

	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: GSI-PO-03 Versión: 03 Fecha: 13-03-2025 Clasificación: PÚBLICO Página: 1
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Introducción:

De acuerdo a lo establecido en la Constitución Política de Colombia (arts. 15 y 20), la Ley 1581 de 2012 "por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales", el Decreto 1377 de 2013 "que reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales y la ley 1266 de 2008 Habeas Data, por la cual se regula el manejo de información contenida en Bases de Datos en el ámbito comercial y de servicios.

Adicionalmente, esta política se rige por la normativa de protección de datos personales aplicable en los territorios donde InteliBPO S.A.S. opere o recabe información, incluyendo pero no limitándose a:

México: Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) y su Reglamento, que garantizan los Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) de los titulares.

Ecuador: Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP).

Perú: Ley de Protección de Datos Personales (Ley N° 29733) y su Reglamento (Decreto Supremo N° 003-2013-JUS).

1. Objetivo

Obtener la autorización de los titulares para efectuar el tratamiento de los datos personales y garantizar a todas las personas el derecho constitucional que tienen a conocer, actualizar, rectificar, y suprimir toda la información personal que se encuentre sobre ellas en las bases de datos o archivos que InteliBPO, haya recopilado, procesado, almacenado, transmitido, etc., quien para la presente política de tratamiento y protección de datos personales se considerará como responsable y/o encargado de la información, según corresponda.

2. Alcance

Esta Política de Protección de Datos Personales se aplicará a todas las Bases de Datos y/o archivos que contengan Datos Personales que sean objeto de Tratamiento por parte de InteliBPO S.A.S., quien actúa como responsable del tratamiento de Datos Personales, independientemente de la jurisdicción de la cual provengan dichos datos o en la que se realice el tratamiento, siempre que InteliBPO S.A.S. opere o recabe información en dicha jurisdicción.

	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: GSI-PO-03 Versión: 03 Fecha: 13-03-2025 Clasificación: PÚBLICO Página: 2
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3. Responsable del Tratamiento de Datos Personales

- **Nombre:** InteliBPO.
- **Nit:** 900174547-8
- **Dirección:** Carrera 45 a 95 22 Bogotá D.C., Colombia.
- **Teléfono:** 601-7030222
- **Correo electrónico:** info@intelibpo.com

3.1. RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES:

InteliBPO, ha designado al Oficial de Seguridad de la Información como encargado de recibir las solicitudes de consulta, actualización, rectificación, revocatoria y supresión de datos personales; y redireccionar las mismas a los respectivos responsables dentro de la entidad, para esto ha establecido los siguientes medios para la presentación de solicitudes:

- Escrita, Carrera 45 a 95 22 Bogotá D.C., Colombia.
- Línea de atención telefónica: 601-7030222
- info@intelibpo.com
- www.intelibpo.com

3.1.1. Deberes de InteliBPO como Responsable del Tratamiento de Datos Personales:

InteliBPO, tiene presente que los Datos Personales son de propiedad de las personas a las que se refiere y solamente ellas pueden decidir sobre los mismos. En ese sentido, InteliBPO, hará uso de los Datos Personales recolectados únicamente para las finalidades para las que se encuentra debidamente facultada y respetando, en todo caso, la normatividad vigente sobre la Protección de Datos Personales.

InteliBPO, atenderá los deberes previstos para los Responsables del Tratamiento, contenidos en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten, modifiquen o sustituyan.

3.1.2. Deberes del encargado del tratamiento de Datos Personales:

El Encargado del Tratamiento deberá cumplir los siguientes deberes:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) 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 en los términos

	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: GSI-PO-03 Versión: 03 Fecha: 13-03-2025 Clasificación: PÚBLICO Página: 3
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes y vigentes.

- 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 en los términos señalados en la presente política.
- 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.
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- k) Informar a InteliBPO, cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- l) Verificar que el responsable del Tratamiento tiene la autorización para el tratamiento de datos personales del Titular.

