



## POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: CMI-PO-5  
Fecha de Emisión: 4/05/2022  
Versión: 5  
Clasificación: Público  
Página 1 de 8

<b>OBJETIVO:</b>	Establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos personales tratados por BPM Consulting LTDA.
<b>ALCANCE:</b>	Esta política aplica para toda la información personal registrada captada por BPM CONSULTING LTDA, quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales.
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS:</b>	N/A

### OBLIGACIONES

Esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento para BPM Consulting LTDA

### TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento.

**Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

**Consulta:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para conocer la información que reposa sobre ella en bases de datos o archivos.

**Dato personal:** Cualquier información que directa o indirectamente se refiere a una persona natural y que permite identificarla. Son algunos ejemplos de datos personales los siguientes: nombre, número de identificación, dirección de residencia, correo electrónico, número telefónico, estado civil)

**Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

**Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí mismo o en asocio con otro, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

**Titular del dato:** Es persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

**Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales como, entre otros, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación o supresión de esa clase de información.



## POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: CMI-PO-5
Fecha de Emisión: 4/05/2022
Versión: 5
Clasificación: Público
Página 2 de 8

### 1. ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

BPM Consulting LTDA, sociedad comercial legalmente constituida, identificada con el NIT 900.011.395-6, con domicilio principal en la Carrera 17 No. 164 - 25. de la ciudad de Bogotá, República de Colombia. Página <https://www.bpmconsulting.com.co/> , Teléfono 7569094 en la ciudad de Bogotá D.C.

### 2. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Los datos personales respecto de los cuales BPM Consulting asume el carácter de responsable son incluidos en bases de datos y serán utilizados para el desempeño propio de las actividades comerciales de la compañía, así:

- **Clientes:** Entidades del estado o privadas con las cuales se suscribe un contrato u orden de servicio para la provisión de servicios especializados de BPO, quienes a su vez asignan a uno o varios funcionarios encargados de velar por el cumplimiento de los servicios contratados, en consecuencia, se utilizarán los datos personales de los funcionarios de nuestros clientes para mantener contacto sobre la gestión y reporte de los servicio actuales o finalizados.
- **Proveedores:** Empresas de carácter natural o jurídico, cuya actividad comercial sea la de brindar productos o servicios requeridos por BPM Consulting para la gestión de sus operaciones y funcionamiento normal de la compañía. Los datos personales de proveedores serán tratados con el propósito de solicitar bienes o servicios, gestionar la entrega de insumos adquiridos, retroalimentar sobre su desempeño y gestionar las actividades de pago.
- **Colaboradores:** persona natural o candidatos quienes aplican a las ofertas de empleo, o envían su hoja de vida de forma directa a la compañía y que posterior a un proceso de selección son contratados por nuestra compañía para el desempeño de la labor asignada. Se usan los datos personales de los candidatos para procesos de contratación vigentes o futuros (oportunidad de empleo) y para los colaboradores como información para la operación de actividades propias en materia de gestión del personal durante de permanencia como colaboradores activos de BPM Consulting.

### 3. EXCEPCIONES PARA LA AUTORIZACIÓN DE USO DE DATOS PERSONALES

BPM Consulting, alineado con las disposiciones dadas en el Artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, considera que para los siguientes casos no es necesario la autorización del titular de los datos personales:

- 3.1. Datos de clientes por ser entidades públicas y quienes designan a uno varios funcionarios para el ejercicio de supervisión de contratos.
- 3.2. Datos de colaboradores, proveedores o visitantes en caso de urgencia médica o sanitaria.



## POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: CMI-PO-5
Fecha de Emisión: 4/05/2022
Versión: 5
Clasificación: Público
Página 3 de 8

- 3.3. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- 3.4. Datos relacionados con el registro civil de las personas.

### 4. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

Conforme a lo estipulado en las disposiciones dadas en el Artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, BPM Consulting manifiesta los siguientes derechos para los titulares de los datos personales:

- 4.1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a BPM Consulting en su condición como responsable y encargado del tratamiento.
- 4.2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a BPM Consulting como responsable y encargado del Tratamiento, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- 4.3. Ser informado por BPM Consulting como responsable del Tratamiento y Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a los datos personales del Titular.
- 4.4. 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.
- 4.5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato personal 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.
- 4.6. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

### 5. DATOS DE MENORES DE EDAD

De acuerdo con el Artículo 7 de la Ley 1581 de 2012, BPM Consulting manifiesta que los datos personales de niños, niñas y adolescentes son usados únicamente para los siguientes fines:

- 5.1. Gestión del personal: para colaboradores APRENDICES que ingresan a desempeñar sus labores en nuestra compañía en etapa de Aprendizaje SENA y quien aún no han cumplido su mayoría de edad.
- 5.2. Programas de bienestar: para hijos beneficiarios de nuestros colaboradores. La autorización para el uso de estos datos personales esta dado por los padres o responsables legales del menor.



## POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: CMI-PO-5
Fecha de Emisión: 4/05/2022
Versión: 5
Clasificación: Público
Página 4 de 8

### 6. DATOS SENSIBLES

BPM Consulting no recolecta información sensible como: origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales de derechos humanos o datos relativos a la vida sexual.

La información o datos relativos a la salud únicamente se recolecta de nuestros colaboradores para los propósitos de gestión de incapacidades antes la EPS y demás directrices dadas por el Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo. Así mismo, la información biométrica de colaboradores de la organización se recolecta para activación del control de ingreso a nuestras instalaciones el cual se realiza mediante huella del colaborador.

Adicionalmente y con el fin de garantizar seguridad a visitantes y colaboradores que ingresan a sus instalaciones, BPM Consulting realiza grabaciones de video mediante un circuito cerrado de televisión.

El titular de los datos personales tiene derecho a optar por no suministrar cualquier información que considere sensible y que sea solicitada por BPM Consulting.

### 7. ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

BPM Consulting ha dispuesto el siguiente medio para la atención de peticiones, consultas y reclamos ante los cuales el titular de la información puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar o eliminar o revocar su autorización:

Página Web: <https://www.bpmconsulting.com.co/>

Sección de PQRSF / Especificando el tema de la solicitud en cuanto a manejo de datos personales.

### 8. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LOS DERECHOS DE TITULARES A CONOCER, ACTUALIZAR, RECTIFICAR, SUPRIMIR INFORMACIÓN Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN

Una vez que BPM Consulting ha recibido la petición, consulta o reclamo del titular a través de los canales de atención dispuestos, procederá y dar respuesta de la siguiente forma:

8.1. **Consulta:** La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuese posible atender la consulta dentro de dicho termino, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en la que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.



POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: CMI-PO-5

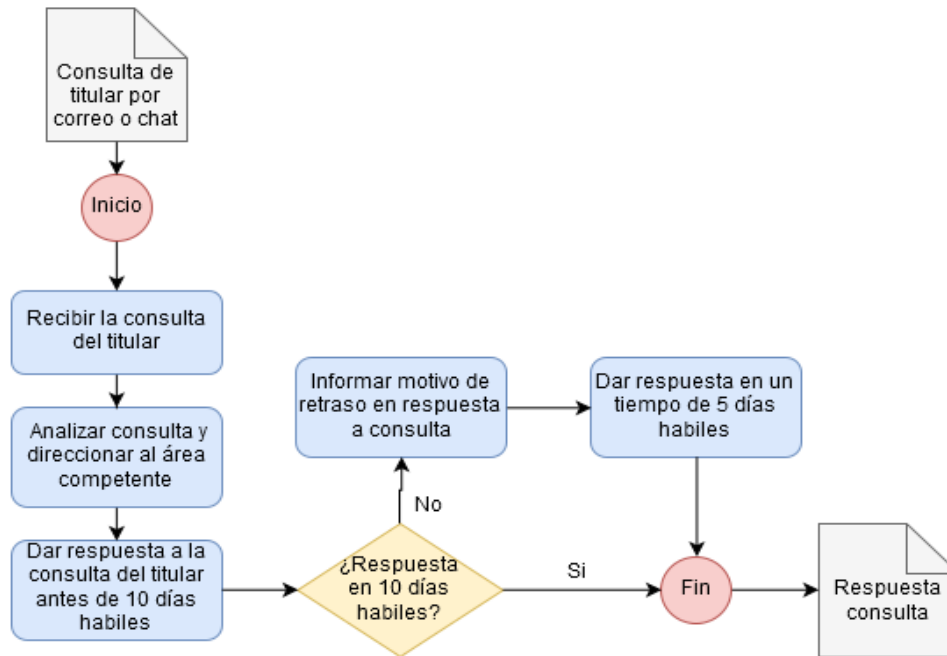
Fecha de Emisión: 4/05/2022

Versión: 5

Clasificación: Público

Página 5 de 8

Procedimiento para la atención de consultas



8.2. Reclamos: El Titular o sus interesados 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 contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante BPM Consulting el cual será tramitado teniendo en cuenta lo siguiente:

8.2.1. El reclamo se formulará mediante solicitud escrita dirigida a BPM Consulting, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al titular dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

8.2.2. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

8.2.3. 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.

8.2.4. 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.



## POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: CMI-PO-5

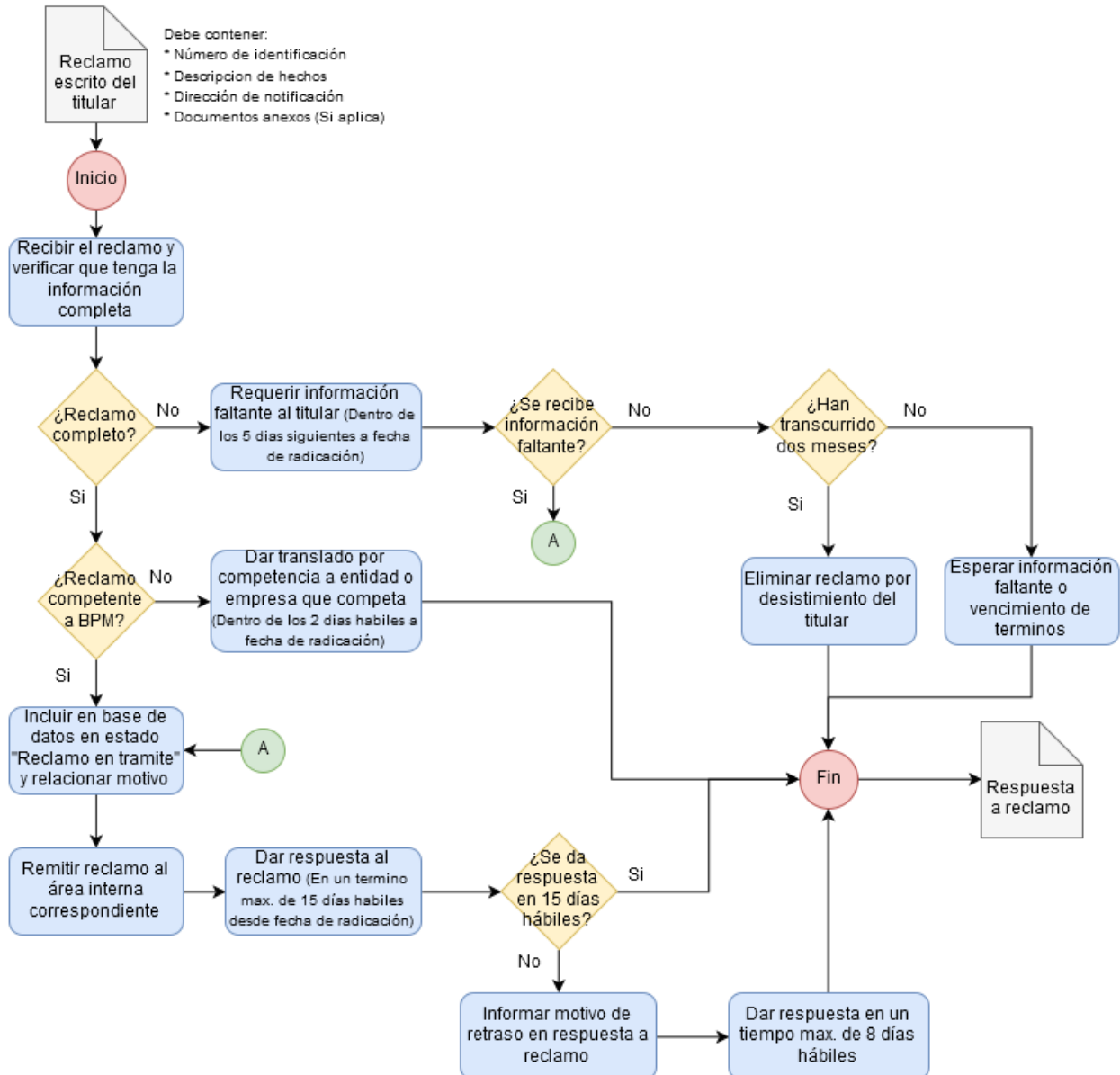
Fecha de Emisión: 4/05/2022

Versión: 5

Clasificación: Público

Página 6 de 8

### Procedimiento para la Atención de Reclamos



8.3. **Requisito de procedibilidad:** El titular de los datos personales, podrá acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), una vez haya agotado el procedimiento ante BPM Consulting como responsable y encargado del tratamiento de los datos personales.

## 9. MEDIDAS DE SEGURIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Elaboró: Gerente de mejora e innovación

Revisó: Gerente FEEL/ELP

Aprobó: Gerente General



## POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: CMI-PO-5
Fecha de Emisión: 4/05/2022
Versión: 5
Clasificación: Público
Página 7 de 8

BPM Consulting, tiene implementadas las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento a la información de datos personales registrados en las bases de datos.

El administrador de proceso es el responsable por velar y garantizar el adecuado tratamiento de los datos personales de las bases de datos que se manejen en cada proceso de la compañía, asignado responsabilidades y autoridades en el tratamiento de datos personales de los colaboradores a cargo (si aplica) y consignadas en el perfil de cargo de cada empleado.

