



# Política de Tratamiento de Datos Personales

*somos*





## Tabla de contenido

1.	Objetivo .....	3
2.	Definiciones .....	3
3.	Principios .....	7
4.	Identificación del responsable .....	8
5.	Tratamiento .....	8
5.1.	Tipo de datos .....	8
5.2.	Categorías especiales de datos .....	9
6.	Finalidades .....	10
6.1.1.	Candidatos .....	10
6.1.2.	Trabajadores .....	11
6.1.3.	NNA .....	12
6.1.4.	Proveedores, contratistas y aliados de crédito, de beneficios o colocadores .....	12
6.1.5.	Clientes .....	13
6.1.6.	Sistemas de videovigilancia .....	14
7.	Derechos .....	15
8.	Responsable de atención de solicitudes .....	16
9.	Procedimiento para el ejercicio de derechos .....	16
9.1.	Acreditación de legitimación .....	16
9.2.	Consultas .....	16
9.3.	Reclamos .....	17
9.4.	Negativa al ejercicio de derechos .....	17
10.	Vigencia de sus datos .....	17
11.	Vigencia .....	18
12.	Control de cambios .....	18





## 1. Objetivo

Somos Servicios Integrados Sucursal Colombia (en adelante “la Empresa”, “la Compañía”, “la Organización”), emite la presente Política de Protección de Datos Personales (en adelante “la Política”) la cual propenderá no solo por cumplimiento del marco normativo general de protección de datos personales aplicables sino que, también, contribuirá a la divulgación de la información que describe las actividades de tratamiento que se realizarán sobre sus datos personales y cómo los titulares de esa información pueden hacer efectivos sus derechos.

## 2. Definiciones

- ❖ **Actividad publicitaria:** Toda actividad encaminada a divulgar productos, servicios y/o marcas, con el objetivo de estimular las relaciones comerciales.
- ❖ **Aliado de comerciales:** se refiere a las personas naturales o jurídicas con actividades comerciales legalmente establecidas, que se identifiquen como tal, donde los clientes de la Compañía pueden hacer compras y recibir otros beneficios tales como descuentos, eventos, entre otros. Los Aliados Comerciales pueden ser aliados de crédito y aliados de beneficios.
- ❖ **Aliado colocador:** aliado estratégico de la Compañía que promociona el uso de cualquiera de las líneas de negocio de Somos como forma de pago de los productos que éste mismo comercializa por cuenta y en nombre propios.
- ❖ **Aliado de crédito:** son los Aliados Comerciales en los cuales los clientes de la compañía tienen el beneficio de usar el cupo de alguno de los tipos de Créditos SOMOS.
- ❖ **Aliados de beneficios:** son los Aliados Comerciales en los cuales los clientes de la compañía pueden disfrutar de descuentos, beneficios y experiencias puntuales. Estos pueden ser establecimientos de diferentes categorías comerciales, como restaurantes, transporte, supermercados, entre otros.
- ❖ **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular de los datos personales para llevar a cabo el tratamiento de sus datos.
- ❖ **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.



- ❖ **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales físico o electrónico (digital) que sea objeto de tratamiento manual o automatizado.
- ❖ **Canales de contacto autorizados:** mecanismos a través de los cuales la Compañía podrá realizar actividad publicitaria o gestión de cobranza respecto de los titulares con los cuales se tiene relación. Por ejemplo, pero sin limitarse a: llamadas, mensajes cortos de texto (SMS), mensajería por aplicaciones o web o correos electrónicos.
- ❖ **Confidencialidad:** Propiedad de la información de no ponerse a disposición o ser revelada a individuos, entidades o procesos no autorizados.
- ❖ **Consumidor:** toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial
- ❖ **Datos personales:** Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica.
- ❖ **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular.
- ❖ **Datos públicos:** Son aquellos datos calificados como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política de Colombia y aquellos que no sean semiprivados, privados o sensibles. Se consideran como públicos los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, por ejemplo, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, que no estén sometidos a reserva.
- ❖ **Datos sensibles:** Son aquellos que afectan la intimidad del titular de los datos personales o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, por ejemplo, aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- ❖ **Datos semiprivados:** Son aquellos que no tienen una naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular, sino





a un grupo de personas o a la sociedad en general.