3.1.3. Responsabilidades del encargado de tratamiento de Datos Personales:

- a) De la actualización dentro de los primeros **diez (10) días hábiles de cada mes**, cuando se realicen **cambios sustanciales** en la información reportada.
- b) Actualizar la información anualmente, entre agosto y octubre.
- c) Dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses, por reclamos presentados por los Titulares.
- d) **Reporte de incidentes de Seguridad** se debe hacer dentro de los diez **(10) días hábiles** posteriores al momento en que se detecta el incidente.

4. Definiciones: Para los propósitos de este documento se aplican las definiciones presentadas en el Glosario de Términos.

5. Principios Aplicables al Tratamiento de Datos Personales:

Para el tratamiento de los datos personales, InteliBPO aplica los principios que se mencionan a continuación, los cuales constituyen las reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, tratamiento: almacenamiento e intercambio, de datos personales, y que son consistentes con las normativas de protección de datos de Colombia, México, Ecuador y Perú:

- **Principio de Legalidad:** El Tratamiento de datos personales se realizará conforme a las disposiciones legales aplicables (Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, así como la LFPDPPP de México, la LOPDP de Ecuador y la Ley N° 29733 de Perú, según corresponda).
- **Principio de Finalidad:** Los datos personales recolectados serán utilizados para un propósito específico y explícito, el cual debe ser informado al Titular o permitido por la Ley. El Titular será informado de manera clara, previa, acerca de la finalidad de la información

	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: GSI-PO-03 Versión: 03 Fecha: 13-03-2025 Clasificación: PÚBLICO Página: 4
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

suministrada.

- **Principio de Libertad y Consentimiento:** La recolección de los Datos Personales solo podrá ejercerse con la autorización previa, expresa e informada del Titular. En los casos donde la ley aplicable lo exija y para datos sensibles, datos financieros, o ciertas transferencias en México, se obtendrá el consentimiento específico y libremente manifestado.
- **Principio de Veracidad o Calidad:** La información sujeta al Tratamiento de Datos Personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- **Principio de Transparencia:** En el tratamiento de datos personales se garantiza el derecho del Titular a obtener, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le concierne.
- **Acceso y circulación restringida:** El Tratamiento de datos personales solo podrá realizarse por las personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la Ley.
- **Principio de Seguridad:** Los datos personales sujetos a Tratamiento se manejan adoptando todas las medidas de seguridad que sean necesarias para evitar su pérdida, adulteración, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Principio de Confidencialidad:** Todos los funcionarios que trabajan en InteliBPO, están obligados a guardar reserva sobre la información personal a la que tengan acceso con ocasión de su trabajo.
- **Principio de Proporcionalidad (Ecuador/Perú):** El tratamiento de datos debe ser el mínimo necesario y adecuado para la finalidad perseguida.
- **Principio de Responsabilidad Demostrada (Ecuador):** InteliBPO S.A.S. es responsable de las medidas adoptadas para el tratamiento de datos y debe poder demostrar su cumplimiento.

6. Tratamiento y Finalidades al cual serán sometidos los Datos Personales tratados por InteliBPO:

InteliBPO, actuando en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades comerciales, así como para el fortalecimiento de sus relaciones con terceros, recolecta, almacena, usa, circula y suprime Datos Personales correspondientes a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares de estos, accionistas, consumidores, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores, para los siguientes propósitos o finalidades:

6.1. Finalidades generales para el tratamiento de Datos Personales

A continuación, se explican las finalidades del tratamiento de los datos personales de cada grupo de interés:

6.1.1. Empleados, colaboradores y clientes en general.

Fase de reclutamiento y selección

- Realizar confirmación de referencias personales, familiares y laborales.

	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: GSI-PO-03 Versión: 03 Fecha: 13-03-2025 Clasificación: PÚBLICO Página: 5
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- Realizar consulta de antecedentes cuando se requiera conforme la solicitud de cargo.
- Enviar información personal del empleado, trabajador, o contratista a las empresas clientes para sus fines específicos cuando sea requerido por ellas.
- Aplicar pruebas psicotécnicas y de conocimiento específico para el cargo o los cargos que aplique el perfil cuando corresponda.

