

POLÍTICA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES XPERIENCE BPO

1. OBJETO

Con el objeto de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normativas nacionales e internacionales aplicables en materia de protección de datos personales, **Xperience BPO S.A.S.**, en calidad de responsable y/o encargada del tratamiento de datos personales, establece la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.

Esta política tiene como finalidad garantizar el derecho que asiste a todas las personas naturales a conocer, actualizar, rectificar, suprimir, revocar la autorización, y acceder de manera gratuita a la información que sobre ellas se almacena en nuestras bases de datos, así como a presentar quejas y reclamos relacionados con el tratamiento de dicha información.

Xperience BPO S.A.S. adopta este documento en concordancia con su compromiso de proteger la privacidad y los derechos de sus trabajadores, clientes, proveedores, usuarios y demás titulares, en el marco del desarrollo de su objeto social y de las actividades propias de su operación como empresa de servicios de outsourcing.

2. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS

XPERIENCE BPO S.A.S., en calidad de responsable del tratamiento de datos personales, pone a disposición de los titulares la siguiente información de contacto para que puedan ejercer sus derechos y realizar consultas, reclamos o solicitudes relacionadas con el tratamiento de sus datos personales:

- **Nit:** 901736821-8
- **Nombre o razón social:** XPERIENCE BPO S.A.S.
- **Dirección:** Calle 72 No. 39 – 175 Oficina 317
- **Correo electrónico:** derechosarco@xperiencebpo.com
- **Teléfono:** +57 318 716 7460
- **Página Web:** <https://www.xperiencebpo.com>



www.xperiencebpo.com



derechosarco@xperiencebpo.com



+57 318 373 2432



Barranquilla - Colombia

Los titulares pueden dirigirse a estos canales para solicitar acceso, corrección, actualización, supresión, revocación de la autorización o para presentar quejas y reclamos.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales se aplica al tratamiento de todos los datos personales que se encuentren en bases de datos físicas o digitales en posesión de Xperience BPO S.A.S., sin importar si dichas bases fueron creadas antes o después de la entrada en vigencia del Decreto 1377 de 2013.

Se excluyen de esta política aquellos datos que, por su naturaleza, no permiten identificar o asociar a una persona natural determinada o determinable y, por tanto, son considerados datos anónimos.

4. ALCANCE

Esta política es de obligatorio cumplimiento para **todos los empleados, contratistas, proveedores, aliados estratégicos y cualquier tercero que tenga acceso a datos personales tratados por Xperience BPO S.A.S.**, en calidad de responsable o encargado del tratamiento.

Aplica a **todas las bases de datos, archivos, sistemas y plataformas** que contengan datos personales recolectados, almacenados, utilizados, procesados, transmitidos, transferidos o eliminados por la compañía, en el marco de sus operaciones.

Asimismo, incluye el tratamiento de datos personales de todos los titulares que hayan suministrado su información a la empresa, tales como trabajadores, clientes, usuarios, proveedores, aliados comerciales y demás terceros, sin importar el medio de recolección (físico o digital), ni su localización dentro o fuera del territorio nacional.

5. PRINCIPIOS RECTORES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

De conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el tratamiento de los datos personales por parte de **Xperience BPO S.A.S.** se regirá por los siguientes principios, los



www.xperiencebpo.com



derechosarco@xperiencebpo.com



+57 318 373 2432



Barranquilla - Colombia

cuales constituyen las bases para garantizar los derechos de los titulares y una gestión responsable de la información:

- **PRINCIPIO DE LEGALIDAD:** El tratamiento de datos personales se realizará conforme a lo dispuesto en la ley y demás normas que regulen esta materia. Ningún dato será tratado al margen del marco legal.
- **PRINCIPIO DE FINALIDAD:** El tratamiento debe responder a una finalidad legítima, clara, específica y previamente informada al titular. No se permitirá el tratamiento de datos para finalidades distintas a las autorizadas.
- **PRINCIPIO DE LIBERTAD:** El tratamiento solo podrá llevarse a cabo con el consentimiento previo, expreso e informado del titular. Ningún dato será recolectado o divulgado sin autorización, salvo mandato legal o judicial.
- **PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD:** La información tratada debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. No se permite el tratamiento de datos que sean parciales, inexactos o que puedan inducir a error.
- **PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA:** En todo momento, Xperience BPO S.A.S. garantizará el derecho del titular a obtener información sobre la existencia y tratamiento de sus datos personales, sin restricciones.
- **PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA:** Los datos personales solo serán tratados por personas autorizadas por el titular o por quienes cuenten con autorización legal. No podrán estar disponibles en medios de acceso público, salvo que sea técnicamente controlado y permitido por el titular.
- **PRINCIPIO DE SEGURIDAD:** La información será tratada bajo medidas técnicas, humanas y administrativas que garanticen su integridad y eviten su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan naturaleza pública están obligadas a



www.xperiencebpo.com



derechosarco@xperiencebpo.com



+57 318 373 2432



Barranquilla - Colombia

mantener la reserva de la información, incluso después de finalizada su relación con Xperience BPO S.A.S.

6. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

XPERIENCE BPO S.A.S. efectuará el tratamiento de datos sensibles únicamente bajo los siguientes supuestos:

- Contar con la autorización expresa, previa e informada del titular, salvo en aquellos casos contemplados por la normativa que eximan dicha autorización.
- Cuando sea imprescindible para la protección de intereses vitales del titular que se encuentre incapacitado física o jurídicamente, debiendo en tales casos obtenerse el consentimiento de sus representantes legales.
- Cuando el procesamiento de dichos datos sea indispensable para el reconocimiento, ejercicio o defensa de derechos en el marco de procedimientos judiciales o administrativos.
- Para fines estadísticos, científicos o históricos, siempre garantizando la eliminación de cualquier información que permita identificar al titular, protegiendo así su anonimato.

7. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los datos personales recolectados y gestionados por XPERIENCE BPO S.A.S. serán objeto de tratamiento con la finalidad exclusiva de:

- Ejecutar las actividades inherentes al objeto social de la organización como proveedor de servicios de outsourcing.
- Administrar, mantener y fortalecer las relaciones contractuales y laborales con empleados, proveedores, clientes y demás sujetos titulares.



www.xperiencebpo.com



derechosarco@xperiencebpo.com



+57 318 373 2432



Barranquilla - Colombia

- Llevar a cabo operaciones administrativas, operativas y de soporte, tales como comunicaciones internas y externas, registro documental, controles de calidad, capacitaciones, auditorías, análisis y elaboración de reportes dirigidos a optimizar los procesos internos y asegurar el cumplimiento normativo.
- Atender requerimientos y solicitudes emanadas de autoridades competentes, dentro del marco legal vigente.

8. LIMITACIONES Y RESTRICCIONES EN EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La autorización concedida por el titular para el tratamiento de sus datos personales no comprende, ni habilita a XPERIENCE BPO S.A.S. para:

- Transferir, divulgar o comunicar información personal a terceros, tanto a nivel nacional como internacional, sin contar con la autorización específica del titular o sin cumplir estrictamente con las disposiciones legales aplicables.
- Utilizar los datos personales para fines comerciales o publicitarios sin la previa autorización expresa del titular.
- Reportar datos personales a centrales de riesgo o bases de datos que no estén expresamente permitidas por la legislación vigente.
- Emplear la información para propósitos distintos a aquellos para los cuales fue inicialmente recolectada y autorizada por el titular.

9. DERECHOS DE LOS TITULARES

En cumplimiento con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y demás normativas vigentes en materia de protección de datos personales, los titulares de los datos tienen los siguientes derechos, los cuales podrán ejercer ante XPERIENCE BPO S.A.S. en cualquier momento y de forma gratuita, salvo excepciones legales:

9.1 Derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales



www.xperiencebpo.com



derechosarco@xperiencebpo.com



+57 318 373 2432



Barranquilla - Colombia

Los titulares tienen el derecho a conocer qué información personal ha sido recolectada y tratada por XPERIENCE BPO S.A.S., así como a solicitar la actualización, corrección o rectificación de dichos datos cuando consideren que están incompletos, inexactos, desactualizados o que no corresponden a la realidad.