- ❖ **Disponibilidad:** Propiedad de la información de estar accesible y utilizable cuando lo requiera una entidad autorizada.
- ❖ **Encargado del tratamiento:** Es la persona natural o jurídica que realice el tratamiento de datos personales, a partir de una delegación que le hace la Empresa, mediante instrucciones acerca de la forma en la que deberán ser administrados los datos.
- ❖ **Fuente de información:** Es la persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al usuario final
- ❖ **Gestión de cobranza:** Conjunto acciones tendientes a asegurar el cumplimiento de obligaciones dinerarias y, de esa forma garantizar la liquidez de la Empresa.
- ❖ **Incidente de seguridad:** Se refiere a cualquier evento que compromete la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información o los sistemas de la organización.
- ❖ **Información confidencial:** Significa cualquier información, sea o no identificada como tal, relacionada con los negocios de las partes y con su estructura y organización interna de la Compañía.
- ❖ **Integridad:** Propiedad de la información relativa a su exactitud y completitud.
- ❖ **Información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países:** Para todos los efectos del PDP de la Organización se entenderá por información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, aquella referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen.
- ❖ **NNA:** referido a datos personales de niños, niñas y adolescentes.
- ❖ **Oficial de Protección de Datos Personales u OPDP:** Es la persona encargada de supervisar y garantizar que la Compañía cumpla con las leyes y regulaciones de



protección de datos.

- ❖ **Operador de información:** Se denomina operador de información a la persona, entidad u organización que recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios.
- ❖ **Registro de Números Excluidos o RNE:** herramienta establecida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) que permite a los consumidores evitar ser contactado para fines comerciales y publicitarios a través de mensajería por aplicaciones web, correo electrónico y llamadas telefónicas.
- ❖ **Registro Nacional de Bases de Datos o RNBD:** Es el directorio público de las bases de datos sujetas a tratamiento que operan en el país, el cual es administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio y de libre consulta para los ciudadanos.
- ❖ **Responsable del tratamiento:** Es quien que decide sobre la finalidad de las bases de datos y/o el tratamiento de estos.
- ❖ **Titular de la información:** Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos y sujeto del derecho de hábeas data y demás derechos y garantías.
- ❖ **Transferencia:** La Transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- ❖ **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.
- ❖ **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión
- ❖ **Usuario:** El usuario es la persona natural o jurídica que pueden acceder a información personal de uno o varios titulares de la información suministrada por el operador o por la fuente, o directamente por el titular de la información.





### 3. Principios

A continuación, usted podrá encontrar una breve descripción de los principios que rigen el tratamiento de sus datos personales

- ❖ **Principio de legalidad.** El Tratamiento de información personal es una actividad reglada y que debe sujetarse a lo establecido en la ley 1581 de 2012 y en las demás disposiciones que la desarrolle.
- ❖ **Principio de finalidad.** El Tratamiento de Datos Personales debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley colombiana, la cual debe ser informada al Titular de los datos.
- ❖ **Principio de libertad.** El Tratamiento de Datos Personales sólo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado por el Titular.
- ❖ **Principio de veracidad o calidad.** Los Datos Personales que el Titular suministre y a los cuales la Compañía dé Tratamiento deberán ser veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables y comprensibles.
- ❖ **Principio de transparencia.** La Compañía garantizará el derecho de su Titular de obtener información acerca de la existencia de los Datos Personales que le conciernan.
- ❖ **Principio de acceso y circulación restringida.** Los Datos Personales solo pueden ser Tratados por aquel personal de la Compañía que cuente con autorización para ello, o quienes dentro de sus funciones tengan a cargo la realización de tales actividades.
- ❖ **Principio de seguridad.** La Compañía adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos objeto de Tratamiento, para otorgar seguridad a los registros y en particular evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- ❖ **Principio de confidencialidad.** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de los Datos Personales se encuentran obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo solo realizar suministro o comunicación de Datos Personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley 1581 de 2012 y en los términos de la misma.
- ❖ **Principio de temporalidad de la información.** La información del titular no podrá ser suministrada a usuarios o terceros cuando deje de servir para la finalidad de la base de datos.



