será el Responsable del tratamiento.
- Titular de la información: Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
- Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- Transferencia: Se presenta cuando el Responsable del tratamiento, ubicado en Colombia, envía información personal a un receptor, ubicado dentro o fuera del país, y que a su vez es Responsable del tratamiento de dicha información.
- Transmisión: Se presenta cuando el Responsable del tratamiento, ubicado dentro o fuera de Colombia, comparte información personal para su tratamiento por parte del Encargado del tratamiento ubicado dentro o fuera del país.

## V. PRINCIPIOS RECTORES.

De conformidad con lo señalado en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012, los siguientes son los principios que deben regir en el tratamiento de datos personales, y a los que IQ Outsourcing debe atender:

- a) Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento a que se refiere la normativa en materia de protección de datos personales, es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- b) 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.
- c) Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.



- d) Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- e) 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.
- f) 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.

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

Adicional a lo anterior, en virtud de lo señalado en el Decreto 1377 de 2013, IQ Outsourcing y las personas naturales o jurídicas que hagan tratamiento o sean responsables de la administración de los datos personales registrados en las bases de datos de la Compañía, tendrán presente que la recolección de datos deberá limitarse a aquellos datos personales que sean pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos conforme a la normativa vigente. En todo caso, sólo podrán recolectar, almacenar, usar o circular los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Una vez cumplida la o las finalidades del tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, el Responsable y el Encargado deberán proceder a la supresión de los datos personales en su posesión. No obstante lo



anterior, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual<sup>1</sup>.

## **VI. CLASIFICACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES.**

- a. Dato personal público: Dato que no es semiprivado, ni privado, ni sensible, y que por su naturaleza puede estar contenido en registros públicos, documentos públicos, gacetas oficiales, boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva. Son considerados como datos públicos, entre otros, los datos relativos al registro civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público.
- b. Dato personal privado. De naturaleza íntima o reservada; solo relevante para su Titular.
- c. Dato personal semiprivado. Dato cuyo conocimiento o divulgación puede interesar al Titular y a un cierto sector o grupo de personas, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios.
- d. Dato personal sensible. Dato que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tal como aquel que revele 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 garantice los derechos y garantías de partidos políticos de oposición; los datos relativos a la salud, a la vida sexual; y los datos biométricos.

Por su naturaleza, el Titular podrá negarse a autorizar el Tratamiento de datos sensibles.

## **VII. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES Y SU FINALIDAD.**

La presente Política es aplicable a los datos personales que los Titulares o terceros autorizados para el efecto entreguen a IQ Outsourcing, ya sea de manera verbal, a través de la página web (<https://www.iqoutsourcing.com/>), mensaje de datos o en físico, y para aquellos que, a través de cualquier medio lícito, sean recaudados por IQ Outsourcing sin requerir de una autorización previa para su tratamiento por encontrarse exentos de esta autorización como se señala más adelante.

---

<sup>1</sup> Artículos 4 y 11 del Decreto 1377 de 2013



De manera general, IQ Outsourcing realizará el tratamiento de datos personales que incluye recolección de datos, su almacenamiento, uso, circulación y/o supresión, de manera directa o a través de terceros (tales como proveedores, los operadores de información y/o demás empresas de servicios de outsourcing que requieran de datos personales para los fines relacionados con el objeto contratado). Este Tratamiento de datos se realizará exclusivamente para las finalidades autorizadas por los titulares y las previstas en la presente Política, que pueden, a manera enunciativa más no limitativa ni vinculante, señalarse así:

A- Tratamiento de información personal de los empleados, aprendices SENA y practicantes de IQ Outsourcing.

La Compañía podrá acceder a información personal de sus empleados o candidatos que se presenten a procesos de selección, así como a los aprendices SENA y practicantes, a través de los diferentes canales de comunicación o de los documentos por medio los cuales se realiza el proceso de selección y se formaliza la vinculación laboral; lo anterior con las siguientes finalidades:

- i. Realizar pruebas psicotécnicas, pruebas de conocimiento, estudios de seguridad y exámenes médicos.
- ii. Realizar todas las actividades relativas a la contratación y manejo de relaciones laborales.
- iii. Realizar las actividades necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones legales y contractuales en relación con los empleados y exempleados de la Compañía.
- iv. Controlar el cumplimiento de requisitos relacionados con el Sistema General de Seguridad Social.
- v. Facilitar, coordinar y supervisar el cumplimiento de la labor para la cual fue contratado el personal (empleados, aprendices SENA, practicantes) de manera directa -personal, o a través de herramientas tecnológicas tales como plataformas de chat y videollamadas, correos electrónicos, números telefónicos.
- vi. Verificar y supervisar la productividad de los trabajadores, aprendices SENA y practicantes.
- vii. Mantener un archivo digital y/o físico que permita contar con la información correspondiente a la hoja de vida de cada empleado o exempleado de la compañía.
- viii. Verificar datos de estudio, experiencia laboral, referencias laborales y personales mediante fuentes públicas y/o privadas.



- ix. Realizar investigaciones administrativas y/o disciplinarias cuando a ello haya lugar.
- x. En caso de datos biométricos capturados a través de sistemas de videovigilancia o grabación, su tratamiento tendrá como finalidad la identificación, seguridad y la prevención de fraude interno y externo, así como el control de acceso a las instalaciones físicas o a los sistemas de comunicación a través de los cuales se prestan los servicios.
- xi. Los datos personales de menores, en caso de ser requeridos, serán tratados con la finalidad de dar cumplimiento a las obligaciones legales y lo dispuesto en esta política.
- xii. Para el caso de los participantes en procesos de selección, los datos personales tratados tendrán como finalidad adelantar las gestiones de los procesos de selección; las hojas de vida se gestionarán garantizando el principio de acceso restringido. Así mismo, estas podrán conservarse para efectos de contar con información de posibles candidatos para futuros procesos de contratación.
- xiii. Mantener informados a los empleados sobre los eventos, noticias, recomendaciones, políticas, y en general toda información que la Compañía considere pertinente informar a su personal.
- xiv. Realizar encuestas, evaluaciones y cuestionarios para el análisis y toma de decisiones de carácter laboral por parte de la Compañía, tales como evaluaciones de desempeño, evaluación del clima laboral, recopilación de información sobre condiciones físicas y tecnológicas en los hogares cuando se trata de trabajo remoto o teletrabajo, información de carácter sanitario, entre otros.
- xv. Consultar en las diferentes listas restrictivas que establezca la Compañía en el marco de su política SAGRILAFY y la debida diligencia para el conocimiento de los terceros. Igualmente, se consultará el estado o antecedentes, siempre que ello se considere pertinente, en las bases de información pública de la Registraduría Nacional, Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Policía Nacional y Boletín de deudores morosos del Estado, y verificar antecedentes de crédito y hacer los reportes correspondientes ante centrales de información crediticia.
- xvi. Gestionar el proceso contable y de nómina de la Compañía.
- xvii. Transmitir la información a encargados nacionales o internacionales con los que se tenga una relación operativa que provean los servicios necesarios para la debida operación de la Compañía.



- xviii. Compartir los datos personales con autoridades nacionales o extranjeras cuando la solicitud se base en razones legales y procesales, fundamentados en causas legítimas tales como lo son temas legales o de carácter tributario. En todo caso, la información compartida deberá ser estrictamente la solicitada por la autoridad competente.
- xix. Compartir los datos personales con los Clientes para los cuales se preste el servicio, con el objeto de que éstos puedan validar la información que requieran en el marco de los contratos suscritos entre estos e IQ.
- xx. Las demás finalidades que se determinen y sean autorizadas por los Titulares en procesos de obtención de Datos Personales para su tratamiento, y en todo caso de acuerdo con la Ley.

**B- Tratamiento de información personal de los miembros de los órganos directivos de la Compañía (Accionistas y Miembros de Junta Directiva).**

IQ Outsourcing podrá acceder a información personal órganos directivos de la Compañía (Accionistas y Miembros de Junta Directiva) a través de los diferentes canales de comunicación o de los documentos por medio los cuales se formaliza su vinculación. Esta información es entregada directamente por el representante legal, apoderado y, en caso de encontrarse constituido como una persona jurídica, y/o directamente por los Titulares de la información. Las finalidades del tratamiento de esta información son:

- i. Realizar las actividades necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones legales y contractuales en relación con los miembros de los órganos directivos de la Compañía (Accionistas y Miembros de Junta Directiva).
- ii. Mantener un archivo digital y/o físico que permita contar con la información correspondiente a la hoja de vida de cada uno de los miembros de los órganos directivos de la Compañía (Accionistas y Miembros de Junta Directiva).
- iii. En caso de datos biométricos capturados a través de sistemas de videovigilancia o grabación, su tratamiento tendrá como finalidad la identificación, seguridad y la prevención de fraude interno y externo.
- iv. Facilitar y coordinar el cumplimiento de las labores propias de su cargo como miembros de los órganos directivos de la Compañía (Accionistas y Miembros de Junta Directiva) de manera directa -personal, o a través de herramientas tecnológicas tales



como plataformas de chat y videollamadas, las cuales podrán ser grabadas para consulta y elaboración de actas, correos electrónicos, números telefónicos.

- v. Para el caso de prospectos o candidatos a ser miembros de los órganos directivos de la Compañía (Accionistas y Miembros de Junta Directiva), los datos personales tratados tendrán como finalidad adelantar las gestiones de los procesos de selección y vinculación; las hojas de vida se gestionarán garantizando el principio de acceso restringido.
- vi. Mantener informados a los miembros de los órganos directivos de la Compañía (Accionistas y Miembros de Junta Directiva) sobre los eventos, noticias, recomendaciones, políticas, y en general toda información que la Compañía considere pertinente informarles.
- vii. Informar a las diferentes entidades públicas y privadas que, en el marco de los procesos de debida diligencia y conocimiento de terceras partes, SARLAFT o SAGRILAFT y registro de proveedores que adelanten, requieran conocer la información de los miembros de los órganos directivos de la Compañía (Accionistas y Miembros de Junta Directiva). En todo caso, sólo se compartirá la información específicamente solicita y siempre que se considere conveniente y necesario.
- viii. Consultar en las diferentes listas restrictivas que establezca la Compañía en el marco de su política SAGRILAFT y la debida diligencia para el conocimiento de los terceros. Igualmente, se consultará el estado o antecedentes, siempre que ello se considere pertinente, en las bases de información pública de la Registraduría Nacional, Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Policía Nacional y Boletín de deudores morosos del Estado, y verificar antecedentes de crédito y hacer los reportes correspondientes ante centrales de información crediticia.
- ix. Compartir los datos personales con autoridades nacionales o extranjeras cuando la solicitud se base en razones legales y procesales, fundamentados en causas legítimas tales como lo son temas legales o de carácter tributario. En todo caso, la información compartida deberá ser estrictamente la solicitada por la autoridad competente.
- x. Realizar todos los trámites internos y el cumplimiento de obligaciones contables, tributarias y de ley.
- xi. Gestionar pagos por honorarios o servicios contratados, emisión de certificados de ingresos y retenciones (personas naturales y jurídicas) y relaciones de pagos, entre otros.



- xii. Gestionar la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, contractuales, comerciales y de registros comerciales, corporativos y contables.
- xiii. Transmitir la información a encargados nacionales o internacionales con los que se tenga una relación operativa que provean los servicios necesarios para la debida operación de la Compañía.
- xiv. Las demás finalidades que se determinen y sean autorizadas por los Titulares en procesos de obtención de Datos Personales para su tratamiento, y en todo caso de acuerdo con la Ley.

C- Tratamiento de información personal de proveedores y contratistas.

IQ Outsourcing podrá acceder a información personal de proveedores y contratistas a través de los diferentes canales de comunicación o de los documentos por medio los cuales se formaliza su vinculación. Esta información es entregada directamente por el representante legal del Proveedor, en caso de encontrarse constituido como una persona jurídica, y/o directamente por los Titulares de la información. Las finalidades del tratamiento de esta información son:

- i. Para todos los fines relacionados con el objeto de los procesos de selección, contractuales o relacionados con éstos.
- ii. Verificar la viabilidad financiera, jurídica y comercial de una eventual relación comercial.
- iii. Realizar todos los trámites internos y el cumplimiento de obligaciones contables, tributarias y de ley.
- iv. Gestionar pagos por los servicios contratados, emisión de certificados de ingresos y retenciones (personas naturales y jurídicas) y relaciones de pagos, entre otros.
- v. En caso de requerirlo, para señalar datos de contacto en caso de que se requiera contar con certificaciones de vinculación comercial y de prestación del servicio.
- vi. Facilitar y coordinar el cumplimiento de la labor para la cual fue contratado o vinculado el proveedor o contratista de manera directa -personal, o a través de herramientas tecnológicas tales como plataformas de chat y videollamadas, correos electrónicos, números telefónicos.



