

## PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO BASES DE DATOS

BPO DATA S.A.S., con domicilio en la ciudad de Bogotá, con dirección en la calle 64 # 70 D - 70, correo electrónico magda.molina@bpodata.com.co, y teléfono de contacto 601 572 0303, identificada con el NIT 901774011-0, en adelante LA EMPRESA, en cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y el Decreto Único 1074 de 2015, con el propósito de garantizar y salvaguardar los derechos de los titulares de datos personales en cuanto al debido tratamiento de su información personal, procede a establecer la siguiente política de tratamiento de la información.

El objetivo de la presente política es notificar a los titulares de datos personales acerca de sus derechos, así como informar sobre los procedimientos y mecanismos establecidos por la empresa para asegurar el efectivo ejercicio de dichos derechos. Asimismo, divulgar el alcance y la finalidad del tratamiento al que serán sometidos los datos personales.

### 1. TRATAMIENTO Y FINALIDADES

Las bases de datos serán gestionadas por el área designada dentro de LA EMPRESA para el manejo de los clientes. La finalidad primordial de la recopilación de la información es el control y registro de los clientes, la facturación de los servicios prestados a los clientes, así como el seguimiento del estado de los clientes registrados en las distintas bases de datos.

Por otra parte, los responsables, encargados o terceros que accedan a los datos personales por mandato legal o contractual, o que pudieran acceder a ellos en el futuro, deberán limitar el tratamiento de los mismos a las siguientes finalidades:

- a. Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones legales con los clientes.
- b. Cumplir con los procesos internos de la empresa en materia de administración de clientes.
- c. Cumplir los contratos celebrados con los clientes.
- d. Llevar a cabo el proceso de archivado, actualización de sistemas, protección y custodia de la información y bases de datos de clientes.
- e. Realizar procesos al interior de la empresa con fines de desarrollo, operativos y/o administrativos de sistemas.
- f. Transmitir datos a terceros con los cuales se hayan celebrado contratos con este propósito, para fines comerciales, administrativos, de mercadeo y/o operativos, incluyendo, pero sin limitarse a, la expedición de carnets, certificados personalizados y certificaciones a terceros, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.
- g. Mantener y procesar por computadora u otros medios toda clase de información relacionada con el registro de los clientes.
- h. Considerar otras finalidades que los responsables determinen en procesos de obtención de datos personales para su tratamiento, las cuales serán comunicadas a los titulares en el momento de la recolección de los datos personales, con el fin de

cumplir con las obligaciones legales y regulatorias, así como las políticas de la empresa.

## 2. DEFINICIONES PRINCIPALES

Para la presente política de tratamiento de la información, se tomarán en consideración los parámetros establecidos en la Ley 1581 de 2012, Artículo 3, en la cual establece las disposiciones generales para la protección de datos. Asimismo, se considerarán las definiciones proporcionadas por dicha ley, con el objetivo de brindar una protección integral de los datos personales contenidos en la base de datos. Las cuales se detallan explícitamente a continuación

Ley 1581 de 2012 Artículo 3° *“Definiciones. Para los fines de la presente ley, se entenderá por:* **a. Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales. **b. Base de Datos:** conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento. **c. Dato Personal:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. **d. 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. **e. 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. **f. Titular:** persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento. **g. Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión”.

## 3. PRINCIPIOS

En el ejercicio de sus actividades comerciales, LA EMPRESA recopilará, utilizará, almacenará, transmitirá y llevará a cabo diversas operaciones concernientes a los datos personales de los titulares. En cada tratamiento de datos personales realizado por LA EMPRESA, los responsables, encargados y/o terceros a quienes se les transfieran datos personales deberán observar y cumplir con los principios y normativas establecidas tanto en la Ley como en esta Política. Esto se realiza con el propósito de salvaguardar el derecho al *Habeas Data* de los titulares y garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales correspondientes a LA EMPRESA. Los principios que deben ser considerados al llevar a cabo el tratamiento de datos son:

- a. Legalidad en materia de tratamiento de datos: La sociedad se adherirá rigurosamente a lo dispuesto en la ley y en las disposiciones regulatorias pertinentes.
- b. Finalidad: Toda actividad de tratamiento de datos personales realizada por la empresa se ajustará a las finalidades mencionadas en esta política o en la autorización otorgada por el titular de los datos personales, o en los documentos específicos que regulen cada tipo o proceso de tratamiento de datos personales. La finalidad del tratamiento de un dato personal deberá ser informada al titular del dato personal al momento de obtener su autorización. Los datos personales no podrán

ser tratados por fuera de las finalidades informadas y consentidas por los titulares de los datos. La finalidad con la que se recopilaron los datos personales obedecerá a una finalidad legítima de conformidad con la Constitución y la ley.