Fase de Contratación y durante la Vigencia de la Relación Laboral

- Realizar confirmación en las entidades prestadoras de salud EPS, fondos de pensiones y cesantías, cajas de compensación familiar y entidades financieras.
- Gestionar los pagos de nómina correspondientes conforme las condiciones estipuladas en el contrato laboral.
- Presentar informes relacionados con la oferta y demanda de mano de obra ante el Ministerio del Trabajo y de la Protección Social cuando sea requerido relacionando información de personal, edad, sexo y nivel educativo.
- Gestionar la recepción, grabación y transcripción de incapacidades por enfermedad, accidentes laborales, licencias de maternidad y paternidad u otros.
- Crear planillas para la liquidación de prestaciones sociales.
- Investigar accidentes de trabajo.
- Elaborar y aplicar evaluaciones de competencias, desempeño de cargo y demás relacionadas con la calidad y oportunidad del trabajo desempeñado por los empleados, trabajadores o colaboradores.
- Verificar la asistencia de los empleados, trabajadores, colaboradores, proveedores y visitantes a capacitaciones o reuniones.
- Realizar actividades de vigilancia epidemiológica enmarcadas en el programa del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo, capacitaciones y actividades para brigadistas.
- Enviar información a la aseguradora de riesgos laborales para la afiliación y reporte de accidentes de trabajo.
- Emitir la orden de aplicación para los exámenes médicos de egreso al terminar la relación laboral y/o de manera periódica cuando a ello hubiere lugar.
- Enviar información al área financiera para gestionar transacciones relacionadas con los pagos.

	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: GSI-PO-03 Versión: 03 Fecha: 13-03-2025 Clasificación: PÚBLICO Página: 6
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- Consulta, obtención y envío de los desprendibles de nómina, liquidación de prestaciones sociales, certificaciones laborales, certificaciones de retención en la fuente y certificación de ingresos y retenciones.
- Las demás necesarias que se presenten en el entorno y durante la relación contractual indistintamente de su modalidad.
- Evaluar la calidad del servicio, realizar estudios de mercado sobre hábitos de consumo y análisis estadísticos para usos internos.
- Controlar el acceso a la oficina de InteliBPO y establecer medidas de seguridad, incluyendo el establecimiento de zonas video-vigiladas.
- Dar respuesta a consultas, peticiones, quejas y reclamos que sean realizadas por los Titulares y organismos de control y transmitir los Datos Personales a las demás autoridades que en virtud de la ley aplicable deban recibir los Datos Personales.
- Transferir la información recolectada a distintas áreas de InteliBPO y a sus compañías vinculadas en Colombia y en el exterior cuando ello sea necesario para el desarrollo de sus operaciones (recaudo de cartera y cobros administrativos, tesorería, contabilidad, entre otros).
- Para la atención de requerimientos judiciales o administrativos y el cumplimiento de mandatos judiciales o legales.
- Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las anteriormente descritas que sean necesarias para desarrollar el objeto social de InteliBPO.

6.1.2. Respeto a los datos personales de nuestros Clientes:

- Para cumplir las obligaciones contraídas por InteliBPO con sus Clientes al momento de adquirir nuestros servicios.
- Enviar información sobre cambios en las condiciones de los servicios ofrecidos por InteliBPO.
- Enviar información sobre ofertas relacionadas con nuestros Servicios que ofrece InteliBPO y sus compañías vinculadas.
- Para el fortalecimiento de las relaciones con sus Clientes, mediante el envío de información relevante, la toma de pedidos y evaluación de la calidad del servicio.
- Para la determinación de obligaciones pendientes, la consulta de información financiera e historia crediticia y el reporte a centrales de información de obligaciones incumplidas respecto de sus deudores.

