

NEXABPO

Política de Protección de Datos V5

NEXA

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
3. DEFINICIONES.....	4
4. PRINCIPIOS	5
5. FINALIDADES.....	6
5.1. Finalidades comerciales	7
5.2. Candidatos a ser empleados de NEXA BPO	7
5.3. Empleados NEXA BPO	8
5.4. Programas de Sostenibilidad	9
5.5. Proveedores de NEXA BPO (Personas Naturales)	10
5.6. Control de Acceso y Videovigilancia	11
6. IDENTIFICACIÓN RESPONSABLE Y ENCARGADO	11
7. DE LAS BASES DE DATOS.....	12
6.1. Como Responsables:.....	12
6.2. Encargado del Tratamiento:.....	13
8. DERECHOS DE LOS TITULARES	13
9. DE LOS DEBERES	14
8.1. Deberes como Responsables del Tratamiento: Los.....	14
8.2. Deberes como Encargado del Tratamiento:	15
10. DE LOS DATOS SENSIBLES Y DE MENORES DE EDAD	16
10 PROCEDIMIENTOS	16
10.1. Consultas:.....	16
10.2. Reclamos:	16
10.3. Datos de Contacto:	17
11 GENERALIDADES	17

11.1.	Seguridad de la Información:.....	17
11.2	Prevalencia de la Ley:	18
12	ANEXO	18
12.1	Aviso de Privacidad	18

1. INTRODUCCIÓN

La Información de NEXA BPO es uno de los activos de mayor valor para la compañía por lo tanto en el proceso de Seguridad de la Información es necesario e indispensable llevar a cabo el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, para la protección de datos personales NEXA BPO establece las políticas de Tratamiento de los Responsables y Encargados de las bases de datos, el ejercicio de los derechos de los Titulares de información, las transferencias de datos personales y la responsabilidad demostrada frente al Tratamiento de datos personales, esto con la necesidad de proteger uniformemente la Información del negocio alineado a las estrategias y políticas corporativas, este último tema referido a la rendición de cuentas con el fin de proteger la Información de los clientes.

Con el fin tener una protección de la Información el presente documento describe que mediante la Ley 1581 de 2012 se expidió el Régimen General de Protección de Datos Personales, el cual, de conformidad con su artículo 1º, tiene por objeto dictar disposiciones generales para la protección de datos personales, para garantizar la seguridad de la Información NEXA BPO desarrollará el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma”. Con referencia a lo anterior NEXA BPO adaptara sus procesos para dar cumplimiento con la legislación vigente.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La Política será aplicable a los datos personales de personas naturales, registrados en cualquier base de datos, construidas antes o después de la entrada en vigencia del decreto 1377 de 2013, que sean susceptibles de tratamiento, por encontrarse en poder de la compañía.

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.

3. DEFINICIONES

- **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 las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato Privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- **Dato Semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general.
- **Dato Público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio ya su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Dato Sensible:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como 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.
- **Empresa:** Para los efectos del presente documento se refiere a NEXA BPO.

- **Encargado del Tratamiento:** Persona Natural o Jurídica, pública o privada que por sí mismo 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.
- **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.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.
- **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.

4. PRINCIPIOS

Según el artículo 4º de la Ley 1581 de 2012 se deben aplicar de manera armónica e integral los siguientes principios al tratamiento de los datos personales:

- **PRINCIPIO DE LEGALIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS:** El tratamiento a que se refiere la ley 1581 de 2012, es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **PRINCIPIO DE FINALIDAD:** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la constitución y la Ley, la cual debe ser informada al titular.
- **PRINCIPIO DE LIBERTAD:** El tratamiento solo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- **PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD:** Establece que 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 al error.

- **PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACION RESTRINGIDA:** El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley 1581 de 2012, 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 1581 de 2012. Los datos personales salvo información pública no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicaciones masivas, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido solo a los titulares o terceros autorizados conforme la ley 1581 de 2012.
- **PRINCIPIO DE SEGURIDAD:** La información sujeta a tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de los 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 solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponde al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley 1581 de 2012 y en los términos de la misma.