- c. Libertad: El tratamiento de los datos personales realizado por la empresa se efectuará previa autorización por parte del titular o teniendo en cuenta las causales que relevan el consentimiento por parte del titular y que se encuentran consagradas en la ley.
- d. Veracidad o calidad del dato: El dato personal sometido a tratamiento deberá ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. La empresa no realizará tratamiento a datos personales que se encuentren de manera parcial o fraccionada y cuyo tratamiento pueda inducir a un error que perjudique al titular del tratamiento de la información. En casos de presentarse estas situaciones, la empresa solicitará al titular la corrección y actualización necesarias para evitar dicha situación. En caso de no poder realizar la actualización de la información, la empresa se abstendrá de llevar a cabo tratamiento sobre estos datos.
- e. Transparencia: Ante cualquier solicitud del titular, la empresa deberá dar solución a la petición elevada sobre la información que repose en la base de datos. La respuesta a esta petición será llevada a cabo por el oficial de privacidad directamente. La dependencia encargada del tratamiento de la información acompañará el proceso de respuesta en los casos necesarios.
- f. Acceso y circulación restringida: Los datos personales solo podrán ser tratados por aquel personal de la empresa que cuente con autorización para ello, o quienes dentro de sus funciones tengan a cargo la realización de tales actividades y hayan sido autorizados por la empresa. No podrán entregarse datos personales a personas no autorizadas o que no hayan sido habilitadas por la empresa para llevar a cabo el tratamiento.
- g. Temporalidad: La empresa, por regla general, no utilizará la información del titular más allá del plazo razonable que exija la finalidad informada al titular de los datos personales. En casos donde exista legislación especial sobre el tema, se conservará la información durante el plazo que la ley especial indique.
- h. Acceso restringido, salvo por los datos expresamente autorizados: La empresa no podrá hacer disponibles datos personales para su acceso a través de internet u otros medios masivos de comunicación, a menos que se establezcan medidas técnicas y de seguridad que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas autorizadas.
- i. Seguridad: La empresa deberá realizar el tratamiento de la información disponiendo las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para mantener la confidencialidad del dato y evitar que este sea adulterado, modificado, consultado, usado, accedido, eliminado o conocido por personas no autorizadas, o por personas autorizadas y no autorizadas de manera fraudulenta, así como para prevenir la pérdida de datos. Todo nuevo proyecto que implique el tratamiento de datos personales deberá consultar esta política de tratamiento para asegurar el cumplimiento de esta norma.
- j. Confidencialidad y tratamiento posterior: Todo dato personal que no sea de carácter público deberá tratarse por los responsables como confidencial, incluso después de que la relación contractual o el vínculo entre el titular del dato personal y la empresa

haya finalizado. A la terminación de dicho vínculo, tales datos personales deberán seguir siendo tratados de conformidad con esta política y con la ley.

- k. Individualidad: La empresa mantendrá de manera separada las bases de datos en las que tenga la calidad de encargado o que pudiera llegar a serlo, de las bases de datos en las que actúe en calidad de responsable.