	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: GSI-PO-03 Versión: 03 Fecha: 13-03-2025 Clasificación: PÚBLICO Página: 7
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- Para mejorar, promocionar y desarrollar sus servicios y los de sus compañías vinculadas a nivel mundial.
- Capacitar comerciales y áreas de soporte en aspectos básicos de gestión comercial de los servicios ofrecidos por InteliBPO.
- Permitir que compañías vinculadas a InteliBPO, con las cuales ha celebrado contratos que incluyen disposiciones para garantizar la seguridad y el adecuado tratamiento de los datos personales tratados, contacten al Titular con el propósito de ofrecerle bienes o servicios de su interés.
- Controlar el acceso a la oficina de InteliBPO, para establecer medidas de seguridad, incluyendo zonas video-vigiladas.
- Utilizar los distintos servicios a través de los sitios web de InteliBPO, incluyendo descargas de contenidos y formatos.

6.1.3. Respeto a los Datos de Proveedores:

- Para invitarlos a participar en procesos de selección y a eventos organizados o patrocinados por InteliBPO.
- Para la evaluación del cumplimiento de sus obligaciones.
- Para hacer el registro en los sistemas de InteliBPO.
- Para procesar sus pagos y verificar saldos pendientes.

6.1.4. Seguridad Física y del Entorno

- Realizar la gestión de videovigilancia para la seguridad de las personas que laboren, permanezcan o visiten las instalaciones de InteliBPO, mediante la observación y grabación de las actividades que realizan las personas al interior de las instalaciones.
- Reportar y entregar videos o grabaciones de audio a las autoridades competentes, previa solicitud y verificación de la existencia de un proceso judicial.

6.1.5. Sistemas de Atención Telefónica

Las personas que, en calidad de empleados, pueden comunicarse a través de las líneas telefónicas habilitadas para el servicio al cliente, por medio de las cuales gestionan peticiones, quejas, requerimientos, reclamos y solicitudes respecto al servicio o a la atención brindada por InteliBPO, las reciben con los datos de las personas que se contactan, información que es usada con fines de calidad y servicio, para dar respuesta y hacer seguimiento a las solicitudes o situaciones expresadas en el marco de la relación comercial.

	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: GSI-PO-03 Versión: 03 Fecha: 13-03-2025 Clasificación: PÚBLICO Página: 8
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7. Derechos de los Titulares de los Datos Personales

Las personas naturales cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento por parte de InteliBPO, tienen los siguientes derechos, los cuales pueden ejercer en cualquier momento, de acuerdo con la legislación aplicable a su jurisdicción:

- **Derecho de Acceso:** Conocer los datos sobre los cuales InteliBPO está realizando el tratamiento.
- **Derecho de Rectificación / Actualización:** Solicitar, en cualquier momento, que sus datos sean actualizados o rectificados, por ejemplo, si encuentra que sus datos son parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado. Este derecho incluye el de "Rectificación" para Colombia y "Rectificación" como parte de los Derechos ARCO en México, así como en Ecuador y Perú.
- **Derecho de Cancelación / Supresión / Eliminación:** Solicitar a InteliBPO la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con los procedimientos establecidos en el numeral 10 de esta Política. No obstante, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular de la información tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos y/o archivos, ni mientras se encuentre vigente la relación entre el Titular e InteliBPO, en virtud de la cual fueron recolectados sus datos. Este derecho es conocido como "Cancelación" en México - parte de los Derechos ARCO, "Supresión" en Colombia, y "Eliminación" en Ecuador y Perú.
- **Derecho de Oposición:** Oponerse al tratamiento de sus datos personales cuando existan motivos legítimos y fundados para ello, y salvo que el tratamiento sea obligatorio por ley. Este es el derecho de "Oposición" en Colombia y México - parte de los Derechos ARCO, así como en Ecuador y Perú.
- **Derecho de Portabilidad (Ecuador y Perú):** Recibir los datos personales que haya facilitado a un responsable del tratamiento, en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, y a transmitirlos a otro responsable sin que el responsable al que se los hubiera facilitado pueda impedirlo.
- **Derecho a no ser objeto de una decisión basada únicamente en valoraciones automatizadas (Ecuador):** No ser objeto de una decisión basada única o parcialmente en valoraciones que sean consecuencia de un tratamiento o una valoración automatizada que produzcan efectos jurídicos adversos o que lo afecten significativamente.
- **Información sobre el uso:** Ser informado por InteliBPO, previa solicitud, respecto del uso que esta le ha dado a sus Datos Personales.
- **Reclamación ante Autoridad de Control:** Presentar quejas o reclamos ante la Autoridad de Control competente en su país por infracciones a lo dispuesto en la legislación de Protección de Datos Personales: **Superintendencia de Industria y Comercio en Colombia, INAI en México, Superintendencia de Protección de Datos Personales en Ecuador, Autoridad**

