



**konecta**

# Política de protección de datos personales

2026



Contenido

- 1. Política de KONECTA para la Protección de Datos Personales .....2
- 2. Definiciones.....2
- 3. Ámbito de Aplicación .....3
  - 3.1 Cuando la Base de Datos es suministrada por el Cliente Corporativo.....3
  - 3.2 Cuando la Base de Datos es suministrada por KONECTA (recolectada o adquirida).....4
  - 3.3 Cuando la Base de Datos es conformada por Empleados de KONECTA.....4
- 4. Justificación.....4
- 5. Autorización .....5
- 6. Responsabilidad.....5
- 7. Integridad de los Datos .....6
- 8. Datos Personales de los Menores .....6
- 9. Peticiones, Consultas y Reclamos .....6
- 10. Transferencia de Datos a Proveedores y/o Aliados Comerciales/Clientes .....7
- 11. Comunicación de los Datos Personales a Terceros .....7
- 12. Seguridad .....8
- 13. Divulgación y Entrenamiento.....8
- 14. Medios de Autorización .....9
- 15. Auditoría .....9
- 16. Cumplimiento ..... 10
- 17. Reporte ..... 10
- 18. Cooperación con la Autoridad Competente ..... 10
- 19. Modificaciones a La Política de KONECTA para la Protección de Datos Personales ..... 11
- 20. Vigencia ..... 11
- 21. Historial de versiones ..... 11

## 1. Política de KONECTA para la Protección de Datos Personales

KONECTA ha diseñado una Política para la Protección de Datos Personales (en adelante “La Política”) para asegurar un tratamiento adecuado de los datos personales contenidos en las bases de datos de sus clientes y en sus bases de datos, esta política es aplicable a recolección, tratamiento y disposición de los datos en el desarrollo del objeto social de las empresas que integran el grupo KONECTA.

La Política contiene parámetros que permiten el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, y en caso de llegarse a presentar adiciones o modificaciones a las mismas se procederá con su actualización.

## 2. Definiciones

- **Dato personal**: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Autorización**: Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Titular**: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- **Tratamiento**: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Datos Sensibles**: Aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación (P.E., origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, afiliación sindical, organizaciones sociales, de derechos humanos, que promueva intereses de cualquier partido político, que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, datos relativos a la salud, vida sexual, datos biométricos, entre otros).
- **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.
- **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.

### 3. **Ámbito de Aplicación**

La política aplica a todos los datos personales que sean tratados por las empresas que hagan parte del grupo KONECTA en el contexto de (i) la relación laboral, incluyendo hojas de vida de prospectos, empleados, empleados retirados, contratistas; (ii) datos personales entregados por los clientes en el desarrollo de la relación comercial; y (iii) datos personales recolectados y/o adquiridos por KONECTA (por cualquier medio y para el desarrollo de cualquiera de las actividades de su objeto social).

El ámbito de aplicación de estas políticas se circunscribe a las siguientes compañías, las cuales hacen parte del grupo y que en adelante se denominarán conjuntamente como KONECTA.

Multienlace S.A.S	811008963-6
Telemark Spain S.L. Sucursal Colombia Zona Franca Permanente Especial	900260749-7
Strategy Big Data Colombia S.A.S.	901727185-3

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

La política no será aplicable por motivos de seguridad y defensa nacional, prevención, detección, monitoreo y control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.

#### **3.1 Cuando la Base de Datos es suministrada por el Cliente Corporativo**

En este caso KONECTA y sus empresas, actúan bajo el rol de Encargado del Tratamiento en virtud de un Contrato de Prestación de Servicios de Contact Center y BPO, por lo tanto:

- KONECTA deberá pedir al cliente que garantice que éste cuenta con la autorización de los titulares de los datos para realizar el tratamiento de los mismos directamente o a través de terceros.
- KONECTA deberá realizar el tratamiento de acuerdo con la finalidad expresada por el cliente y para la cual éste cuenta con autorización.
- KONECTA deberá cumplir con los deberes del encargado del tratamiento conforme a lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012.



- KONECTA deberá solicitar al cliente las instrucciones para el escalamiento de consultas, peticiones y reclamos de los titulares.
- KONECTA dispone de un procedimiento para la administración de datos personales en calidad de encargado del tratamiento.

### **3.2 Cuando la Base de Datos es suministrada por KONECTA (recolectada o adquirida)**

En este caso KONECTA es Responsable del tratamiento, por lo tanto:

- KONECTA deberá contar con la autorización individual de los titulares para realizar el tratamiento de los datos.
- KONECTA deberá guardar prueba de las autorizaciones de los titulares mientras la base de datos esté activa.
- KONECTA deberá cumplir tanto con los deberes de responsable del tratamiento como los del encargado del tratamiento conforme a lo dispuesto en los artículos 17 y 18 de la Ley 1581 de 2012.