5. FINALIDADES

Cuando la organización actúe como Encargado del Tratamiento, los datos personales serán tratados únicamente por cuenta y bajo las instrucciones del Responsable del Tratamiento, y exclusivamente para las finalidades definidas por este, las cuales corresponden a la correcta prestación de los servicios contratados, el cumplimiento de obligaciones contractuales, técnicas y legales, y las demás finalidades autorizadas por el titular y comunicadas por el Responsable.

NEXA BPO realizará el tratamiento de los datos personales en aquellos casos en que actúe como Responsable, de acuerdo con las finalidades aplicables a los distintos tipos de

Titulares cuya información gestione. El Titular podrá determinar cuáles de las finalidades autoriza a NEXA BPO en su calidad de Responsable del tratamiento. A continuación, se detallan dichas finalidades:

5.1. Finalidades comerciales (Clientes)

Para el desarrollo y fortalecimiento de la relación comercial, NEXA BPO, en su calidad de Responsable del tratamiento, podrá gestionar los datos personales de los Titulares con el propósito de llevar a cabo actividades asociadas a sus procesos comerciales. Estas finalidades comprenden las siguientes:

- Gestión de actividades relacionadas con la promoción, posicionamiento y fortalecimiento de los servicios ofrecidos por NEXA BPO, a través de canales autorizados como correo electrónico, llamadas, mensajes de texto y WhatsApp.
- Envío de información comercial, contenidos de valor, boletines, novedades, tendencias del sector, casos de éxito y publicaciones asociadas a la oferta de servicios de la compañía.
- Realización de invitaciones a eventos organizados por NEXA BPO, tales como webinars, capacitaciones, eventos presenciales, conferencias, espacios de networking y actividades comerciales similares.

5.2. Candidatos a ser empleados de NEXA BPO

NEXA BPO, en desarrollo de su objeto social, requiere contratar personal para la ejecución de las diversas actividades propias de la organización. Para ello, la empresa recibe hojas de vida, para garantizar la selección del mejor talento humano. En este sentido, los Datos Personales contenidos en dicho documento será tratado para las siguientes finalidades:

- Contacto directo entre el Titular (candidato a ser empleado) y NEXA BPO.
- Verificación de la información contenida en la Hoja de Vida y documentos suministrados para el proceso, ya sea de forma directa o a través de la empresa de selección contratada por parte de la compañía.
- Realización de pruebas de selección, entrevistas, consulta de centrales de riesgo, estudios de seguridad y/o poligrafía, visitas domiciliarias y exámenes médicos de ingreso, ya sea de forma directa o a través del proveedor seleccionado para prestar sus servicios.
- Uso de foto para elaboración del carné y demás fines corporativos que requiera NEXA BPO.

- Envío de información institucional.
- Envío de información, a través de mensajes de texto, WhatsApp, correo electrónico y otros medios que considere NEXA BPO.
- Conservar los datos personales para futuros procesos de selección.

5.3. Empleados NEXA BPO

En consecuencia, de lo anterior, cuando NEXA BPO vincule laboralmente las personas como colaboradores/empleados, tratará sus Datos Personales para las siguientes Finalidades:

- Para que NEXA BPO pueda dar cumplimiento a sus obligaciones y ejercer los derechos, y en general, para el tratamiento de todas las actividades derivadas de su condición de empleador y de su objeto social principal y conexas, aplicables a exempleados o empleados actuales.
- Realizar el proceso de vinculación laboral, incluyendo la verificación y legalización de la información y documentación requerida para la contratación.
- Gestionar las afiliaciones al Sistema de Seguridad Social Integral, incluyendo salud, pensión, riesgos laborales, cajas de compensación familiar y demás entidades obligatorias.
- Registrar, verificar y actualizar la información de los beneficiarios dependientes del colaborador, incluyendo su incorporación como dependientes económicos para efectos de subsidio familiar, afiliaciones al sistema de salud y demás trámites obligatorios.
- Administrar y actualizar la información socioeconómica del colaborador con el fin de garantizar la exactitud de los datos requeridos por NEXA BPO para el cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.
- Gestionar los beneficios otorgados por la compañía a los empleados y sus familias, tales como entrega de obsequios corporativos, programas internos dirigidos a hijos, beneficios recreativos, actividades institucionales y cualquier otro programa de bienestar establecido por la organización.
- Administrar y realizar seguimiento a los procesos internos del área de Talento Humano, relacionados con la gestión documental, el cumplimiento de deberes laborales y el archivo histórico asociado a la relación contractual.
- Dar cumplimiento a obligaciones legales, contractuales y regulatorias derivadas de la relación laboral y de las normas en materia laboral.
- Gestionar y controlar procesos de capacitación y formación.
- Expedición de certificados laborales y certificados de ingresos.

