

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

BPO GLOBAL SERVICES – NIT 900.670.049-9

INTRODUCCIÓN.

A continuación, se enuncian las políticas de Tratamiento de información que rigen la actividad desarrollada por BPO Global Services S.A.S. y el manejo de sus bases de datos. El presente documento se desarrolla en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, según la cual todas las entidades públicas o privadas que manejen datos personales deberán adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para asegurar el efectivo ejercicio de los derechos de los titulares. Toda la información recibida por BPO Global Services S.A.S a través de sus diferentes canales de comunicación, en medios digitales o impresos, y que conforma nuestras bases de datos, obtenidos de clientes, proveedores, empleados o contratistas, y demás titulares de información, se rige por las siguientes políticas de uso. Si usted se encuentra relacionado en alguna de nuestras bases de datos es porque ha tenido o mantiene una relación comercial con BPO Global Services S.A.S, o porque ha entregado sus datos de manera voluntaria en eventos y actividades desarrollados por BPO Global Services S.A.S, o directamente en nuestras oficinas. Información del responsable del tratamiento de los datos: - BPO Global Services S.A.S identificada con NIT: 900.670.049-9.

PARTE I. DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. JUSTIFICACIÓN: BPO GLOBAL SERVICES S.A.S, dando cumplimiento a lo consagrado en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, adopta como reglamento interno, las presentes Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales.

ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN: Este manual se aplicará al tratamiento de los datos de carácter personal que recoja y maneje BPO Global Services S.A.S.

ARTÍCULO 3. OBJETO: Proteger y garantizar con base en el presente manual el derecho fundamental de habeas data reglamentado por la Ley 1581 de 2012, que regula los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza BPO Global Services S.A.S

ARTÍCULO 4. VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS: BPO Global Services S.A.S aplicará las políticas y procedimientos contenidos en el presente manual a las bases de datos sobre las que tengan poder de decisión, por un término igual al estatutariamente establecido para la duración de la sociedad.

ARTÍCULO 5. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

A) PRINCIPIO DE FINALIDAD: El Tratamiento de los datos personales recogidos por Bpo Global Services S.A.S debe ser informada al Titular.

B) PRINCIPIO DE LIBERTAD: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

C) PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

D) PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del responsable en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

E) PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA: Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados.

F) PRINCIPIO DE SEGURIDAD: La información sujeta a Tratamiento por parte del responsable, 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.

G) PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD: Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento.

PARTE II. DERECHOS Y DEBERES ARTÍCULO

DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN: De conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

1. Conocer, actualizar y corregir sus Datos Personales. Con la facultad de ejercer este derecho, entre otros, en relación con la información, parcial, inexacta, incompleta, dividida, información engañosa o cuyo tratamiento sea prohibido o no autorizado.
2. Requerir prueba del consentimiento otorgado para la recolección y el tratamiento de los Datos Personales.
3. Ser informado por Bpo Global Services S.A.S del uso que se le han dado a los Datos Personales.
4. Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio en el caso en que haya una violación por parte de Bpo Global Services S.A.S, de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y otras normas que los modifiquen, adicionen o complementen, de conformidad con las disposiciones sobre el requisito de procedibilidad establecido en el artículo 16 Ley 1581 de 2012.
5. Revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los Datos Personales.
6. Solicitar ser eliminado de su base de datos. Esta supresión o eliminación implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en las bases de datos de Bpo Global Services S.A.S. Es importante tener en cuenta que el derecho de supresión no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio de este cuando: El titular tenga el deber legal y/o contractual de permanecer en la base de datos, la supresión de los datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas o la investigación y persecución de delitos, los datos que sean necesarios para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

ARTÍCULO 7. DEBERES DEL RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN: En calidad de responsable del Tratamiento de los datos personales, y de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, BPO Global Services S.A.S, se compromete a cumplir con los siguientes deberes, en lo relacionado con el tratamiento de datos personales:

1. Garantizar al titular de la información, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
2. Conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
3. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
4. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
5. Tramitar las consultas y reclamos formulados por los titulares de la información en los términos señalados por los artículos 14 y 15 de la ley 1581 de 2012.
6. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.

7. 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.
8. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta a Superintendencia de Industria y Comercio.
9. 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 o detalles del dato personal;
10. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
9. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas.
10. Informar a través de los medios que considere pertinentes los nuevos mecanismos que implemente para que los titulares de la información hagan efectivos sus derechos.