	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: GSI-PO-03 Versión: 03 Fecha: 13-03-2025 Clasificación: PÚBLICO Página: 9
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nacional de Protección de Datos Personales en Perú.

- **Acceso Gratuito:** Acceder de forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Los derechos de los Titulares podrán ejercerse por las siguientes personas:

- Por el Titular.
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.

Nota sobre Autorización del Titular: Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior y cumplir con los requisitos de consentimiento establecidos en la legislación aplicable a cada jurisdicción.

8. Autorización

InteliBPO, solicitará autorización previa, expresa e informada a los Titulares de los Datos Personales sobre los que requiera realizar el tratamiento.

Esta manifestación de voluntad del Titular puede darse a través de diferentes mecanismos puestos a disposición por InteliBPO, tales como:

- Por escrito, diligenciando un formato de autorización para el Tratamiento de Datos Personales determinado por LA ORGANIZACIÓN.
- De forma oral, a través de una conversación telefónica o en videoconferencia.
- Mediante conductas inequívocas que permitan concluir que otorgó su autorización, a través de su aceptación expresa a los Términos y Condiciones de una actividad dentro de los cuales se requiera la autorización de los participantes para el tratamiento de sus Datos Personales.

IMPORTANTE: En ningún caso, InteliBPO, asimila el silencio del Titular a una conducta muy equivocada

9. Disposiciones Especiales para el Tratamiento de Datos Personales.

9.1. Tratamiento de Datos Personales de naturaleza sensible: El Tratamiento de los Datos Personales cuenta con autorización expresa, previa e informada, del Titular, entre otras excepciones consagradas en el Artículo 60 de la Ley 1381 de 2012.

	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: GSI-PO-03 Versión: 03 Fecha: 13-03-2025 Clasificación: PÚBLICO Página.10
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

En este caso, además de cumplir con los requisitos establecidos para la autorización, InteliBPO, informará al Titular:

- Que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- Cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento.

Adicionalmente, InteliBPO, tratará los datos sensibles recolectados bajo estándares de seguridad y confidencialidad correspondientes a su naturaleza. Para este fin, InteliBPO, ha implementado medidas administrativas, técnicas y jurídicas contenidas en su sistema de Gestión de Seguridad de la Información, de obligatorio cumplimiento para sus empleados y, en tanto sea aplicable, a sus proveedores, compañías vinculadas y aliados comerciales.

9.2 Tratamiento de Datos Personales de Niños, Niñas y Adolescentes:

Según lo dispuesto por el Artículo 70 de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013 en **Colombia**, y las disposiciones equivalentes en la **LFPDPPP** de **México**, la **LOPD** de **Ecuador** y la Ley N° 29733 de **Perú**, InteliBPO solo realizará el Tratamiento de datos personales correspondientes a niños, niñas y adolescentes, siempre y cuando este Tratamiento responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, InteliBPO deberá obtener la Autorización del representante legal del niño, niña o adolescente, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