### **3.3 Cuando la Base de Datos es conformada por Empleados de KONECTA**

En este caso KONECTA es Responsable del Tratamiento, por lo tanto:

- KONECTA no podrá entregar a terceros datos personales de sus empleados sin autorización expresa e individual de estos.
- En caso de convenios empresariales KONECTA solicitará, por un medio que permita su reproducción, la autorización de(los) empleado(s) interesados en beneficiarse con el mismo.
- En todo caso, KONECTA no entregará a terceros información sensible de sus empleados, salvo en caso de solicitud expresa y formal de un ente gubernamental.

## **4. Justificación**

La recolección y el tratamiento de datos personales es esencial para el desarrollo del objeto social de la compañía. KONECTA utiliza los datos entregados por sus clientes y/o los recolectados directamente, o a través de terceros, para realizar actividades de mercadeo, promoción y/o publicidad, relacionamiento, inteligencia de mercados, mejoramiento del servicio, verificaciones y consultas, prestar servicios de televenta, telemarketing, servicio al cliente, BPO, entre otros; utiliza los datos de sus empleados o prospectos para reclutamiento,



desarrollar sus programas de salud ocupacional, nómina, entrenamiento, formación, plan carrera, reintegro de gastos, cumplimiento de requerimientos normativos o de entes de control, horarios, directorios, permisos de acceso, seguridad, bonificaciones, vacaciones, procesos disciplinarios etc. y para protección de KONECTA, sus empleados y el público en general contra daños, fraude, riesgos legales, abusos o conductas indebidas, etc.

KONECTA no utiliza los datos personales para ofrecer directamente sus servicios y/o productos a sus empleados salvo autorización expresa de estos. Sin embargo, la compañía puede llegar a usar los datos personales para informar a sus empleados o proveedores sobre los beneficios de los empleados o sobre el desarrollo de la responsabilidad social de KONECTA.

## **5. Autorización**

KONECTA obtiene autorización de los titulares terceros (proveedores y otros) y empleados para el tratamiento de los datos; en la Autorización se les informa qué datos serán recolectados y la finalidad. En la Autorización también se les informa a los titulares su derecho de acceso, actualización, rectificación y revocatoria o supresión de los datos, así como la posibilidad de transferencia de esos datos a terceros encargados del tratamiento, en caso de ser necesario.

Si la compañía modifica o cambia la finalidad contenida en la autorización, KONECTA informa a los titulares con el fin de obtener la autorización para realizar un tratamiento legítimo de los datos.

En todo caso, KONECTA no solicitará autorización de los titulares para realizar auditorías, verificación de antecedentes judiciales, investigaciones relacionadas con la infracción de las políticas de la compañía, fraude, conductas contrarias a la Ley, para evitar dar aviso a los sospechosos permitiendo que estos puedan ocultar, destruir pruebas, influenciar testigos, etc., todo lo anterior dentro del cumplimiento de la ley aplicable.

## **6. Responsabilidad**

KONECTA no tratará datos personales para los que no tenga autorización, en caso que sea necesario realizar dicho tratamiento, primero solicitará la autorización del titular dándole a éste la oportunidad de negarse al tratamiento. KONECTA no hará tratamiento de datos sensibles para propósitos diferentes a los autorizados salvo en caso de ser necesario para:



- Que KONECTA pueda cumplir con la normatividad laboral, de seguridad social, de impuestos y demás normas aplicables.

## 7. Integridad de los Datos

KONECTA sólo recolecta y trata los datos personales necesarios para cumplir con la finalidad autorizada. Cuando un titular solicita la supresión de algún dato personal porque éste ha dejado de ser necesario para la finalidad, KONECTA procederá con la eliminación del dato, siempre que no deba conservarlo por un periodo específico de tiempo en cumplimiento de la ley.

KONECTA sensibilizará a los terceros y a sus empleados sobre su responsabilidad sobre sus datos personales con el fin de obtener de estos la mayor colaboración posible para mantener sus datos actualizados, pertinentes y completos para la finalidad.

## 8. Datos Personales de los Menores

Cuando KONECTA recopila datos de menores de edad, lo hace previa autorización de sus padres, respetando sus derechos fundamentales y única y exclusivamente con fines de bienestar laboral de sus empleados (concursos, fiesta del día niño, obsequios). Estos datos no son compartidos ni transferidos a terceros.