9.2 Derecho a solicitar prueba de la autorización otorgada

Los titulares pueden requerir a XPERIENCE BPO S.A.S. la demostración de la autorización previa, expresa e informada que hayan otorgado para el tratamiento de sus datos personales, salvo en aquellos casos en que la ley disponga otra forma de legitimación para el tratamiento.

9.3 Derecho a ser informados sobre el uso dado a sus datos

Los titulares tienen derecho a recibir información clara, completa y oportuna acerca del uso y finalidad para los cuales se están tratando sus datos personales, así como de cualquier transferencia o transmisión que se haya realizado conforme a la ley.

9.4 Derecho a presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)

En caso de que consideren que sus derechos han sido vulnerados o que XPERIENCE BPO S.A.S. no ha cumplido con las obligaciones legales relacionadas con la protección de datos personales, los titulares podrán presentar reclamos y quejas ante la autoridad competente, en este caso la Superintendencia de Industria y Comercio.

9.5 Derecho a revocar la autorización y solicitar la supresión de sus datos

Los titulares pueden en cualquier momento revocar la autorización para el tratamiento de sus datos personales y solicitar la eliminación de estos, siempre y cuando no exista una obligación legal o contractual que exija su conservación por parte de XPERIENCE BPO S.A.S.

9.6 Derecho de acceso gratuito a sus datos personales

Los titulares podrán acceder de manera gratuita a sus datos personales que estén bajo el control de XPERIENCE BPO S.A.S., con el fin de ejercer los demás derechos que la normativa les confiere.



www.xperiencebpo.com



derechosarco@xperiencebpo.com



+57 318 373 2432



Barranquilla - Colombia

10. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS

XPERIENCE BPO S.A.S., en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, asume las siguientes obligaciones para garantizar la protección y el correcto manejo de la información de sus titulares:

- Garantizar a los titulares el pleno ejercicio de sus derechos a autorizar, conocer, actualizar, rectificar, suprimir, revocar la autorización y acceder gratuitamente a sus datos personales, conforme a lo establecido en la normativa vigente.
- Conservar debidamente la copia de la autorización otorgada por el titular para el tratamiento de sus datos personales, asegurando su disponibilidad para consulta y verificación cuando sea requerida.
- Informar de manera clara, precisa y oportuna a los titulares sobre la finalidad y el uso que se dará a sus datos personales durante todo el proceso de tratamiento.
- Atender y dar respuesta pronta y efectiva a las solicitudes de actualización, corrección o rectificación de los datos personales presentadas por los titulares.
- Abstenerse de utilizar, divulgar o tratar cualquier dato personal respecto del cual el titular haya revocado la autorización o haya solicitado su supresión, salvo que exista una obligación legal que impida dicha acción.
- Restringir el acceso a la información únicamente a aquellas personas que, en virtud de la ley, tengan la facultad o autorización para consultarla o tratarla.
- Adoptar y mantener las medidas técnicas, administrativas y humanas necesarias para garantizar la seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, evitando su pérdida, adulteración, acceso no autorizado, reproducción o uso indebido.

11. CANALES DE ATENCIÓN PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS

Para que los titulares puedan ejercer sus derechos en materia de protección de datos personales, XPERIENCE BPO S.A.S. pone a disposición los siguientes canales de atención:



www.xperiencebpo.com



derechosarco@xperiencebpo.com



+57 318 373 2432



Barranquilla - Colombia

- Correo electrónico: derechosarco@xperiencebpo.com
- Formulario web: <https://www.xperiencebpo.com>
- Dirección física: Calle 72 No. 39 – 175 Oficina 317

A través de estos medios, los titulares podrán presentar solicitudes relacionadas con la autorización, acceso, actualización, rectificación, supresión, revocación y cualquier otro derecho reconocido por la ley en materia de protección de datos personales. XPERIENCE BPO S.A.S. se compromete a atender dichas solicitudes en los términos y condiciones establecidos por la normativa vigente.