10. Atención de Consultas, Peticiones y Reclamos

El oficial de Seguridad de la Información es la persona encargada de dar trámite a las solicitudes de consulta, actualización, rectificación, revocatoria y supresión de datos personales; y redireccionar las mismas a los respectivos responsables dentro de la entidad. Para esto ha establecido los siguientes medios para la presentación de solicitudes:

- **Escrita:** Carrera 45 a 95 22 Bogotá D.C., Colombia.
- **Teléfono:** 601-7030222
- **Correo electrónico:** info@intelibpo.
- **Página:** www.intelibpo.com

10.1 Procedimiento para Ejercer los Derechos del Titular de los Datos:

- **Procedimiento para consulta:** El Titular de los datos podrá consultar la información que repose en las bases de datos de InteliBPO, para lo cual deberán formular la correspondiente



POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: GSI-PO-03
Versión: 03
Fecha: 13-03-2025
Clasificación: PÚBLICO
Página.11

petición, por medio del correo info@intelibpo.com o radicarlo por escrito en las oficinas de InteliBPO, de lunes a viernes en horario 7:00 AM a 5:00 PM, en la Carrera 45 a 95 22 - Bogotá D.C., Colombia. La solicitud la debe presentar el titular de los datos adjuntando prueba para establecer su plena identidad. Si quien presenta la solicitud no es el titular, debe actuar mediante poder conferido ante Notario y acreditar la plena identidad del poderdante, de lo contrario se considera la solicitud como no presentada. La consulta será atendida en un término máximo establecido por la legislación aplicable a la jurisdicción del Titular, ocho (8) días hábiles en **Colombia**. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los plazos establecidos por la ley.

- **Procedimiento para solicitar actualización, corrección, supresión, revocatoria de la autorización o para presentar reclamos:** El Titular que considere que la información contenida en las bases de datos de InteliBPO debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley 1581 de 2012 o la legislación aplicable a su jurisdicción, podrán presentar una solicitud ante InteliBPO, la cual será tramitada bajo las siguientes reglas:

a) El reclamo se formulará por medio del correo info@intelibpo.com o radicarlo por escrito ante las oficinas de InteliBPO, de lunes a viernes, en horario 7:00 AM a 5:00 PM, en la Carrera 45 a 95 22 Bogotá D.C., Colombia.

b) La solicitud la debe presentar el titular de los datos adjuntando prueba para establecer su plena identidad. Si quien presenta la solicitud no es el titular, debe actuar mediante poder conferido ante Notario y acreditar la plena identidad del poderdante.

c) La solicitud debe contener la siguiente información:

- La identificación del Titular.
- Los datos de contacto.
- Los documentos que acrediten la identidad del Titular y el poder con el que actúa el solicitante.
- La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer alguno de los derechos.
- La descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.
- Los documentos que se quieran hacer valer.
- Firma, número de identificación y huella.

d) Si la solicitud resulta incompleta, InteliBPO, solicitará al interesado dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurrido (1) un mes desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba la solicitud no sea competente para resolverlo, dará traslado al área de Legal de InteliBPO, en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibida la solicitud, 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

	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: GSI-PO-03 Versión: 03 Fecha: 13-03-2025 Clasificación: PÚBLICO Página: 12
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

deberá mantenerse hasta que esta sea decidida.

- **Supresión de Datos:** El Titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a InteliBPO, la supresión total de sus datos personales cuando:
 - a) Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
 - b) Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados.
 - c) Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recolectados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por InteliBPO.

- InteliBPO, **(1)** El Titular sea trabajador, cliente, contratista o proveedor activo para la fecha de solicitud y la información se requiera para el cumplimiento de los compromisos contractuales adquiridos, o tenga una obligación pendiente por cumplir con InteliBPO. **(2)** La supresión de datos implique la afectación o entorpecimiento a procesos judiciales o administrativos.
- **Revocatoria de la Autorización:** El Titular de los datos personales puede revocar el consentimiento al Tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal.