PARTE III. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

MEDIDAS DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Para el almacenamiento de los datos, la Compañía cuenta con una técnica de encriptación de datos personales y la transmisión de los datos a los encargados, se hace con archivos protegidos con contraseña. Los accesos a los sistemas están protegidos con un alto nivel de seguridad en la autenticación y autorización. Las bases de datos están alojadas en Data Center que otorgan altos niveles de integridad, confidencialidad y disponibilidad.

NATURALEZA DE LA PROTECCIÓN: BPO es una empresa de servicios globales de Call Center y Data Center que hace relacionamiento virtual de bases de datos en los Estados Unidos, Colombia y en general en países latinoamericanos a través de servidores ubicados en dichos países; BPO desarrolla sus funciones conforme a su objeto social, sin embargo, efectúa servicio tales como, pero sin limitarse, a recuperación de cartera, servicios de Call Center, asistencia telefónica, y demás.

Por tratarse de una operación virtual, sus bases se encuentran dentro del territorio colombiano almacenadas en servidores en los cuales, se almacenan las bases de datos de los clientes, de tal manera que el servidor realiza marcación predictiva a los contactos almacenados en ella.

Por su parte BPO GLOBAL SERVICES realiza actividades de cobro pre jurídico y jurídico, caso en el cual actúa en representación de otro o a nombre propio, según sea cobro en procuración o cobro mediante endoso de los documentos que soporten la obligación que recae sobre el titular de los datos.

A su turno BPO GLOBAL SERVICES realiza ofertas de servicios en Colombia por medio de bases de datos que compra a empresas dedicadas a la comercialización de dichas bases, entre ellas las Cámaras de Comercio.

Sumado a lo anterior BPO GLOBAL SERVICES realiza oferta de servicios de terceros utilizando para ello las bases de datos que le proporcionan dichos clientes y que están bajo la responsabilidad de certificación de legalidad por parte de ellos, cumpliendo BPO el encargo en los términos del tratamiento de datos de sus clientes y los propios de BPO. Finalmente, BPO no comparte ninguno de sus datos propios o de terceros que estén bajo su responsabilidad o encargo, sin embargo, en el desarrollo de su objeto social podrá compartir dichos datos con el cumplimiento de los requisitos legales.

PARTE VI. DISPOSICIONES FINALES

CONSULTA DE LA POLITICA: BPO GLOBAL SERVICES pone a disposición de los titulares de los datos personales estas políticas de tratamiento de datos, en sus oficinas principales y en su página web www.bpogs.com.

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO: BPO GLOBAL SERVICES como persona jurídica, con sede principal en la Carrera 46 # 07 – 68 Barrio Patio Bonito, El Poblado – Antioquia, PBX +57 (4) 4489276 y correo electrónico info@bpogs.com, es el responsable del tratamiento de los datos personales suministrados por los titulares.

ENCARGADO DEL TRATAMIENTO: BPO GLOBAL SERVICES designa como encargados del tratamiento de datos personales a todos los empleados o contratistas, ya sean personas naturales o jurídicas, a cuyo cargo se encuentre el tratamiento de los datos de sus clientes, y mediante acta interna de la compañía se hará la designación individual de cada uno de ellos, que quedará en documento para ser consultado por los titulares de los datos personales.

AUTORIZACIÓN PARA USO DE DATOS PERSONALES: BPO GLOBAL SERVICES para el tratamiento de datos personales en Colombia, solicita siempre a los titulares de los datos personales su autorización expresa e informada, mediante documentos físicos o electrónicos que permita el almacenamiento de esta, cumpliendo con las formalidades de ley. Además, almacena en archivos físicos o repositorios electrónicos, la autorización otorgada para su tratamiento por los titulares de los datos personales.

CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LAS BASES DE DATOS. - BPO GLOBAL SERVICES pone todos los recursos humanos y tecnológicos necesarios para brindar seguridad y confidencialidad a los datos personales que tiene en su poder y verificará cuando corresponda, la procedencia de las excepciones legales para entregar los datos personales a las autoridades en los casos pertinentes.

MEDIOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN. - BPO GLOBAL SERVICES para obtener la autorización de tratamiento de datos personales, utilizará los siguientes medios: orden de servicios, contrato de mandato judicial, contrato de cuentas en participación, pagina web, correo electrónico, y cualquier otro medio idóneo que permita identificar la autorización otorgada por el titular de los datos personales.

TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y FINALIDAD DE ESTE. - El tratamiento de los datos de los titulares con los cuales BPO GLOBAL SERVICES tuviere establecida o estableciera una relación, permanente u ocasional, podrán ser recolectados y tratados para las siguientes finalidades:

- Hacer oferta de servicios financieros y de crédito a corto plazo mediante bases datos
- Realizar actividades de cobro pre jurídico y jurídico, caso en el cual actúa en representación de otro o a nombre propio.
- Consultar y reportar datos a centrales de información.
- Realizar oferta de bienes o servicios por encargo de terceras personas, mediante las bases de datos otorgadas por estas.
- Realizar el envío de información a contactos obtenidos mediante la compra de bases de datos legales en Colombia.
- Enviar a sus clientes de información de cualquier tipo relacionada con las actividades propias del objeto social de BPO y desarrollar el objeto social de BPO GLOBAL SERVICES conforme a sus estatutos sociales.
- Realizar estudios de mercadeo y encuestas relacionadas con los servicios o bienes que ofrece BPO GLOBAL SERVICES, o por encargo de terceros.
- Compartir los datos personales con C Y G INTEGRAL, C Y G CONTABLE y C Y G LEGAL para efectos de oferta de servicios propios de cada compañía.
- Cumplir con todos los compromisos contractuales.
- Transferir los datos a entidades nacionales o internacionales con las cuales tenga relación BPO GLOBAL SERVICES, previa notificación al titular de los datos personales.

PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN. - BPO GLOBAL SERVICES almacena en archivos físicos o repositorios electrónicos la autorización otorgada por los titulares de los datos personales para su tratamiento, de manera directa o a través de BPO CALL CENTER o de terceros contratados para tal fin.

ACTUALIZACIÓN DE LAS BASES DE DATOS. - BPO GLOBAL SERVICES actualiza de manera permanente sus bases de datos de conformidad con lo señalado en la normativa en tratamiento de datos personales y de acuerdo con lo establecido en la MEDIDA INMEDIATA del presente manual.

CLASIFICACIÓN DE DATOS. - BPO GLOBAL SERVICES en desarrollo del Régimen General de Protección de Datos Personales se acoge a la clasificación que este establece.

AVISO DE PRIVACIDAD. - BPO GLOBAL SERVICES cuenta con una política de privacidad la cual se encuentra disponible en su página www.bpogs.com la que forma parte integral del presente manual.

TRANSFERENCIAS DE DATOS PARA TRATAMIENTO POR TERCEROS NACIONALES E INTERNACIONALES. - BPO GLOBAL SERVICES puede transmitir o transferir de manera parcial o total los datos personales a terceros en el país o en el exterior, para lo cual solicita autorización de su titular e implementa las acciones necesarias para el cumplimiento de la normatividad aplicable.

PROCEDIMIENTOS. - BPO GLOBAL SERVICES en el tratamiento de datos personales, define los siguientes procedimientos, los cuales sólo pueden ser ejercidos por el titular de los datos, sus causahabientes o representantes.

PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES. - Para el ejercicio de sus derechos, el titular o sus representantes suministrarán al menos la siguiente información solicitada en el Anexo 1.

PROCEDIMIENTO PARA CONSULTA SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. - BPO GLOBAL SERVICES pone a disposición de los titulares de los datos el correo electrónico info@bpogs.com para elevar sus consultas; así mismo, recibe solicitudes en sus oficinas, por teléfono, email, correo físico, o página web. En la solicitud el titular indicará los datos señalados en PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES.

PROCEDIMIENTO PARA CORRECCIÓN, ACTUALIZACIÓN, RECTIFICACIÓN O ELIMINACIÓN DE DATOS PERSONALES.- BPO GLOBAL SERVICES en cumplimiento del régimen general de protección de datos personales colombiano, procederá a corregir, actualizar, rectificar o suprimir los datos personales a solicitud del titular o su representante, con el lleno de los datos señalados en PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES, conforme a los términos señalados en el Decreto 1377 de 2013.

No podrá concederse la supresión de los datos personales por solicitud realizada por el titular o su representante, cuando exista un deber legal o contractual para que los datos personales permanezcan en la respectiva base de datos.

PROCEDIMIENTO PARA REVOCAR LA AUTORIZACIÓN DADA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES- El titular de los datos personales o su representante, puede revocar la autorización dada para el tratamiento de sus datos personales, remitiendo la solicitud a BPO GLOBAL SERVICES conforme el

PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES. - No podrá concederse la revocatoria de la autorización para el tratamiento de los datos personales por solicitud realizada por el titular o su representante, cuando exista

un deber legal o contractual para que los datos personales permanezcan en la respectiva base de datos.

VIGENCIA DEL MANUAL DE POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS. - El presente manual rige a partir de la fecha de su publicación.



ANEXO 1.