- ❖ **Principio de interpretación integral de derechos constitucionales.** La actividad de la compañía estará encaminada a amparar, en la medida de sus posibilidades, los derechos constitucionales, como son el hábeas data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra, el derecho a la intimidad y el derecho a la información.

#### 4. Identificación del responsable

<b>Responsable, fuente y usuario de información</b>	Somos Servicios Integrados Sucursal Colombia
<b>NIT:</b>	901760974-7
<b>Domicilio:</b>	CL 20 SUR 27 55 ST 4 LC 9630
<b>Página web:</b>	<a href="https://somos.somosgrupoepm.com/inicio-somos-grupo-epm">https://somos.somosgrupoepm.com/inicio-somos-grupo-epm</a>
<b>Correo electrónico PDP:</b>	<a href="mailto:proteccióndatospersonales@somosgrupoepm.com.co">proteccióndatospersonales@somosgrupoepm.com.co</a>
<b>Teléfono:</b>	(607) 652 88 88

#### 5. Tratamiento

La Compañía podrá realizar cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales. El tratamiento se podrá ejecutar por medio de mecanismos físico o a través de softwares, apps o desarrollos de carácter análogo sean estos de carácter automatizado, parcialmente automatizado o no automatizado. Las actividades de tratamiento que podrá llevar a cabo la Empresa podrán ser: recolección, obtención, organización, almacenamiento o conservación, custodia, supresión, consulta, uso, cesión, transmisión y/o transferencia.

Empero, tales actividades son de carácter enunciativo, es decir, no serán las únicas que podrá ejecutar sobre datos personales.

##### 5.1. Tipo de datos

Los tipos de datos personales que podemos de los titulares incluyen, pero no se limitan a los siguientes:

- ❖ Datos generales de identificación de la persona como: nombres, apellidos, tipo y número identificación, copia de la identificación, fecha y lugar de expedición, relacionados con estado civil, sexo, género, razón social, NIT, RUT, estados financieros, Certificado de Existencia y Representación legal.
- ❖ Datos específicos de identificación de la persona como: firma, nacionalidad, datos públicos de su núcleo familiar, edad, información sobre domicilio y residencia, información de contacto como número de teléfono, celular, dirección de correo electrónico, información del lugar de trabajo, RUT.



- ❖ Datos socioeconómicos: Financieros y crediticios (en general, cualquiera que permita medir la capacidad de pago del consumidor), estrato, si tiene hijos, cuantos hijos, si se es propietario de vivienda, ingresos, egresos, relacionados con la actividad económica del titular; datos relacionados con la historia laboral de la persona: experiencia laboral, cargo, fechas de ingreso y retiro; datos relacionados con el nivel educativo del titular capacitación y/o historial académico de la persona; datos relacionados con afiliación y aportes al Sistema Integral de Seguridad Social como EPS, IPS, ARL, fechas de ingreso/retiro EPS, AFP.
- ❖ Datos biométricos como: imágenes de las características físicas del titular, voz, huella dactilar
- ❖ Datos relacionados con la historia laboral, el nivel educativo y/o antecedentes judiciales y/o disciplinarios.
- ❖ Datos bancarios: institución bancaria, número de cuenta bancaria y tipo de cuenta bancaria (ahorros, corriente, etc.).

## 5.2.Categorías especiales de datos

### 5.2.1. Datos relativos a la salud

El suministro de datos sobre la salud es facultativo. El Titular, salvo norma en contrario, no está obligado a entregarlos para que el Responsable realice tratamiento. La Compañía podrá conocer datos de la salud de Titulares, exclusivamente, en el marco de la operación del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST) o, en su defecto, cuando se materialicen accidentes de trabajo o enfermedades profesionales.