- Gestionar la actualización de datos e información.
- Para compartir sus datos personales, con autoridades nacionales y/o extranjeras cuando la solicitud se base en razones legales, procesales, para la propia conveniencia del Titular o para colaborar con gobiernos nacionales y/o extranjeros que requieran la información fundamentados en causas legítimas tales como lo son temas legales o de carácter tributario.
- Para utilizar su imagen sobre fotografías y producciones audiovisuales o videos corporativos divulgados en redes sociales tales como Instagram®, YouTube®, Facebook®, TikTok®, LinkedIn® u otras conocidas o por conocer, la página web institucional de NEXA BPO e inclusive para la publicación en medios impresos y/o publicitarios, cediendo cualquier derecho sobre los documentos e imágenes obtenidos para dichos propósitos.
- Para efectuar el tratamiento de datos personales de sus beneficiarios, ya sean mayores o menores de edad, con la finalidad de afiliación al sistema de seguridad social integral, así como para todos y cada uno de los beneficios que están establecidos y que se establezcan por parte NEXA BPO.
- Para que los datos personales sean transmitidos y transferidos, en los casos en que sea necesario por parte de NEXA BPO, para efectos de cumplimiento de actividades de bienestar laboral, y en general, para el cumplimiento de actividades laborales mencionadas.

5.4. Programas de Sostenibilidad

NEXA BPO tratará para estos propósitos, de manera genérica Datos Personales debidamente autorizados para las siguientes finalidades:

- Generar comunicaciones y publicaciones internas, email marketing, branding, redes sociales, entre otros, que tengan por objeto dar a conocer la actividad de responsabilidad social empresarial de NEXA BPO.
- Utilizar los videos y fotografías en publicaciones corporativas divulgadas en redes sociales tales como Instagram®, YouTube®, Facebook®, TikTok® u otras conocidas o por conocer, la página web institucional de NEXA BPO e inclusive para la publicación en medios impresos y/o publicitarios. Estos datos personales podrán tratarse en formato o soporte material, en ediciones impresas o en medio electrónico, óptico, magnético, en redes, (Intranet e Internet) y en general para cualquier medio o soporte conocido o por conocer en el futuro.

- En adición a lo anterior, para que reproduzca en todas sus modalidades, adapte, distribuya y comunique públicamente en cualquier medio escrito, analógico, digital y/o en cualquier plataforma o publicaciones institucionales y la imagen.
- Recolectar, analizar y tratar los datos personales obtenidos a través de encuestas de percepción, mediciones de impacto y valoraciones asociadas a actividades sociales, ambientales, de voluntariado y de sostenibilidad corporativa; así como consolidar dicha información para fines estadísticos, de mejora continua y para la elaboración de informes corporativos.
- Publicar y difundir las imágenes y registros audiovisuales asociados a la participación del titular en actividades de responsabilidad social, proyectos ambientales, voluntariados, campañas de sostenibilidad o iniciativas comunitarias desarrolladas por NEXA BPO, tanto en medios internos como externos.
- Integrar los datos personales recolectados en el marco de actividades sociales, ambientales o institucionales dentro de informes de sostenibilidad, reportes ASG, reportes GRI, comunicaciones a grupos de interés, auditorías externas, certificaciones, presentaciones corporativas o cualquier otro mecanismo de divulgación que la organización utilice para demostrar su desempeño y compromisos en materia de sostenibilidad.