- xv. En caso de datos biométricos capturados a través de sistemas de videovigilancia o grabación, su tratamiento tendrá como finalidad la identificación, seguridad y la prevención de fraude interno y externo.
- vii. Realizar todas las actividades necesarias para el cumplimiento de las diferentes etapas contractuales en las relaciones con proveedores y contratistas.
- viii. Expedir las certificaciones contractuales solicitadas por los proveedores y contratistas o solicitudes de los entes de control o entidades judiciales o administrativas competentes.
- ix. Mantener un archivo digital que permita contar con la información correspondiente a cada contrato.
- x. Gestionar la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, contractuales, comerciales y de registros comerciales, corporativos y contables.
- xi. Transmitir la información a encargados nacionales o internacionales con los que se tenga una relación operativa que provean los servicios necesarios para la debida operación de la Compañía.
- xvi. Consultar en las diferentes listas restrictivas que establezca la Compañía en el marco de su política SAGRILAFT y la debida diligencia para el conocimiento de los terceros. Igualmente, se consultará el estado o antecedentes, siempre que ello se considere pertinente, en las bases de información pública de la Registraduría Nacional, Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Policía Nacional y Boletín de deudores morosos del Estado, y verificar antecedentes de crédito y hacer los reportes correspondientes ante centrales de información crediticia.
- xvii. Compartir los datos personales con autoridades nacionales o extranjeras cuando la solicitud se base en razones legales y procesales, fundamentados en causas legítimas tales como lo son temas legales o de carácter tributario. En todo caso, la información compartida deberá ser estrictamente la solicitada por la autoridad competente.
- xviii. Transmitir la información a encargados nacionales o internacionales con los que se tenga una relación operativa que provean los servicios necesarios para la debida operación de la Compañía.



- xii. Las demás finalidades que se determinen y sean autorizadas por los Titulares en procesos de obtención de Datos Personales para su tratamiento, y en todo caso de acuerdo con la Ley.

D- Tratamiento de información personal de clientes y prospectos comerciales.

IQ Outsourcing podrá acceder a información personal de clientes y prospectos comerciales a través de los diferentes canales de comunicación o de los documentos por medio los cuales se formaliza su vinculación. Esta información es entregada directamente por el representante legal del cliente o prospecto comercial, en caso de encontrarse constituido como una persona jurídica, y/o directamente por los Titulares de la información. Las finalidades del tratamiento de esta información son:

- i. Realizar campañas, actividades de divulgación y capacitaciones, cursos y oferta de los servicios o productos de la Compañía.
- ii. Verificar la viabilidad financiera, jurídica y comercial de una eventual relación comercial.
- iii. En caso de requerirlo, para señalar datos de contacto en caso de que se requiera contar con certificaciones de vinculación comercial y de prestación del servicio.
- iv. En caso de datos biométricos capturados a través de sistemas de videovigilancia o grabación, su tratamiento tendrá como finalidad la identificación, seguridad y la prevención de fraude interno y externo.
- v. Realizar todas las actividades necesarias para el cumplimiento de las diferentes etapas contractuales en las relaciones con los clientes y prospectos comerciales.
- vi. Facilitar y coordinar el cumplimiento de la labor contratada por nuestros clientes o las negociaciones con nuestros prospectos comerciales de manera directa -personal-, o a través de herramientas tecnológicas tales como plataformas de chat y videollamadas, correos electrónicos, números telefónicos.
- vii. Manejo de la información por parte de proveedores y/o contratistas para las gestiones relacionadas con tramites y servicios definidos en sus respectivos vínculos con la Entidad y siempre que ello sea estrictamente necesario.
- viii. Gestionar la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, contractuales, comerciales y de registros comerciales, corporativos y contables.