### 5.2.2. Datos biométricos

La compañía, en el marco de sus operaciones, podrá tratar datos biométricos, tales como, pero sin limitarse a:

- ❖ Huella
- ❖ Fotografías
- ❖ Geometría facial
- ❖ Videos
- ❖ Voz

Para los tres (3) primeros datos enunciados, se solicitará la aceptación y/o suscripción de la autorización respectiva en el marco del proceso de vinculación de clientes. Para el caso de los videos, se fijarán avisos de privacidad indicativos de que se está siendo grabado y monitoreado por las cámaras de seguridad y, se entenderá otorgada la autorización por el acto inequívoco de ingresar a las instalaciones a sabiendas de la información contenida en el aviso. Finalmente, en lo que concierne a la voz, se tratará a través del funcionamiento de la(s)





línea(s) de atención al cliente que la Compañía opere cuando así lo consienta el titular por medio de llamada.

Además de datos de especial categoría como:

#### 5.2.3. Datos de NNA

Como regla general la Empresa no hará tratamiento de datos personales de NNA según los dispuesto en el artículo 7 de la ley 1581 de 2012. Sin embargo, en caso de que llegase a conocer esta información, siempre se usará para la realización de actividades que contribuyan al bienestar del NNA. En el contexto de las actividades de la Compañía se procurará el tratamiento de, exclusivamente, datos de naturaleza pública o, en caso contrario se procederá con la solicitud correspondiente a su Representante Legal.

### 6. Finalidades

#### 6.1.1. Candidatos

Si el titular ostenta calidad de candidato a ocupar una posición en la Compañía, sus datos personales serán utilizados para:

- ❖ Adelantar el procedimiento de convocatoria, evaluación, selección y contratación de personas que podrán ser trabajadores de la Compañía sea directamente o, a través de un encargado.
- ❖ Conocer, analizar, almacenar la hoja de vida del candidato y los soportes que acreditan su experiencia laboral y académica.
- ❖ Verificar y confirmar la veracidad de la información incluida en la hoja de vida y en cualquier otro documento o información entregada a la Compañía
- ❖ Realizar estudios de seguridad del candidato, lo cual incluye consultar u obtener antecedentes judiciales, adelantar visitas domiciliarias y/o realizar el estudio de seguridad.
- ❖ Realización de exámenes médicos de salud y seguridad en el ambiente laboral previo ingreso a la Compañía como trabajador
- ❖ Permitir la operación de herramientas que garanticen la seguridad física de las instalaciones de la Compañía, como por ejemplo sistemas de videovigilancia y demás relacionados con el control de acceso.
- ❖ Ejecutar procedimientos de debida diligencia de conformidad con lo dispuesto en los programas de cumplimiento vinculantes para la Compañía.
- ❖ Poderlos contactar con fines informativos del desarrollo del proceso de convocatoria, evaluación, selección y eventual contratación en el que participe en la Compañía sea directamente o, a través de un Encargado.
- ❖ Transmitir y/o transferir nacional o internacionalmente los datos, según corresponda, cuando la Compañía determine que alguna de las actividades de tratamiento estará a cargo de un tercero, cuando sea necesario compartirlos con autoridades estatales, y otras empresas relacionadas con el Responsable.



### 6.1.2. Trabajadores

Si el titular ostenta calidad de trabajador o pasante, sus datos personales serán utilizados para:

- ❖ Conformar y/o alimentar bases de datos directamente o a través de un encargado para una o todas las finalidades descritas en este apartado.
- ❖ Administrar la relación laboral, incluyendo el proceso de contratación de inicio a fina, evaluación de desempeño, promociones, concesión de beneficios extralegales, y las demás de carácter análogo que se determinen en el en el área de recursos humanos o quien ocupe sus funciones.
- ❖ Procesar los pagos de salarios, beneficios y otras compensaciones como seguros, planes de pensiones, y otros incentivos.
- ❖ Dar cumplimiento las obligaciones legales de la Compañía en su calidad de empleador, incluyendo entre otros: obligaciones fiscales, la gestión de la nómina, prestaciones sociales, sistema integral de seguridad social, prevención de riesgos laborales, pensiones, impuestos, entre otros.
- ❖ Gestionar programas de salud y seguridad ocupacional.
- ❖ Planificar y gestionar programas de capacitación y desarrollo profesional.
- ❖ Facilitar la comunicación entre los empleados de cara al desarrollo de los procesos la difusión de información relevante.
- ❖ Efectuar el control de cumplimiento de horario laboral.
- ❖ Hacer uso de la información personal e imágenes generadas en el marco de las actividades, procesos y eventos de la Compañía, para socializarlas de forma interna y externa a través de canales digitales, redes sociales, WhatsApp, YouTube, o cualquier otro medio comunicacional; así como la creación y distribución de material publicitario físico, digital o audiovisual.
- ❖ Ejecutar procedimientos de debida diligencia de conformidad con lo dispuesto en los programas de cumplimiento vinculantes como, por ejemplo, pero sin limitarse a: SAGRILAFT y PTEE.
- ❖ Registrar, tramitar, procesar y almacenar la información proporcionada en las denuncias y/o consultas radicadas en el Canal dedicado por la Empresa para ese efecto
- ❖ Permitir la operación de los controles de seguridad física e informática, como las cámaras de videovigilancia, así como cualquier otro en cualquiera de las instalaciones de la Compañía.
- ❖ Transmitir y/o transferir nacional o internacionalmente los datos, según corresponda, cuando la Compañía determine que alguna de las actividades de tratamiento estará a cargo de un tercero, cuando sea necesario compartirlos con autoridades estatales, y otras empresas relacionadas con el Responsable.
- ❖ Usar datos sensibles de tipo biométrico para carnetización, desarrollo de reuniones virtuales cualesquiera sea la plataforma por la que se celebren, y atención al cliente.
- ❖ Conocer datos relacionados con la salud en desarrollo de exámenes médicos de ingreso, ocupacionales, post- ocupacionales, programas de salud ocupacional, accidentes o enfermedades laborales.



#### 6.1.3. NNA

Si el titular es NNA, en consonancia con lo dispuesto en el numeral 9.7.3, de este Manual, sus datos personales serán utilizados para:

- ❖ Diseñar, implementar y ejecutar programas de bienestar en beneficio de los hijos de los trabajadores directos, en misión o estudiantes en práctica tales como, pero sin limitarse bienestar, celebraciones de días especiales, regalos, atenciones etc.
- ❖ Realizar los registros correspondientes, según el marco legal aplicable, de tales menores en entidades relacionados con el sistema de seguridad social.

salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública, se entenderá autorizado el tratamiento de datos personales de tales titulares cuando quien detente su representación legal, suscriba la “Autorización para el tratamiento de NNA”

#### 6.1.4. Proveedores, contratistas y aliados de crédito, de beneficios o colocadores.

Si el titular ostenta calidad de proveedor o contratista sus datos personales serán utilizados para:

- ❖ Conformar y/o alimentar bases de datos directamente o a través de un encargado para una o todas las finalidades descritas en este apartado.
- ❖ Gestionar y ejecutar alianzas comerciales con aliados con miras a la promoción de uso de los servicios ofrecidos por la Compañía.
- ❖ Realizar consultas en centrales de riesgo con miras a conocer el comportamiento histórico financiero y de crédito del titular.
- ❖ Administrar y ejecutar los términos y condiciones de los contratos establecidos con proveedores, contratistas o aliados.
- ❖ Asegurar el cumplimiento de las normativas legales y fiscales aplicables, incluyendo la emisión de facturas y la retención de impuestos.
- ❖ Evaluar la idoneidad y capacidad de los proveedores, contratistas o aliados para al inicio o continuidad de una relación contractual con la Compañía.
- ❖ Procesar y ejecutar, cuando corresponda, los pagos pactados con contratistas, proveedores y/o aliados.
- ❖ Enviar y recibir información con miras a tener una comunicación efectiva para coordinar entregas, resolver problemas y, en general, gestionar la relación comercial.
- ❖ Planear y ejecutar auditorías y controles internos para asegurar la calidad y cumplimiento de los servicios prestados.
- ❖ Adelantar la vinculación de terceros para que adquieran la calidad de aliados de crédito, de beneficios o colocadores.
- ❖ Ser destinatario de actividades publicitarias.