5.5. Proveedores de NEXA BPO (Personas Naturales)

NEXA BPO para el desarrollo de su objeto social está facultada para celebrar contratos de diversa naturaleza con proveedores que le garanticen el abastecimiento o entrega de bienes, servicios, entre otros. En virtud de lo anterior, en el caso en que los proveedores tengan la calidad de personas naturales, utilizará los datos personales que le sean aportados por los mismos para las siguientes finalidades:

- Llevar a cabo procesos de debida diligencia, verificación de antecedentes comerciales, reputacionales y eventuales riesgos de relacionamiento asociados al lavado de activos y financiación del terrorismo, y ejercer el derecho de conocer de manera suficiente al proveedor.
- Valorar el riesgo presente o futuro de la relación contractual, así como también administrar, gestionar y monitorear la relación contractual.
- Cumplir con procesos operativos, legales y/o de seguridad, tales como, registro en sistemas de proveedores, actualizaciones y visitas de evaluación.
- La información igualmente podrá ser utilizada para fines estadísticos.

5.6. Control de Acceso y Videovigilancia

Las imágenes, registros y demás datos personales recolectados a través de sistemas de videovigilancia y control de acceso serán tratados por NEXA BPO con la finalidad de:

- Garantizar la seguridad de las personas, bienes e instalaciones.
- Prevenir, detectar y atender incidentes de seguridad.
- Controlar el ingreso y salida de personas a las instalaciones.
- Apoyar investigaciones internas y servir como soporte probatorio ante autoridades administrativas o judiciales competentes, cuando sea requerido.

La administración, operación, monitoreo, almacenamiento y custodia de la información podrá ser realizada por una empresa de seguridad contratada, la cual actuará en calidad de ENCARGADO DEL TRATAMIENTO, por cuenta y bajo las instrucciones de NEXA BPO.

NOTA: De conformidad con la Ley 1581 de 2012, las finalidades mencionadas anteriormente, aplican exclusivamente al tratamiento de datos personales de personas naturales. En consecuencia, no se tratan datos personales de las personas jurídicas como tales, sino únicamente los datos de personas naturales vinculadas a los proveedores y clientes personas jurídicas, tales como representantes legales, apoderados, empleados o personas de contacto.

6. IDENTIFICACIÓN RESPONSABLE Y ENCARGADO

La empresa NEXA BPO, actuará bien sea como Responsable o Encargado de acuerdo con lo estipulado en el siguiente numeral, por lo tanto, en cualquiera de estos casos, la Empresa se encontrará identificada de la siguiente manera:

- **Razón social:** NEXA BPO, con los límites y el alcance definidos en el numeral segundo de la presente política, según se trate de bases de datos propias o de clientes.
- **NIT:** 860.050.420-4
- **Dirección:** Cra. 22 No. 168-84 Bogotá D.C
- **Correo electrónico:** habeasdata@nexabpo.com
- **Teléfono:** 7420800
- **Página Web:** <https://www.nexabpo.com>

7. DE LAS BASES DE DATOS

6.1. Como Responsables: La Empresa hará el tratamiento de los datos personales en los términos y alcances de la autorización entregada por el titular de la información, de las siguientes bases:

- a) Bases de datos trabajadores de la Empresa: Recopilación, almacenamiento, copia, entrega, actualización, ordenamiento, clasificación, transferencia, corrección, verificación, uso para fines estadísticos y en general empleo y utilización de todos los datos suministrados con el propósito de administrar correctamente la relación laboral por parte de la Empresa con los empleados de la compañía. La Empresa, podrá compartir los datos de los trabajadores de la Empresa con sus clientes actuales o potenciales, en desarrollo de sus obligaciones comerciales y/o contractuales.

Los datos suministrados podrán ser empleados por la Empresa para el ofrecimiento y venta de bienes y servicios de sus potenciales o actuales clientes, lo cual comprende el almacenamiento, copia, entrega, actualización, utilización, ordenamiento, clasificación, transferencia, corrección, verificación y uso para fines estadísticos, de los datos suministrados.

- b) Bases de datos de aspirantes en procesos de selección: Recopilación, almacenamiento y en general empleo de todos los datos suministrados con el propósito que la Empresa adelante según lo considere conveniente procesos de selección de personal propio y sin que la participación en dicho proceso genere para el participante ningún tipo de derecho o prerrogativa, entendiendo obligatorio la obligatoriedad que cualquier vinculación estará condicionada al cumplimiento de las reglas, procedimientos y políticas aplicables sobre la materia a la Empresa.