## 9. Peticiones, Consultas y Reclamos

Los titulares pueden, en cualquier momento, conocer, actualizar, rectificar, pedir la supresión de sus datos y solicitar prueba de la autorización del tratamiento de sus datos personales poniéndose en contacto en los siguientes canales:

**Razón Social:** Multienlace S.A.S.

**Teléfono:** (604) 510 57 00

**Dirección de correspondencia:** Calle 8 B 65 191 Centro Empresarial Puerto Seco local 107

**Ciudad:** Medellín

**Datos del Contacto:** Área de Cumplimiento

**Correo electrónico:** PDPmultienlacecol@konecta.com

**Razón Social:** Telemark Spain S.L. Sucursal Colombia Zona Franca Permanente Especial



**Teléfono:** (606) 3148100 - (604) 510 57 00

**Dirección de correspondencia:** Avenida 30 de agosto 38 - 33

**Ciudad:** Pereira

**Datos del Contacto:** Área de Cumplimiento

**Correo electrónico:** PDPtelemarkcol@konecta.com

**Razón Social:** Strategy Big Data Colombia S.A.S

**Teléfono:** (604) 510 57 00

**Dirección de correspondencia:** Calle 8 B 65 191 Centro Empresarial Puerto Seco local 107

**Ciudad:** Medellín

**Datos del Contacto:** Área de Cumplimiento

**Correo electrónico:** PDPsbdcol@konecta.com

KONECTA responderá el reclamo lo más pronto posible; sin exceder el término máximo fijado por la Ley.

## **10. Transferencia de Datos a Proveedores y/o Aliados Comerciales/Clientes**

KONECTA puede transferir o compartir los datos personales propios con las demás empresas del grupo empresarial, sus proveedores y/o aliados comerciales/clientes cuando sea necesario para el tratamiento de los datos, siempre y cuando tenga autorización del titular para ello. KONECTA procurará que sus proveedores y/o aliados comerciales/clientes tengan mínimo su mismo nivel de seguridad para la protección de los datos entregados por KONECTA, buscando el cumplimiento de esta política y evitando la divulgación no autorizada de datos personales.

En cumplimiento de este requerimiento KONECTA ha diseñado cláusulas contractuales de protección de datos personales para los contratos suscritos con sus proveedores y/o aliados comerciales/clientes. Estas cláusulas son modelos de referencia y pueden ser modificadas en cuanto a su redacción, pero deberán conservar su objetivo de proteger los datos personales con un tratamiento responsable de los mismos de acuerdo con esta directriz.

## **11. Comunicación de los Datos Personales a Terceros**



KONECTA puede comunicar los datos personales a terceros por requerimientos de Ley requerimientos de autoridad competente, procesos judiciales, entre otros, para proteger los intereses de KONECTA, sus empleados, clientes o proveedores.

Salvo la excepción contemplada en el inciso tercero del numeral 4 de esta política, KONECTA dará aviso oportuno al titular en caso que este desee oponerse directamente a quien hace el requerimiento. Si los datos son calificados como sensibles KONECTA deberá obtener el consentimiento del titular antes de la transferencia de los datos personales, salvo lo establecido en el numeral 5 de la política.

## **12. Seguridad**

KONECTA toma las medidas apropiadas desde el punto de vista administrativo, técnico, personal y físico para salvaguardar los datos personales contra pérdida, manipulación indebida, acceso no autorizado, modificación, divulgación y/o destrucción.

Las medidas de seguridad incluyen, entre otros, sistemas lógicos de acceso, encriptación en la transferencia de datos, controles lógicos de restricción de acceso, de acuerdo con la naturaleza de los datos personales y de los riesgos asociados a la privacidad de los mismos. Todos los datos personales que se encuentran almacenados en los diferentes dispositivos de almacenamiento en la organización están protegidos por una red segura cuya arquitectura tiene implementado firewalls para el control de tráfico y sistemas de detección de acceso abusivo. Adicionalmente, los servidores que almacenan y procesan datos personales cuentan con una estrategia de backup y son custodiados en los centros de cómputo de la compañía con controles ambientales y de seguridad adecuados.

KONECTA tiene como política que a los datos personales solo tienen acceso aquellos empleados que por la naturaleza de su trabajo los necesitan para realizar sus labores, es decir, están basados en el principio del menor privilegio posible. El acceso a los datos personales se controla a través de usuarios y contraseñas y los permisos son concedidos por el dueño de la información el cual informará al custodio de los datos para que aplique los controles adecuados.

## **13. Divulgación y Entrenamiento**

KONECTA forma a su personal y a los proveedores que tienen acceso a datos personales en los requerimientos legales y los contenidos en esta política. La formación cubre toda la Política de Protección de Datos Personales, incluyendo la Autorización, la Finalidad, las Consultas y



Reclamos, la Responsabilidad, la Seguridad, etc. haciendo énfasis en la importancia de procesar datos personales sólo para la finalidad, que estos deben ser pertinentes, estar actualizados y la obligación de mantenerlos confidencialmente.

La Política de KONECTA para la Protección de Datos Personales será comunicada a sus clientes, proveedores y empleados nuevos y actuales.