- ❖ Realizar reportes negativos o positivos en cuanto a comportamiento financiero, hábitos de consumo y cancelación de obligaciones dinerarias contraídas con la Compañía a operadores de información (centrales de riesgo)
- ❖ Ejecutar procedimientos de debida diligencia de conformidad con lo dispuesto en los programas de cumplimiento vinculantes como, por ejemplo, pero sin limitarse a: SAGRILAFT y PTEE.
- ❖ Registrar, tramitar, procesar y almacenar la información proporcionada en las denuncias y/o consultas radicadas en el Canal dedicado por la Empresa para ese efecto
- ❖ Permitir la operación de los controles de seguridad física e informática, como las cámaras de videovigilancia, así como cualquier otro en cualquiera de las instalaciones de la Compañía.
- ❖ Transmitir y/o transferir nacional o internacionalmente los datos, según corresponda, cuando la Compañía determine que alguna de las actividades de tratamiento estará a cargo de un tercero, cuando sea necesario compartirlos con autoridades estatales, y otras empresas relacionadas con el Responsable.

#### 6.1.5. Clientes

Si el titular ostenta calidad de cliente sus datos personales serán utilizados para:

- ❖ Conformar y/o alimentar bases de datos directamente o a través de un encargado para una o todas las finalidades descritas en este apartado.
- ❖ Validar de su identidad a través del uso de datos biométricos, envío de códigos OTP (contraseña de autenticación de un solo uso) a su correo electrónico o número celular, contrastación de los datos del documento de identificación, así como cualquier otro mecanismo que disponga la Compañía.
- ❖ Verificar la autenticidad de la información entregada a la Compañía en el proceso de solicitud, análisis, otorgamiento, seguimiento y cobro de crédito.
- ❖ Analizar la capacidad de pago del cliente o potencial cliente en relación con el monto del crédito solicitado por su parte independientemente de la línea de crédito administrada por la Compañía, sea directamente o a través de terceros.
- ❖ Realizar consultas en centrales de riesgo con miras a conocer el comportamiento histórico financiero y de crédito del titular.
- ❖ Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo de la etapa precontractual, contractual y pos contractual, respecto de cualquiera de los servicios ofrecidos por la Compañía.
- ❖ Formalizar el otorgamiento de créditos, independientemente de su línea, y su posterior desembolso a los clientes.
- ❖ Suscribir y ejecutar las garantías relacionadas con el cumplimiento de las obligaciones de tipo dinerario contraídas con la Compañía.
- ❖ Administrar la relación con los clientes, incluyendo la atención al cliente, otorgamiento de créditos, seguimiento de pagos y/o la resolución de consultas o





quejas, enviar información sobre operaciones monetarias realizadas, solicitada por el titular/consumidor, alertar sobre transacciones fraudulentas, inusuales o sospechosas y, en general, intercambiar información estrictamente relacionada con el bien o servicio adquirido.

- ❖ Ser contactado por medio de los canales consentidos en la autorización.
- ❖ Recibir información por los canales autorizados de forma directa, por medio de terceros o por futuros cesionarios de la obligación en el horario comprendido entre lunes a viernes y de 7:00 am a 7:00 pm, y sábados de 8:00 am a 3:00 pm para efectos de ejecución de actividades publicitarias y de gestión de cobranza sea directamente o a través de terceros.
- ❖ Implementar programas de fidelización y recompensas para incentivar la lealtad de los clientes.
- ❖ Asegurar el cumplimiento de las normativas legales y regulatorias aplicables.
- ❖ Realizar reportes negativos o positivos en cuanto a comportamiento financiero, hábitos de consumo y cancelación de obligaciones dinerarias contraídas con la Compañía a operadores de información (centrales de riesgo)
- ❖ Informar sobre cambios en nuestros productos y servicios.
- ❖ Contactar al titular de la información a través de correo electrónico para el envío de extractos, estados de cuenta, facturas o cualquier otra información en relación con las obligaciones derivadas del crédito otorgado por la Compañía.
- ❖ Ejecutar procedimientos de debida diligencia de conformidad con lo dispuesto en los programas de cumplimiento vinculantes como, por ejemplo, pero sin limitarse a: SAGRILAFT y PTEE.
- ❖ Registrar, tramitar, procesar y almacenar la información proporcionada en las denuncias y/o consultas radicadas en el Canal dedicado por la Empresa para ese efecto
- ❖ Permitir la operación de los controles de seguridad física e informática, como las cámaras de videovigilancia, así como cualquier otro en cualquiera de las instalaciones de la Compañía.
- ❖ Transmitir y/o transferir nacional o internacionalmente los datos, según corresponda, cuando la Compañía determine que alguna de las actividades de tratamiento estará a cargo de un tercero, cuando sea necesario compartirlos con autoridades estatales, y otras empresas relacionadas con el Responsable.