- ix. Consultar en las diferentes listas restrictivas que establezca la Compañía en el marco de su política SAGRILAFT y la debida diligencia para el conocimiento de los terceros. Igualmente, se consultará el estado o antecedentes, siempre que ello se considere pertinente, en las bases de información pública de la Registraduría Nacional, Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Policía Nacional y Boletín de deudores morosos del Estado, y verificar antecedentes de crédito y hacer los reportes correspondientes ante centrales de información crediticia.
- x. Compartir los datos personales con autoridades nacionales o extranjeras cuando la solicitud se base en razones legales y procesales, fundamentados en causas legítimas tales como lo son temas legales o de carácter tributario. En todo caso, la información compartida deberá ser estrictamente la solicitada por la autoridad competente.
- xi. Transmitir la información a encargados nacionales o internacionales con los que se tenga una relación operativa que provean los servicios necesarios para la debida operación de la Compañía. En esta transmisión se incluye también la de la información que nuestros clientes o prospectos nos compartan en virtud de las negociaciones o contratos de prestación de servicios que se suscriban, comerciales sobre sus propios clientes o usuarios, y únicamente para dar cumplimiento a la ejecución o cumplimiento de las obligaciones adquiridas en las negociaciones o contratos suscritos. Para esto último, nuestro cliente o prospecto comercial deberá contar con las autorizaciones respectivas.
- xiii. Las demás finalidades que se determinen y sean autorizadas por los Titulares en procesos de obtención de Datos Personales para su tratamiento, y en todo caso de acuerdo con la Ley.

E- Tratamiento de información personal sensible.

Dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, y en lo atinente a su objeto social, IQ Outsourcing no llevará a cabo el tratamiento de datos personales sensibles, excepto cuando:

- i. El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- ii. El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- iii. El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.



- iv. 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.

Por lo anterior, ningún Titular está obligado a otorgar a IQ Outsourcing la autorización para el tratamiento de datos sensibles.

**TRANSITORIO.** *En el marco de la pandemia por COVID-19 y las diferentes medidas adoptadas por los gobiernos nacional y local, los datos recolectados para dar cumplimiento a los protocolos de bioseguridad únicamente se podrán usar para los fines indicados por el Ministerio de Salud y Protección Social, y sólo se podrán almacenar durante el tiempo razonable y necesario para cumplir dichos protocolos. Una vez cumplida la finalidad, el Responsable del Tratamiento de Datos Personales deberá suprimir de oficio los datos recolectados. En caso de que se recolecten datos sensibles, se debe tener en cuenta que la recolección, uso, circulación y tratamiento de estos debe estar rodeado de especial cuidado y diligencia en su recolección, uso, seguridad o cualquier otra actividad que se realice con estos. Es de notar que ninguna actividad podrá condicionarse a que el titular suministre datos personales sensibles.*

Los datos sensibles biométricos tratados tienen como finalidad la identificación de las personas, la seguridad, el cumplimiento de obligaciones legales y la adecuada prestación de los productos.

F- Tratamiento de información personal de niños, niñas y adolescentes:

Según lo establecido en el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013, el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7° de la Ley 1581 de 2012 y cuando dicho Tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

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

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

IQ Outsourcing como Responsable, y aquellos terceros que en virtud de la operación de la Compañía estén autorizados para acceder a estos datos en calidad de Encargados, deberán velar por el uso adecuado de los mismos. Para este fin deberán aplicarse los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

G- Tratamiento de información personal de usuarios de la página web.

IQ Outsourcing podrá recolectar, almacenar y en general realizar el tratamiento de los datos personales de quienes acceden a esta plataforma y suministren su información personal a través de la herramienta de “Contáctenos” u otras habilitadas en la página web, con la autorización debida del Titular.

La información recolectada será tratada conforme a lo establecido en esta Política y la normatividad aplicables, y con las finalidades señaladas previamente o las que se especifiquen al momento de esta autorización. De esta autorización deberá quedar copia.

H- Tratamiento de información personal de los visitantes de las instalaciones de la Compañía.

Por políticas de seguridad de la Compañía todo visitante debe registrarse en las planillas dispuestas para el efecto en la recepción; en dicha planilla deben registrarse los datos básicos del visitante así como los datos de un contacto, en caso de emergencia.

En caso de datos biométricos capturados a través de sistemas de videovigilancia o grabación, su tratamiento tendrá como finalidad la identificación, seguridad y la prevención de fraude interno y externo.

I- Tratamiento de información personal de ciudadanos que eleve peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

En aquellos casos en que se reciban peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, los datos personales de los Titulares se tratarán exclusivamente para remitir las respuestas de dichos requerimientos y sugerencias.