11. Información Obtenida en forma pasiva

Cuando se utilizan los servicios contenidos dentro de los sitios web de InteliBPO, esta podrá recopilar información en forma pasiva a través de tecnologías para el manejo de la información, tales como "cookies", a través de los cuales se recolecta información acerca del hardware y el software del equipo, dirección IP, tipo de explorador, sistema operativo, nombre de dominio tiempo de acceso y las direcciones de los sitios web de procedencia; mediante el uso de estas herramientas no se recolectan directamente Datos Personales de los usuarios. También se recopilará información acerca de las páginas que la persona visita con mayor frecuencia en estos sitios web a efectos de conocer sus hábitos de navegación. No obstante, el usuario de los sitios web de InteliBPO, tiene la posibilidad de configurar el funcionamiento de las "cookies", de acuerdo con las opciones de su navegador de internet.

12. Seguridad de la Información en los Datos Personales:

InteliBPO, en estricta aplicación del Principio de Seguridad en el Tratamiento de Datos Personales, proporcionará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso

	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: GSI-PO-03 Versión: 03 Fecha: 13-03-2025 Clasificación: PÚBLICO Página.13
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

no autorizado o fraudulento. La obligación y responsabilidad de InteliBPO, se limita a disponer de los medios adecuados para este fin, InteliBPO, no garantiza la seguridad total de su información ni se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada de fallas técnicas o del ingreso indebido por parte de terceros a la Base de Datos o archivo en los que reposan los Datos Personales objeto de Tratamiento por parte de InteliBPO, y sus Encargados. InteliBPO, exigirá a los proveedores de servicios que contrata, la adopción y cumplimiento de las medidas técnicas, humanas y administrativas adecuadas para la protección de los Datos Personales en relación con los cuales dichos proveedores actúen como Encargados.

InteliBPO, se compromete a efectuar un correcto uso y tratamiento de los datos personales contenidos en sus Bases de Datos, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, de la información que allí reposa.

Para otorgar seguridad a estos registros se cuenta con:

- Políticas de seguridad implementadas en el sistema informático, no se puede modificar, copiar y/o imprimir información relacionada con datos personales.
- Se firman acuerdos de confidencialidad en los cuales los funcionarios se comprometen a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizado su vínculo laboral.
- Se realizan capacitaciones, sensibilizaciones en cuanto a seguridad de la información.
- Aplicación del reglamento interno del trabajo y el proceso disciplinario ante incumplimiento de las políticas de seguridad de la información establecidas por InteliBPO, cuando se identifiquen malas prácticas en el tratamiento de datos personales.
- Las prácticas que afectan la seguridad de la información, en el marco de la Protección de Datos Personales, se analizan según su gravedad y recurrencia y se establecen las clases de faltas y sanciones disciplinarias que se evidencien ante cualquier incumplimiento de las Políticas de Seguridad de la Información, que pueden acarrear sanciones conforme se establece en el Reglamento Interno de Trabajo de InteliBPO.
 - Autorización firmada por parte de empleados y proveedores para realizar el tratamiento de datos personales.
 - Realización de auditorías internas en el tratamiento de datos personales.

13. Transferencia, Transmisión y Revelación de Datos Personales:

InteliBPO podrá revelar a sus compañías vinculadas a nivel mundial, los Datos Personales sobre los cuales realiza el Tratamiento, para su utilización y Tratamiento coherente a esta Política de Protección de Datos Personales. Estas transferencias se realizarán siempre en cumplimiento de los requisitos establecidos por la legislación de protección de datos aplicable a la jurisdicción de origen de los datos.

Igualmente, InteliBPO podrá entregar los Datos Personales a terceros no vinculados a la empresa cuando:

- Se trate de contratistas en ejecución de contratos para el desarrollo de las actividades de InteliBPO.
- Por transferencia a cualquier título de cualquier línea de negocio con la que se relaciona la información.