#### 6.1.6. Sistemas de videovigilancia

- ❖ Realizar el registro de ingresos y salidas de las instalaciones en donde se encuentra el presente aviso de privacidad.
- ❖ Monitorear la actividad de las personas que visiten nuestras instalaciones con fines de seguridad física de equipos e instalaciones.
- ❖ Contar con el soporte videográfico de las operaciones del Responsable en caso de requerimientos de entes de control o de que sea pertinente para la defensa judicial de la Compañía.





## 7. Derechos

Los derechos que podrán ejercer los titulares en relación con los datos tratados por la Compañía, serán:

- ❖ **Derecho a conocer, actualizar y rectificar:** El titular del Dato, podrá conocer qué datos se han tratado sea por la Compañía en su calidad de Responsable, así como de cualquier otro encargado. Actualizarlos o rectificarlos cuando sean inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error.
- ❖ **Derecho de acceso gratuito:** El titular podrá acceder de manera gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento por lo menos una vez cada mes calendario y cada vez que existan modificaciones sustanciales de la política de tratamiento de los datos personales que motiven nuevas consultas. Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, solo cobrarán los gastos de envío, reproducción, y en su caso certificación de documentos.
- ❖ **Derecho de prueba:** El titular podrá pedir prueba de la autorización otorgada, salvo cuando exista un eximiente en cuanto a su autorización por parte de la Compañía.
- ❖ **Derecho a ser informado:** El titular deberá ser informado, previa solicitud, respecto del uso que se ha dado a sus datos personales.
- ❖ **Derecho a revocar:** El titular podrá revocar la autorización otorgada para el tratamiento de datos personales, sin embargo, esta no procederá cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos del Responsable o Encargado.
- ❖ **Derecho de supresión:** El titular podrá solicitar la supresión del dato en cualquier momento. La solicitud de supresión de la información no procederá cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos del Responsable o Encargado.
- ❖ **Derecho a presentar quejas ante el Ente de Control:** El titular podrá presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la legislación.



## 8. Responsable de atención de solicitudes

El responsable de la atención de las solicitudes de ejercicio de derechos será el Oficial de Protección de datos previo apoyo de los líderes de proceso. El mecanismo designado para la recepción de tales solicitudes es el correo: [protecciondatospersonales@somosgrupoepm.com.co](mailto:protecciondatospersonales@somosgrupoepm.com.co)

## 9. Procedimiento para el ejercicio de derechos

Usted como titular de información podrá ejercer los derechos anteriormente enunciados mediante las actividades que se describen a continuación:

### 9.1. Acreditación de legitimación

El titular que actúe en nombre propio deberá acreditar su identidad de la siguiente manera:

- ❖ Si es persona natural, a través del señalamiento de: nombre, tipo y número de identificación.
- ❖ Si es persona jurídica, a través del señalamiento de: razón social, NIT y nombre, tipo y número de identificación de su representante legal. Lo precedente con miras a acreditar la capacidad de actuación de la persona jurídica.

Se tendrán casos especiales como:

- ❖ Solicitud de ejercicio en relación con menor de edad: quien la presente deberá ser su representante legal previa acreditación de tal calidad por parte de este último.
- ❖ Solicitud de ejercicio en relación con un causante: quien la presente deberá ser su causahabiente previa acreditación de tal calidad por parte de este último.
- ❖ Solicitud de ejercicio por medio de apoderado: el apoderado deberá indicar los datos del mandante sea que sea persona natural o jurídica. Además, deberá acreditar el mandato y su legitimación para incoar acciones relacionadas con habeas data.