12. MEDIDAS DE SEGURIDAD

XPERIENCE BPO S.A.S. implementa y mantiene un conjunto de medidas técnicas, humanas y administrativas adecuadas y proporcionadas para garantizar la protección de los datos personales bajo su custodia, con el fin de prevenir su pérdida, alteración, acceso no autorizado, uso indebido, divulgación, fraude o cualquier tipo de tratamiento ilícito.

Estas medidas incluyen, entre otras:

- Controles de acceso físico y lógico a las instalaciones y sistemas de información.
- Protocolos de seguridad en los procesos de manejo, almacenamiento y transferencia de datos.
- Capacitación y sensibilización continua a los colaboradores sobre la importancia de la protección de datos personales.
- Auditorías internas periódicas para evaluar la eficacia de los controles implementados.
- Procedimientos para la gestión de incidentes y respuesta ante posibles brechas de seguridad.



www.xperiencebpo.com



derechosarco@xperiencebpo.com



+57 318 373 2432



Barranquilla - Colombia

XPERIENCE BPO S.A.S. revisa y actualiza continuamente estas medidas para adaptarlas a los avances tecnológicos y normativos, garantizando así un adecuado nivel de protección y confidencialidad.

13. TRATAMIENTO DE DATOS EN OPERACIONES DE CALL CENTER

En su calidad de proveedor de servicios BPO y contact center, XPERIENCE BPO S.A.S. realiza el tratamiento de datos personales tales como nombres, números telefónicos, documentos de identidad, direcciones, historiales de interacción, entre otros, con la única finalidad de prestar los servicios contratados por sus clientes. Estos servicios incluyen, pero no se limitan a: atención al cliente, soporte técnico, ventas, cobranza, encuestas y demás actividades autorizadas por los titulares.

Este tratamiento se ejecuta bajo los parámetros de esta política y en estricto cumplimiento de las instrucciones del responsable principal del tratamiento de los datos.

14. VIDEOVIGILANCIA Y GRABACION DE LLAMADAS

Xperience BPO S.A.S. informa a todos los titulares de datos personales que, en el desarrollo de sus actividades, implementa mecanismos de recolección de datos mediante sistemas de **videovigilancia** y **grabación de llamadas**, los cuales se utilizan exclusivamente para fines legítimos y previamente definidos.

Videovigilancia

Las instalaciones físicas de Xperience BPO S.A.S. cuentan con cámaras de videovigilancia instaladas en áreas comunes, con el propósito de **garantizar la seguridad de las personas, los bienes y la infraestructura de la empresa**. Las imágenes captadas son almacenadas de manera segura y se eliminan una vez cumplida la finalidad de su tratamiento, conforme a los principios de necesidad y proporcionalidad.

Grabación de llamadas

Las llamadas telefónicas realizadas o recibidas por Xperience BPO S.A.S. podrán ser grabadas con el fin de:

- Control de calidad y mejora del servicio.
- Procesos de capacitación interna.
- Actividades de auditoría.
- Verificación del cumplimiento de obligaciones contractuales y legales.

El hecho de continuar con la comunicación se entenderá como una **aceptación tácita** por parte del titular de la posible grabación de la llamada. Estas grabaciones son almacenadas bajo estrictas condiciones de seguridad y confidencialidad, y se conservan únicamente por el tiempo necesario para cumplir con la finalidad autorizada.

15. VIGENCIA

La presente política entra en vigencia a partir del día de su publicación y se mantendrá vigente mientras exista la necesidad de tratamiento de datos personales por parte de Xperience BPO S.A.S. Cualquier cambio sustancial será informado oportunamente a los titulares y se reflejará en la versión actualizada disponible en www.xperiencebpo.com.



www.xperiencebpo.com



derechosarco@xperiencebpo.com



+57 318 373 2432



Barranquilla - Colombia