La información personal no será utilizada o tratada con propósitos diferentes a los aquí indicados, salvo que IQ Outsourcing informe las finalidades específicas al Titular, de forma previa, expresa e informada al tratamiento de la información personal y la respectiva autorización por parte del titular.



### **VIII. LIMITACIONES TEMPORALES AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.**

IQ Outsourcing y los Encargados del Tratamiento solo podrán recolectar, almacenar, usar o circular los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Una vez cumplida la o las finalidades del tratamiento, y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, el Responsable y el Encargado deberán proceder a la supresión de los datos personales en su posesión. No obstante lo anterior, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

### **IX. DERECHOS DE LOS TITULARES.**

IQ Outsourcing respetará en todo momento los derechos que le asisten a los Titulares en el Tratamiento de sus Datos personales. Estos derechos, de conformidad con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, son:

- i. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a IQ Outsourcing, como Responsable del Tratamiento, o frente a 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.
- ii. Solicitar prueba de la autorización otorgada a IQ Outsourcing salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley, como se detalla más adelante.
- iii. Ser informado por IQ Outsourcing o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- iv. 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.
- v. 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 esta ley y a la Constitución. La solicitud de



supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

- vi. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

## **X. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR.**

Para que IQ Outsourcing pueda llevar a cabo el Tratamiento de datos personales, se requiere la autorización previa e informada del Titular. Esta autorización podrá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

Se entenderá que la autorización cumple con estos requisitos cuando se manifieste (i) por escrito, o (ii) de forma oral o (iii) mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización.

IQ Outsourcing deberá conservar prueba de la autorización otorgada por los Titulares de datos personales para el Tratamiento de los mismos.

Los datos personales que se encuentren en fuentes de acceso público, con independencia del medio por el cual se tenga acceso, entendiéndose por tales aquellos datos o bases de datos que se encuentren a disposición del público, pueden ser tratados por cualquier persona siempre y cuando, por su naturaleza, sean datos públicos.

### Casos en que no es necesaria la Autorización:

De acuerdo con el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, no se necesitará la Autorización del Titular cuando se trate de:

- i. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- ii. Datos de naturaleza pública.
- iii. Casos de urgencia médica o sanitaria.
- iv. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- v. Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Sin perjuicio de lo anterior, quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes y vigentes.



## **XI. DEBER DE INFORMAR AL TITULAR.**

Al momento de solicitar al Titular la autorización, IQ Outsourcing deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente:

- i. El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
- ii. El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
- iii. Los derechos que le asisten como Titular.
- iv. La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del Tratamiento.

IQ Outsourcing como Responsable del tratamiento, deberá conservar prueba del cumplimiento de lo previsto en el presente numeral y, cuando el Titular lo solicite, entregarle copia de esto.

## **XII. PERSONAS A QUIENES SE LES PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN.**

La información que reúna las condiciones establecidas en la ley podrá ser suministrada a las siguientes personas:

- i. A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.
- ii. A las Entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- iii. A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

## **XIII. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO.**

Como Responsable del tratamiento, IQ Outsourcing deberá cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la Ley y en otras que rijan su actividad:

- i. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- ii. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva Autorización otorgada por el Titular.
- iii. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.



- iv. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- v. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- vi. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- vii. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- viii. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley.
- ix. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- x. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley.
- xi. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- xii. 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.
- xiii. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- xiv. 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.
- xv. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### **XIV. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO.**



Los Encargados del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

- i. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- ii. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- iii. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la Ley.
- iv. Actualizar la información reportada por los Responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- v. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la Ley.
- vi. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.
- vii. Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la Ley.
- viii. 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.
- ix. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- x. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- xi. 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.
- xii. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.



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

## **XV. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES.**

IQ Outsourcing podrá transferir y transmitir los datos personales a terceros con quienes tenga relación operativa que le provean de servicios necesarios para su debida operación, o de conformidad con las funciones establecidas a su cargo en las leyes. En dichos supuestos, se adoptarán las medidas necesarias para que las personas que tengan acceso a sus datos personales cumplan con la presente Política y con los principios de protección de datos personales y obligaciones establecidas en la Ley.

En todo caso, cuando IQ Outsourcing transmita los datos a uno o varios Encargados ubicados dentro o fuera del territorio nacional, incluirá dentro de los contratos de prestación de servicios suscritos con dicho Encargados cláusulas contractuales o celebrará un contrato de transmisión de datos personales, que deberá tratar como mínimo, los alcances del tratamiento, las actividades que el Encargado realizará por cuenta del responsable para el tratamiento de los datos personales y las obligaciones del Encargado para con el Titular y el Responsable.