Los datos suministrados podrán ser empleados por la Empresa para el ofrecimiento y venta de bienes y servicios de sus potenciales o actuales clientes, en desarrollo de sus obligaciones comerciales y/o contractuales, lo cual comprende el almacenamiento, copia, entrega, actualización, utilización, ordenamiento, clasificación, transferencia, corrección, verificación y uso para fines estadísticos, de los datos suministrados.

- c) Bases de datos clientes corporativos y proveedores de la Empresa: Recopilación, almacenamiento, copia, entrega, actualización, ordenamiento, clasificación, transferencia, corrección, verificación, uso para fines estadísticos y en general empleo y utilización de todos los datos suministrados con el propósito de desarrollar el objeto social de la Empresa y lo estipulado en los respectivos contratos y/o documentos comerciales suscritos entre las partes así como para administrar correctamente la relación comercial por parte de La Empresa con los clientes y proveedores de la compañía.

- d) Bases de datos de propiedad de la Empresa información de terceras personas: Recopilación, almacenamiento, copia, entrega, actualización, utilización, ordenamiento, clasificación, transferencia, corrección, verificación y uso para fines estadísticos, de datos de terceros para realizar actividades de telemarketing o para el ofrecimiento y venta de bienes y servicios, a los titulares de los datos, de los productos de los clientes actuales o futuros de la Empresa en nombre propio o de cualquiera de sus clientes.
- e) Bases de datos de Video vigilancia de la Empresa: Recopilación, almacenamiento, actualización, y uso para fines de seguridad de la entidad, bienes y personas. Dicha información recolectada también será empleada como prueba para los procesos que lo requieran.

6.2. Encargado del Tratamiento: La Empresa hará el tratamiento de los datos personales en los términos y alcances de la autorización entregada por el titular de la información:

- a) Bases de datos de Propiedad de Clientes de la Empresa: Recopilación, almacenamiento, copia, entrega, actualización, utilización, ordenamiento, clasificación, transferencia, corrección, verificación y uso para fines estadísticos de bases de datos de propiedad de clientes corporativos de la Empresa, la cual estará en todo momento sujeta a las políticas e instrucciones que se acuerden entre las Partes. En la medida de lo posible, en los contratos con los clientes de la Empresa se hará expresa la condición de encargado del tratamiento de la Empresa y de responsable del tratamiento de sus clientes con las obligaciones que tal calidad les impone.

8. DERECHOS DE LOS TITULARES

El titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o 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.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a la Empresa salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento.
- c) Ser informado por la Empresa o por el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

- e) 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 la ley 1581 de 2012 y a la Constitución.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

9. DE LOS DEBERES

8.1. Deberes como Responsables del Tratamiento: Los Responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) 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 éste se mantenga actualizada.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado.
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.
- k) 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.

- l) 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.
- m) Informar a Solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- n) 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.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

8.2. Deberes como Encargado del Tratamiento: Los Encargados del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- d) Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares.
- f) 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 por parte de los Titulares.
- g) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley.
- h) 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.
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.

- k) 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.
- l) 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.

10. DE LOS DATOS SENSIBLES Y DE MENORES DE EDAD

En el tratamiento de datos personales se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los menores (niños, niñas y adolescentes). En caso de recaudarlos debe darse cumplimiento a lo señalado en el artículo 7 de la ley 1581 de 2012.

“Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de niños, niñas adolescentes salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.”

10 PROCEDIMIENTOS

10.1. Consultas: Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos en poder de la Empresa. La Empresa deberá suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular. Las consultas podrán formularse por escrito, Internet o vía correo electrónico a las siguientes direcciones:

- **Internet:** <https://www.nexabpo.com>
- **Correo electrónico:** habeasdata@nexabpo.com
- **Dirección física:** Cra. 22 No. 168-84 Bogotá D.C

10.2. Reclamos: 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 de la Ley de Protección de Datos – Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante La Empresa, el cual, será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a) El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a la Empresa, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, y demás documentos necesarios para dar trámite a la solicitud.
- b) 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.
- c) Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- d) En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, en la medida que sea posible dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- e) 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.
- f) 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.