#### **4. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES**

De acuerdo con la ley, los titulares de datos personales tienen los siguientes derechos:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a LA EMPRESA o los encargados del tratamiento de los mismos. Este derecho se podrá ejercer además frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada a LA EMPRESA, salvo en los casos que la ley indique que no se necesita autorización para el tratamiento de dicha información.
- c. Presentar solicitudes ante LA EMPRESA o el encargado del tratamiento respecto del uso que le ha dado a sus datos personales, y a que estos le entreguen tal información.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley.
- e. Revocar de manera libre su autorización y/o solicitar la supresión de sus datos personales de las bases de datos de LA EMPRESA o cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado mediante acto administrativo definitivo que en el tratamiento la empresa o el encargado del tratamiento ha incurrido en conductas contrarias a la ley o cuando no hay una obligación legal o contractual de mantener el dato personal en la base de datos del responsable.
- f. Solicitar acceso y acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento de acuerdo con el artículo 21 del Decreto 1377 del 2013.
- g. Estar informado de las modificaciones a los términos de esta política de manera previa y eficiente antes de la implementación de las mismas, o en su defecto, de la nueva política de tratamiento de la información.
- h. Tener fácil acceso al texto de esta política y sus modificaciones.
- i. Acceder de manera fácil y sencilla a los datos personales que se encuentran bajo el control de LA EMPRESA para ejercer efectivamente los derechos que la ley les otorga a los titulares.
- j. Conocer la dependencia o persona facultada por LA EMPRESA frente a quien podrá presentar quejas, consultas, reclamos y cualquier otra solicitud sobre sus datos personales. Los titulares podrán ejercer sus derechos de ley y realizar los procedimientos establecidos en esta política, mediante la presentación de su cédula de ciudadanía o documento de identificación original. En caso de contar con datos personales de menores de edad estos podrán ejercer sus derechos personalmente, o a través de sus padres o los adultos que detenten la patria potestad, quienes deberán demostrarlo mediante la documentación pertinente. Así mismo podrán ejercer los derechos del titular los causahabientes que acrediten dicha calidad, el

representante y/o apoderado del titular con la acreditación correspondiente y aquellos que han hecho una estipulación a favor de otro o para otro.

## **5. OFICIAL DE PRIVACIDAD.**

La empresa ha designado como oficial de privacidad a MAGDA JAZMIN MOLINA VARGAS, quien se encargará de ahora en adelante de la recepción y contestación de las peticiones, quejas, reclamos y consultas, que los titulares de la información tengan sobre el tratamiento de su información. Entre las funciones que tiene la oficial de privacidad se encuentran las siguientes, sin ser esta una lista taxativa de sus funciones, las cuales pueden aumentar en pro de la protección de los derechos de los titulares de la información, de acuerdo con la ley.

- a. Recibir las solicitudes de los titulares de datos personales, tramitar y responder aquellas que tengan fundamento en la ley o estas políticas, como por ejemplo: solicitudes de actualización de datos personales; solicitudes de conocer los datos personales; solicitudes de supresión de datos personales cuando el titular de manera libre solicite la supresión o cuando el titular presente copia de la decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio de acuerdo con lo establecido en la ley, solicitudes de información sobre el uso dado a sus datos personales, solicitudes de actualización de los datos personales, solicitudes de prueba de la autorización otorgada, cuando ella hubiere procedido según la ley.
- b. Dar respuesta a los titulares de los datos personales sobre aquellas solicitudes que no procedan de acuerdo con la ley.
- c. Servir de vínculo entre las organizaciones reguladoras frente al tema relacionado con la privacidad, confidencialidad y seguridad de la información, en este caso la Superintendencia de industria y comercio.
- d. Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento con las políticas de privacidad, confidencialidad y seguridad.
- e. Cumplir con las obligaciones legales que se dictan en las normas sobre tratamiento de datos personales, en especial lo consagrado en la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.
- f. Orientar al personal de la compañía en el tema de tratamiento de la información y privacidad de la misma.
- g. Controlar y verificar el acceso a los datos personales dentro de la empresa.
- h. Los datos de contacto del oficial de privacidad son los siguientes:
  - Dirección Calle 64 # 70D - 70 Bogotá D.C.
  - Dirección electrónica: magda.molina@bpdata.com.co
  - Teléfono: 601 572 0303
  - Cargo de la persona de contacto: Gerente General.

## **6. PROCEDIMIENTOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES CONSULTAS**

LA EMPRESA establecerá mecanismos para que el titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderados, aquellos en cuyo favor o para cuyo beneficio se hayan estipulado derechos, y/o los representantes de menores de edad titulares, formulen

consultas sobre cuáles son los datos personales del titular que se encuentran en las bases de datos de la empresa. Estos mecanismos podrán ser físicos, como el trámite de ventanilla en la dirección ubicada en la Calle 64 # 70D - 70 Bogotá D.C., correo [magda.molina@bpodata.com.co](mailto:magda.molina@bpodata.com.co), teléfono: 601 572 0303. Dichos canales estarán encargados de recibir las peticiones, quejas y reclamos pertinentes.