Mediante dicho contrato el Encargado se comprometerá a dar aplicación a las obligaciones del responsable bajo la política de Tratamiento de la información fijada por este y a realizar el Tratamiento de datos de acuerdo con la finalidad que los Titulares hayan autorizado y con las leyes aplicables vigentes.

Además de las obligaciones que impongan normas aplicables dentro del citado contrato, deberán incluirse las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo Encargado:

- a. Dar Tratamiento, a nombre del Responsable, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan.
- b. Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.
- c. Guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales.

En caso de transferencia se dará cumplimiento a las obligaciones estipuladas en la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias.

## **XVI. MEDIDAS GENERALES PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

1. Todos los empleados, aprendices SENA, practicantes, contratistas, al igual que los Encargados a quienes por su función se transmita información personal, asumirán



las responsabilidades y las obligaciones que se tienen en el manejo adecuado de la información personal, desde su recolección, almacenamiento, uso, circulación y hasta su disposición final.

2. La información de carácter personal contenida en las bases de datos debe ser utilizada y tratada de acuerdo con las finalidades descritas en la presente Política.
3. De manera general, las medidas de seguridad que se adopten para la protección de las bases de datos estarán en cabeza del Oficial de Protección de Datos, del área de Infraestructura y del área de Riesgos, sin embargo, cada área de la Compañía estará en obligación de salvaguardar las bases de datos a que tenga acceso, así como a informar al Oficial de Protección de Datos sobre cualquier novedad que se presente con las bases de datos. En caso de que sea necesario que un área comparta con otras bases de datos, el área que la reciba deberá atender a las finalidades establecidas en esta Política y en todo caso, eliminar la base de datos una vez se lleve a cabo la actividad para la cual fue solicitada la información. Es responsabilidad de cada área llevar un control sobre las bases de datos a su cargo, así como de las actualizaciones que sean necesarias a la información que en ellas se contiene.
4. Cada área de la Compañía estará en obligación de informar al Oficial de Protección de Datos de manera inmediata cuando se construya una nueva base de datos, así como cuando se identifique la necesidad de incorporar a esta Política nuevas finalidades para el Tratamiento.
5. Cada área de la Compañía debe garantizar que en las prácticas de reciclaje de documentos físicos no se divulgue información confidencial ni datos personales.
6. Con la periodicidad que se considere pertinente, pero mínimo una vez al año, el Oficial de Protección de Datos o quien éste designe, con el apoyo del área de Gestión Humana de la Compañía, llevará a cabo capacitaciones sobre el Régimen de Hábeas Data y la presente Política y todas las personas vinculadas con la Compañía, y de manera especial a quienes están autorizados para acceder y modificar las bases de datos u documentos bajo protección. Esta misma capacitación deberán recibirla todas las nuevas personas que se vinculen a la Compañía al momento de su vinculación.

El objetivo principal de estas capacitaciones será brindar el conocimiento y concientizar a todas las personas vinculadas con la Compañía respecto de sus responsabilidades con respecto a Protección de datos personales y seguridad de la información.



7. De acuerdo con las políticas internas de la Compañía, se realizarán procesos de revisión o auditorías en materia de protección de datos personales verificando de manera directa o a través de terceros, que las políticas y procedimientos se han implementado y se están cumpliendo adecuadamente. Del resultado de estas auditorías se tomarán las medidas correctivas o preventivas correspondientes.

Las medidas acá señaladas son complementadas con las que de manera general tiene establecida la Compañía en el Manual de Seguridad de la Información.

## **XVII. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENTES CON DATOS PERSONALES.**

En el evento en que se presente algún incidente que afecte las medidas de seguridad que ha adoptado la Compañía de manera general en las políticas de Administración de Riesgos y de Seguridad de la Información y que recaigan sobre bases que contengan datos personales, se seguirá lo dispuesto en dichas políticas para su atención y resolución.

Todas las personas vinculadas de una u otra manera con la Compañía están obligadas a comunicar al Oficial de Protección de Datos toda incidencia que conozcan; el Oficial de Protección de Datos adoptará las medidas oportunas frente al incidente reportado con el apoyo de las áreas pertinentes.