SOLICITUD PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

SOLICITUD PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES	
NOMBRE DEL TITULAR DE LOS DATOS	
TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	
NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	
PROCEDIMIENTO QUE DESEA REALIZAR	
CONSULTA <input type="checkbox"/> CORRECCIÓN <input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN <input type="checkbox"/> ELIMINACIÓN <input type="checkbox"/> REVOCATORIA <input type="checkbox"/>	
DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS QUE DAN LUGAR A LA SOLICITUD	
	
DOCUMENTOS QUE CORROBOREN LA SOLICITUD (OPCIONAL)	
	
DATOS DE CONTACTO DEL TITULAR	
DIRECCIÓN	
TELÉFONO	
CORREO ELECTRÓNICO	
LUGAR	
FECHA	

ANEXO 2.

AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, declaro que entrego de forma libre y voluntaria los siguientes datos personales: Nombres y apellidos, documento de identificación, género, dirección, ciudad, departamento, teléfonos, celular, fecha de nacimiento, correo electrónico (en adelante los “Datos Personales”) a nombre de EL CLIENTE a BPO GLOBAL SERVICES S.A.S. (en adelante “BPO”)

En los términos de las definiciones de la Ley 1581 de 2012, BPO actúa como responsable del tratamiento de mis Datos Personales y el BPO actúa como encargado del tratamiento de mis datos personales.

Doy mi autorización expresa para que BPO recolecte y de cualquier otra manera traten mis Datos Personales para las siguientes finalidades: Medir niveles de satisfacción, Informar sobre Campañas de Servicio, Comunicar Campañas promocionales, Realizar Encuestas, Ejecutar Campañas de Fidelización, Realizar actualización de datos, ofrecimiento de productos y servicios, comunicar información relacionada con productos para la financiación en la adquisición de nuestros bienes y servicios.

Con la firma de este documento autorizo a que mis Datos Personales sean recolectados y tratados de conformidad con la política de privacidad o política de tratamiento de la información de BPO, la cual está disponible en la página web www.bpogs.com.

En relación con los Datos Personales recolectados y tratados y de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, he sido informado que tengo los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y corregir mis Datos Personales. Puedo ejercer este derecho, entre otros, en relación con la información, parcial, inexacta, incompleta, dividida, información engañosa o cuyo tratamiento sea prohibido o no autorizado.
- Requerir prueba del consentimiento otorgado para la recolección y el tratamiento de mis Datos Personales.
- Ser informado por BPO del uso que se le han dado a mis Datos Personales.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio en el caso en que haya una violación por parte de BPO, de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y otras normas que los modifiquen, adicionen o complementen, de conformidad con las disposiciones sobre el requisito de procedibilidad establecido en el artículo 16 Ley 1581 de 2012.
- Revocar la autorización otorgada para el tratamiento de mis Datos Personales.
- Solicitar ser eliminado de su base de datos.
- Tener acceso a mis Datos Personales que BPO hayan recolectado y tratado. Con el fin de ejercer los derechos anteriormente descritos, realizar consultas o reclamos relacionados con mis Datos Personales, puedo contactar al Área de Servicio al cliente en la Carrera 46 # 07 – 68 Barrio Patio Bonito, El Poblado – Antioquia, PBX +57 (4) 4489276 y correo electrónico info@bpogs.com.

Firma del cliente:

Nombre:

CC:

Fecha:

Si el titular de los datos es menor de edad, la autorización debe ser firmada por su Representante Legal.

ANEXO 3.

AVISO DE PRIVACIDAD

RESPONSABLE: BPO GLOBAL SERVICES S.A.S. IDENTIFICADA CON NIT 900.670.049-9

De conformidad con lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, le informamos que los datos personales que usted nos ha entregado, como cliente o prestador de bienes y servicios, harán parte de nuestra base de datos para ser usados con la siguiente finalidad :Medir niveles de satisfacción, Informar sobre Campañas de Servicio, Comunicar Campañas promocionales, Realizar Encuestas, Ejecutar Campañas de Fidelización, Realizar actualización de datos, ofrecimiento de productos y servicios, comunicar información relacionada con productos para la financiación en la adquisición de nuestros bienes y servicios.

El manejo de dichos datos se hará de acuerdo con lo establecido en el “Manual de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales”, que contiene las políticas establecidas por nuestra Compañía para el tratamiento de datos, los mecanismos para la efectividad de los derechos del Titular de la información a conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos que reposan en nuestra base de datos, así como a reclamar al responsable y revocar la autorización para su uso. Dicho manual puede ser consultado en la página web: www.bpogs.com.