Cualquiera que sea el medio, la empresa guardará prueba de la consulta y su respuesta:

- a. Si el solicitante tuviere capacidad para formular la consulta, de conformidad con los criterios de acreditación establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, LA EMPRESA recopilará toda la información sobre el titular que esté contenida en el registro individual de esa persona o que esté vinculada con la identificación del titular dentro de las bases de datos de la empresa y se la hará conocer al solicitante.
- b. El responsable de atender la consulta dará respuesta al solicitante siempre y cuando tuviere derecho a ello por ser el titular del dato personal, su causahabiente, apoderado, representante, se haya estipulado por otro o para otro, o sea el responsable legal en el caso de menores de edad. Esta respuesta se enviará dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en la que la solicitud fue recibida por LA EMPRESA.
- c. En caso de que la solicitud no pueda ser atendida a los diez (10) hábiles, se contactará al solicitante para comunicarle los motivos por los cuales el estado de su solicitud se encuentra en trámite. Para ello se utilizará el mismo medio o uno similar al que fue utilizado por el titular para comunicar su solicitud. Caso en el cual el término para contestar se ampliará cinco (05) días hábiles adicionales. La respuesta definitiva a todas las solicitudes no tardará más de quince (15) días hábiles desde la fecha en la que la solicitud inicial fue recibida por LA EMPRESA.

## 7. RECLAMOS

LA EMPRESA dispone de mecanismos para que el titular, sus causahabientes, representantes y/o apoderados, aquellos que actúen en beneficio de otro, y/o los representantes legales de los menores de edad titulares, formulen reclamos respecto de los datos personales tratados por la empresa que deban ser objeto de corrección, actualización o supresión, o en caso de presunto incumplimiento de los deberes legales por parte de la empresa.

Estos mecanismos podrán ser físicos, en la dirección calle 64 # 70D - 70; correo electrónico [magda.molina@bpodata.com.co](mailto:magda.molina@bpodata.com.co); o telefónicamente en la línea 601 572 0303, donde se encargarán de recibir las peticiones, quejas y reclamos.

- a. El reclamo deberá ser presentado por el titular, sus causahabientes o representantes, o por aquellos que estén acreditados de conformidad con la Ley 1581 y el Decreto 1377, de la siguiente manera a través de cualquiera de los canales mencionados anteriormente y deberá contener la siguiente información:
  - El nombre y documento de identificación del titular.

- Incluir una descripción detallada de los hechos que motivan el reclamo y el objetivo perseguido (actualización, corrección, supresión o cumplimiento de deberes).
- Indicar la dirección y los datos de contacto e identificación del reclamante.
- Acompañarse de toda la documentación que el reclamante desee presentar.

Antes de atender el reclamo, la empresa verificará la identidad del titular del dato personal, su representante y/o apoderado, o la acreditación de aquellos que actúen en beneficio de otro. Para ello, podrá exigir la cédula de ciudadanía u otro documento de identificación original del titular, así como los poderes especiales, generales u otros documentos que se requieran según el caso.

- b. En caso de que el reclamo o la documentación adicional estén incompletos, la empresa requerirá al reclamante una sola vez, dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo, para que subsane las deficiencias. Si el reclamante no presenta la documentación e información requeridas dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha del reclamo inicial, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- c. Si la persona que recibe el reclamo dentro de la empresa no es competente para resolverlo por cualquier motivo, remitirá el reclamo al oficial de privacidad dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo, e informará al reclamante sobre dicha remisión.
- d. Una vez recibido el reclamo con la documentación completa, se incluirá en la base de datos de la empresa donde reposen los datos del titular sujetos a reclamo una leyenda que indique "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles. Esta leyenda se mantendrá hasta que se decida el reclamo.
- e. 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. En caso de que no sea posible atender el reclamo dentro de dicho plazo, 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.

## **8. VIGENCIA.**

Esta Política entrará en vigencia a partir del día 3 (tres) de enero de 2024. Los datos personales almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en nuestra base de datos en función del criterio de temporalidad y necesidad, durante el tiempo necesario para las finalidades mencionadas en esta política, para las cuales fueron recolectados.

**FIN DEL DOCUMENTO**