El Oficial de Protección de Datos Personales informará de la incidencia a la Delegatura de Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio en la forma y oportunidad determinada por dicha entidad.

## **XVIII. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN A PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**

Las peticiones, consultas y reclamos formulados por los titulares de Datos Personales bajo Tratamiento de IQ Outsourcing para ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir datos, o revocar la autorización deberán ser dirigidas a:

- Oficial de Protección de Datos Personales: Carrera 13 A No. 29-24, Edificio Allianz, piso 7, en Bogotá, D.C.
- Teléfono: (57) (1) 593 1990, extensión 1157
- Correo electrónico: [privacidad@iq-online.com](mailto:privacidad@iq-online.com)

En la peticiones, consultas y reclamos, se deben seguir, como mínimo, las siguientes pautas:

- a. Indicar los nombres y apellidos del Titular y/o su representante y/o causahabientes;
- b. La petición, consulta o reclamo.



- c. Dirección física, electrónica y teléfono de contacto del Titular y/o sus causahabientes o representantes.
- d. Firma y número de identificación.
- e. Haber sido presentada por los medios de consulta habilitados por IQ Outsourcing señalados anteriormente.

El Oficial de Protección de Datos mencionado será el contacto de los titulares de Datos Personales, para todos los efectos previstos en esta Política.

El rol de Oficial de Protección de Dato será ejercido por el Gerente o Director de Riesgos. La suplencia estará a cargo de la Secretaria General y Jurídica de la Compañía.

#### **XIX. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS DE LOS TITULARES:**

IQ Outsourcing y/o los Encargados, garantizan a los titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos o a sus causahabientes o personas autorizadas, el derecho de consultar toda la información contenida en su registro individual o toda aquella que esté vinculada con su identificación conforme se establece en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.

El Oficial de Protección de Datos Personales de IQ Outsourcing, será el responsable de recibir y dar trámite a las solicitudes remitidas, en los términos, plazos y condiciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y en las presentes políticas.

Una vez sea recibida la solicitud de consulta de información por parte del Titular de los datos o su representante, causahabiente o tercero debidamente autorizado a través de los canales establecidos, el Oficial de Protección de Datos Personales evaluará la completitud de la solicitud y pertinencia de la solicitud en los términos estipulados por la Ley 1581 y sus Decreto reglamentarios; si es necesario, solicitará al Titular subsanar la solicitud, teniendo en cuenta la verificación realizada.

#### **Plazos para dar respuesta a consultas:**

Las solicitudes recibidas en debida forma serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. En caso de imposibilidad de atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

#### **XX. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS TITULARES:**



El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el Responsable o el Encargado del Tratamiento.

El procedimiento, que estará a cargo del Oficial de Protección de Datos, es el siguiente:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que IQ Outsourcing reciba un reclamo dirigido a otra organización, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al reclamante.

2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **Procedimiento de Supresión de Datos Personales:**

En caso de resultar procedente la supresión de los datos personales del Titular de la base de datos conforme a la reclamación presentada, IQ Outsourcing deberá realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información. Sin perjuicio de lo anterior, el Titular deberá tener en cuenta que en algunos casos cierta información deberá permanecer en registros históricos por cumplimiento de deberes legales de la organización por lo



que su supresión versará frente al tratamiento activo de los mismos y de acuerdo con la solicitud del titular.

## **XXI. REGISTRO NACIONAL DE BASE DE DATOS**

De conformidad con el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, IQ Outsourcing registrará sus bases de datos junto con la presente política de tratamiento de Datos Personales, en el Registro Nacional de bases de datos administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto.

## **XXII. VIGENCIA, VERSIONES Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA**

La presente política de tratamiento de datos personales rige a partir de su firma y complementa las políticas asociadas, con vigencia indefinida. Cualquier cambio sustancial en las políticas de Tratamiento de datos personales, se comunicará a través de la página web de la compañía <https://www.iqoutsourcing.com/>.

## **XXIII. CONTROL DE MODIFICACIONES**

<b>VERSIÓN</b>	<b>MODIFICACIÓN EFECTUADA</b>	<b>FECHA</b>	<b>RESPONSABLES</b>
<b>1</b>	Creación del documento	31 de Marzo de 2021	Secretaría General y Jurídica  Dirección de Riesgos