### 9.2. Consultas

La Compañía, a través del OPDP, deberá dar respuesta a la solicitud dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud. Asimismo, deberá informar si la solicitud tiene algún costo de acuerdo con las excepciones a la gratuidad establecidas en el marco normativo aplicable.

Excepcionalmente, en caso de no poder responder la solicitud en el plazo anteriormente mencionado, la Compañía deberá informar al solicitante sobre las razones del retraso y deberá indicar un nuevo plazo para dar respuesta, el cual no podrá exceder de cinco (5) días hábiles adicionales al vencimiento del primer término. La respuesta al requerimiento del titular se remitirá al dato de contacto que éste indicó al momento de su solicitud.





### 9.3.Reclamos

Si el reclamo está completo la Compañía, A través del OPDP, deberá responder el reclamo en los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción del mismo, de estar incompleto la Compañía requerirá al solicitante que subsane la información en los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del mismo. Excepcionalmente, caso de no poder responder el reclamo en el plazo inicialmente mencionado, la Compañía deberá informar al solicitante sobre las razones del retraso y deberá indicar un nuevo plazo para dar respuesta, el cual no podrá exceder ocho (8) días hábiles adicionales al vencimiento del primer término. En caso de proceder con la rectificación, supresión o actualización de la información, la Compañía comunicará al titular, dando por cerrado el asunto.

Para los casos especiales donde el titular alegue ser víctima del delito de falsedad personal contemplado en el Código Penal, y le sea exigido el pago de obligaciones como resultado de la conducta punible de la que es víctima, deberá presentar petición de corrección ante la Compañía en su calidad de Fuente, adjuntando los soportes correspondientes. La Compañía una vez reciba la solicitud, deberá dentro de los diez (10) días siguientes cotejar los documentos utilizados para adquirir la obligación que se disputa, con los documentos allegados por el titular en la petición.

### 9.4.Negativa al ejercicio de derechos

La Compañía podrá negar el ejercicio de los mencionados derechos, cuando ocurran los siguientes supuestos:

- ❖ Quien realice la solicitud no sea el titular o no esté legitimado para ello.
- ❖ Quien realice la solicitud no acredite su calidad de titular o legitimado según los términos del numeral 12.6.2.1 de este Manual.
- ❖ Opere el desistimiento del reclamo, es decir, el titular o legitimado no subsanan el reclamo transcurridos dos (2) mes posteriores a su recepción.
- ❖ No se encuentren los datos personales en las bases de datos de la Compañía.
- ❖ La rectificación, cancelación, actualización u oposición ya se haya efectuado.
- ❖ Existan impedimentos legales o resoluciones de autoridades competentes que restrinjan el ejercicio de los derechos.

## 10. Vigencia de sus datos

Como regla general y, poniendo de presente que para la Compañía es obligatorio aplicar las disposiciones normativas relacionadas con: i) ejecución de debida diligencia (ley 2195 de 2022) y, ii) SARLAFT/SAGRILAFT, los datos personales que se traten en el marco del cumplimiento de estos mandamientos se conservarán por el término de 10 años. Subsidiariamente a la regla general, se podrán conservar: i) durante la vigencia de las relaciones contractuales, laborales, comerciales y, de cualquiera otra naturaleza que la Compañía sostenga con el titular correspondiente y, ii) mientras no se haya agotado la finalidad para la cual fueron recolectados. Para el caso de los datos biométricos recolectados





a través de la operación de los sistemas de videovigilancia, la temporalidad de conservación será de 3 meses.

#### 11. Vigencia

La presente Política rige a partir del 11 de marzo del 2025. Cualquier cambio sustancial en la misma se comunicará de forma oportuna y masiva a los titulares de los datos a través del sitio web: <https://somos.somosgrupoepm.com/inicio-somos-grupo-epm>

#### 12. Control de cambios

Versión	Fecha	Detalle	Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:
1.0	10/03/2025	Creación de la Política de Protección de Datos Personales	Juliana Martínez	Junta Directiva
				Gerente General
		Oficial de Datos Personales		Profesional Comercial