#### **14. Medios de Autorización**

La Autorización podrá ser a través de mecanismos predeterminados a través de medios técnicos que faciliten al titular su manifestación automatizada. Puede ser: (i) por escrito, (ii) de forma oral o (iii) mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización. En ningún caso el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca.

#### **15. Auditoría**

KONECTA cuenta con un Área de Cumplimiento encargada de proteger los activos de información de la compañía, sus funciones, entre otras, son:

- Identificar riesgos existentes en los procesos de seguridad.
- Validar el cumplimiento de KONECTA con la normatividad aplicable a las diferentes áreas del negocio, a la normatividad de Protección de Datos Personales y a las políticas fijadas por la compañía.
- KONECTA ha comunicado a sus empleados, clientes y proveedores su política de Protección de Datos Personales.
- El personal que tiene acceso a datos personales ha sido entrenado en esta política y en sus deberes.
- Los datos personales se conservan en sitios seguros y con acceso restringido.
- Los Proveedores o Aliados Comerciales a los que se les deban transferir deben aceptar la política de KONECTA aplicable a la Protección de Datos Personales.

KONECTA cuenta, además, con auditores internos que reportan directamente a la Vicepresidencia Administrativa y Financiera y a la Presidencia de la Compañía los hallazgos.



Cualquier hallazgo debe ser mitigado con un plan de acción inmediatamente por el responsable.

## **16. Cumplimiento**

KONECTA está comprometido con la Protección de Datos Personales de sus clientes, empleados y proveedores, permitiéndoles expresar sus inquietudes al respecto. El Área de Cumplimiento de KONECTA es la responsable de vigilar el cumplimiento de la política de KONECTA para la Protección de Datos Personales y cada área operativa/dueño de proceso es responsable por implementar la política en su proceso. Todos los proveedores y aliados comerciales que por cualquier motivo tengan acceso o realicen tratamiento de datos por encargo de KONECTA deben adherirse a la política e implementar las medidas necesarias para la Protección de Datos Personales. KONECTA tomará medidas disciplinarias y comerciales contra empleados y proveedores que no tomen las acciones respectivas, incluyendo la terminación del contrato.

## **17. Reporte**

Si en algún momento un titular considera que sus datos personales han sido tratados en contra de la política, pueden reportarlo a través del canal de información para la privacidad y la seguridad dispuesto en nuestra página web <https://konecta.integrityline.com/>.

Este canal garantiza que los titulares tienen los mecanismos adecuados para ser escuchados y atendidos, inclusive de manera anónima si así lo desean.

## **18. Cooperación con la Autoridad Competente**

KONECTA responderá adecuada y diligentemente las solicitudes realizadas por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el cumplimiento de la política de KONECTA para la Protección de Datos Personales en concordancia con la normatividad aplicable.

El personal de KONECTA que reciba el requerimiento debe informarlo inmediatamente al Oficial de Cumplimiento de la Compañía, bajo el procedimiento establecido.



KONECTA reportará 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.

## 19. Modificaciones a La Política de KONECTA para la Protección de Datos Personales

KONECTA se reserva el derecho a modificar la política cuando sea necesario, por ejemplo, para cumplir con adiciones o modificaciones a la ley, prácticas internas o requerimientos impuestos por la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Cualquier cambio sustancial de KONECTA a la Política será informado a los Clientes, Proveedores y Empleados a través de la página web <https://www.konecta.com>

## 20. Vigencia

La presente Política está vigente desde abril de 2013.

## 21. Historial de versiones

Versión	Autor	Fecha	Aprobación	Observaciones
1.0	Jorge Andrés Sarmiento	08/06/2018	Catalina Villa – Gerente jurídica Diego Valencia – Oficial de seguridad de la información Pedro Herrera – Gerente de administración de riesgos Silvia Álvarez – Gerente de procesos y sistemas de gestión	Creación del documento
2.0	Jorge Andrés Sarmiento	08/06/2019	Pedro Herrera – Gerente de administración de riesgos	Revisión y actualización

3.0	Katherine J. Alvarez Gil – Jefe de Cumplimiento	30/07/2021	Pedro Herrera – Gerente de administración de riesgos	Revisión y actualización
4.0	Katherine J. Alvarez Gil – Jefe de Cumplimiento	30/06/2023	Pedro Herrera – Gerente de administración de riesgos	Revisión y actualización
5.0	Katherine J. Alvarez Gil – Jefe de Cumplimiento	29/04/2024	Comité de Presidencia	Actualización y Aprobación general por parte del máximo órgano de administración en Colombia
6.0	Katherine J. Alvarez Gil – Jefe de Cumplimiento	1/04/2025	Pedro Herrera – Gerente de administración de riesgos	Revisión y actualización
7.0	Katherine J. Alvarez Gil – Jefe de Cumplimiento	31/03/2026	Pedro Herrera – Gerente de administración de riesgos Asamblea general de accionistas	Revisión, actualización de alcance de la política