BPM Consulting como responsable por velar y garantizar el adecuado tratamiento de los datos personales, no realiza tercerización de servicios para el tratamiento de información personal por lo cual el control de los datos personales almacenados en las bases de datos es de carácter interno y bajo los lineamientos corporativos establecidos. Así mismo la compañía no realiza intercambio físico o electrónico de base de datos personales con ningún propósito (ni el comercial) a empresas externas.

BPM Consulting se rige por los lineamientos incluidos en sus sistema de gestión de seguridad de la información, los cuales establece las directrices que permiten a BPM Consulting Ltda., proteger los recursos de la información de la compañía y la tecnología utilizada para su almacenamiento, procesamiento y eliminación, frente a amenazas internas o externas, deliberadas o accidentales con el fin de asegurar el cumplimiento de la confidencialidad, integridad, disponibilidad, legalidad y confiabilidad de la información. Los lineamientos del sistema de gestión de seguridad de la información incluyen, entre otras, las siguientes medidas:

- Controles de seguridad de la información personal para los colaboradores antes de la vinculación y una vez finalizado el contrato.
- Directrices de acceso a la información personal tanto en instalaciones físicas como a nivel tecnológico.
- Actividades en materia de gestión de usuarios con acceso a la información personal.
- Medidas de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.
- Mecanismos de protección para el acceso remoto a la información personal.
- Requisitos de seguridad de los sistemas de información personal.
- Controles de seguridad durante los mantenimientos de los sistemas de información personal.
- Auditorias efectuadas a los sistemas de información personal.
- Lineamientos para la gestión de incidentes de seguridad de la información

## 10. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE DATOS PERSONALES

Los colaboradores de BPM Consulting que intervengan en el tratamiento de la información de datos personales y cuya naturaleza no sea pública, están obligados a garantizar la reserva de la información dando cumplimiento a la CLAUSULA DE CONFIDENCIALIDAD de los contratos de trabajo, la cual indica: “El trabajador, se obliga a guardar absoluta confidencialidad y reserva sobre la información del empleador. Para efectos de la interpretación de esta obligación, se entenderá como información

Elaboró: Gerente de mejora e innovación

Revisó: Gerente FEEL/ELP

Aprobó: Gerente General



POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE  
DATOS PERSONALES

Código: CMI-PO-5  
Fecha de Emisión: 4/05/2022  
Versión: 5  
Clasificación: Público  
Página 8 de 8

confidencial la relacionada con el giro ordinario del negocio realizado, por tal razón el trabajador, asume el compromiso, de tomar todas las precauciones necesarias para garantizar que la información confidencial del empleador no sea conocida ni divulgada por la competencia y por terceros ajenos al mismos. Esta obligación de confidencialidad se extiende a la información de los asuntos confidenciales de los clientes del empleador, que llegaren a conocimiento del trabajador, en razón o con ocasión de sus funciones. Parágrafo: En desarrollo de esta obligación, el trabajador, se compromete a poner en conocimiento del empleador, toda conducta ejercida por sus compañeros de trabajo que violen o amenacen el carácter confidencial del empleador o sus clientes. El incumplimiento de esta obligación se tendrá como falta grave de facultad al empleador, a dar por terminado el contrato de trabajo.

Todos(as) los (as) Colaboradores (as) deben observar y respetar estas políticas en el cumplimiento de sus funciones (De conformidad con el numeral 1 del artículo 58 del Código Sustantivo del Trabajo, es obligación especial el trabajador "observar los preceptos del reglamento y acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de modo particular le impartan el patrono o sus representantes"). El incumplimiento de las mismas originará sanciones de tipo laboral o responsabilidad contractual según el caso. Lo anterior sin perjuicio del deber de responder patrimonialmente por los daños y perjuicios que cause a los titulares de los datos a BPM CONSULTING Ltda. por el incumplimiento de estas políticas o el indebido tratamiento de datos personales. En el caso laboral, de conformidad con el Código Sustantivo del Trabajo se considerará como justa causa para dar por terminado el contrato de trabajo la violación grave o reiterada de estas políticas (Esto se deriva del numeral 6 de los artículos 62 y 6 del CST. Modificado por el Decreto 2351 de 1965 (Artículo 7º. Terminación del contrato por justa causa).

**11. VIGENCIA:**

La política establecida por BPM Consulting respecto al tratamiento de datos personales podrá ser modificada en cualquier momento. Toda modificación se realizará con apego a la normatividad legal vigente y la misma entrará en vigor y tendrá efectos desde su publicación en los medios internos corporativos y en la página web de la compañía, para que los titulares conozcan la política de tratamiento de la información y los cambios que se produzcan en ella.

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>
5	4/05/22	Se actualizan los medios de contacto, peticiones y solicitudes ante los titulares de los datos personales.

Elaboró: Gerente de mejora e innovación

Revisó: Gerente FEEL/ELP

Aprobó: Gerente General