10.3. Datos de Contacto: Los titulares de la información podrán ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información, revocar la autorización inicialmente otorgada, consultar información, presentar reclamos y en general los demás derechos establecidos en el artículo 8 y demás concordantes de la Ley 1581 de 2012, a través de los siguientes medios:

Correo electrónico: habeasdata@nexabpo.com o enviando su comunicación a la Cra. 22 No. 168- 84 Bogotá D.C, dirigido a la Dirección de Riesgos y Cumplimiento.

11 GENERALIDADES

11.1. Seguridad de la Información: La Empresa aplicará en el tratamiento de las bases de datos a su cargo, bien sea como Responsable o como Encargado, las mejores prácticas, el mayor esfuerzo y diligencia de cara a garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos de acuerdo con lo establecido en las políticas de seguridad de la información de la Empresa.

11.2 Prevalencia de la Ley: La interpretación de las presentes políticas estará en todo momento subordinada al contenido de la Ley Colombiana, por lo cual, en caso de incompatibilidad o contradicción entre estas políticas y la Ley, predominará esta última.

12 ANEXO

12.1 Aviso de Privacidad

La Empresa está comprometida con la protección de datos personales. Por medio de este aviso se le informa nuestra Política de Protección de Datos Personales, se describe el tratamiento al que serán sometidos los datos y su finalidad, los derechos de los titulares, las medidas de seguridad y el medio para realizar consultas, peticiones y reclamos.

Política de Privacidad

La Empresa cuenta con una Política para el Tratamiento de datos Personales que se encuentra publicada en <https://www.nexabpo.com>.

La Empresa puede modificar o actualizar la Política de Privacidad y/o el Aviso de Privacidad cada que lo considere pertinente, cuando lo haga se actualizará el control de cambios y se divulgará través de los medios establecidos.

CONTROL DE CAMBIOS					
Vr	Fecha	Descripción de Cambios	Elaborado Por (Nombre y Cargo)	Revisado Por (Nombre y Cargo)	Aprobado Por (Nombre y Cargo)
V0	01/12/2015	Se ingresa por primera vez en el aplicativo	Iván Yesid Nova Analista de Riesgos	Andrés Mauricio Galeano Coordinador de Riesgos SARLAFT y SARO Carlos Alberto Caho Director de Procesos	
V1	21/09/2017	Se actualiza la Política de Protección de Datos Personales de Ventas y Servicios en la que se incluye en el capítulo 6. De las bases de datos, el literal e) definiendo el tratamiento sobre las bases de datos de video vigilancia de la empresa, así mismo su inclusión en el Aviso de Privacidad.	Luis Eduardo Osorio Padilla Analista 2 de Riesgos	Natalia Rengifo Jefe de Riesgos SARO Carlos Alberto Caho Director de Procesos	
V2	26/11/2018	Se actualiza la Política de Protección de Datos Personales de Ventas y Servicios	Néstor Raúl Rico Jiménez Analista SGI	Natalia Rengifo Jefe de Riesgos SARO Carlos Alberto Caho Director de Procesos	
V3	24/05/2019	Se actualiza la Política de Protección de Datos Personales de NEXA BPO	Néstor Raúl Rico Jiménez Analista SGI	Natalia Rengifo Jefe de Riesgos SARO Carlos Alberto Caho Director de Procesos	
V4	16/07/2025	Se eliminaron textos redundantes y duplicados en los principios del tratamiento de datos. Se incluyeron nuevas definiciones y ajustes en los deberes del Responsable y Encargado del Tratamiento. Se actualizó el procedimiento de reclamos.	Samuel Esteban Beltrán Martínez Especialista Senior de Cumplimiento	Adriana Paola Triana Contreras Directora Riesgos y Cumplimiento Axel Orlando Carvajal Lotero Gerente Aseguramiento y Mejora Continua	
V5	04/03/2026	Se incluyen finalidades de los datos recolectados	Samuel Esteban Beltrán Martínez Especialista Senior de Cumplimiento Laura Valentina Penagos Arévalo Analista Profesional de Cumplimiento	Adriana Paola Triana Contreras Directora Riesgos y Cumplimiento Axel Orlando Carvajal Lotero Gerente Aseguramiento y Mejora Continua	