	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: GSI-PO-03 Versión: 03 Fecha: 13-03-2025 Clasificación: PÚBLICO Página: 14
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- La ley aplicable lo permita o exija en cumplimiento de mandatos judiciales, solicitud de autoridades competentes.
- En todo caso, cuando InteliBPO desee enviar o transmitir datos a uno o varios Encargados ubicados dentro o fuera del territorio de la República de **Colombia** y, por extensión, fuera de **México, Ecuador o Perú**, según corresponda, establecerá cláusulas contractuales o celebrará un contrato de transmisión de datos personales en el que, entre otros, se pacte lo siguiente:
 - a) Los alcances y finalidades del tratamiento.
 - b) Las actividades que el Encargado realizará en nombre de InteliBPO.
 - c) Las obligaciones que debe cumplir el Encargado respecto del Titular del dato e InteliBPO.
 - d) El deber del Encargado de tratar los datos de acuerdo con la finalidad autorizada para el mismo y observando los principios establecidos en la Ley colombiana y la presente política, así como las leyes de protección de datos personales de la jurisdicción de origen de los datos **México, Ecuador, Perú**.
 - e) La obligación del Encargado de proteger adecuadamente los datos personales y las bases de datos, así como de guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos transmitidos.
 - f) Una descripción de las medidas de seguridad concretas que van a ser adoptadas tanto por InteliBPO, como por el Encargado de los datos en su lugar de destino.

InteliBPO no solicitará la autorización cuando la transferencia internacional de datos se encuentre amparada en alguna de las excepciones previstas en la Ley y sus Decretos Reglamentarios de cada jurisdicción aplicable.

14. Legislación Aplicable: Esta Política de Protección de Datos Personales, el Aviso de Privacidad y el Anexo de Formato de Autorización que hace parte de esta Política, se rigen por lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de los Datos Personales en las jurisdicciones donde InteliBPO opera o recaba información. Esto incluye, pero no se limita a:

- **Colombia:** Artículo 15 de la Constitución Política, la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1727 de 2009 y demás normas que las modifiquen, deroguen o sustituyan.
- **México:** Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) y su Reglamento.
- **Ecuador:** Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP).
- **Perú:** Ley de Protección de Datos Personales (Ley N° 29733) y su Reglamento (Decreto Supremo N° 003-2013-JUS).

15. Modificaciones a la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales:

InteliBPO se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, de manera unilateral, sus políticas y procedimientos de tratamiento de datos personales para asegurar su cumplimiento con las leyes de protección de datos de todas las jurisdicciones aplicables. Cualquier cambio será publicado a través de la página web y anunciado por canales corporativos. Además, se conservarán las versiones anteriores de la presente política de tratamiento de datos personales.

	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: GSI-PO-03 Versión: 03 Fecha: 13-03-2025 Clasificación: PÚBLICO Página: 15
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

16. Vigencia

Esta Política de Protección de Datos Personales está vigente desde la fecha de su versión. Las bases de datos en las que se registran los datos personales tienen una vigencia igual al tiempo en que se mantenga y utilice la información para las finalidades descritas en esta política. Una vez se cumplan esas finalidades y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar su información, sus datos serán eliminados de nuestras bases de datos.

17. Documento de Referencia

Lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de Datos Personales en:

- **Colombia:** Artículo 15 de la Constitución Política, Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Decreto 1727 de 2009, y demás normas que las modifiquen, deroguen o sustituyan.
- **Ecuador:** Constitución de la República, Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP), y demás normativa aplicable.
- **México:** Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP), y su Reglamento, así como las disposiciones que las modifiquen, deroguen o sustituyan.
- **Perú:** Constitución Política del Perú, Ley de Protección de Datos Personales (Ley N° 29733), su Reglamento, y demás normas que las modifiquen, deroguen o sustituyan.
- NTC/ ISO/IEC 27001:2013 Tecnología de la información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información.
- Enlaces de Referencia para Protección de Datos Personales:
- **Colombia:**

<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/LEY%201581%20DEL%2017%20DE%20OCTUBRE%20DE%202012.pdf>

Ecuador:

- **Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP):** [Ley Orgánica de Protección de Datos Personales - CONAFIPS](#)
- **Reglamento General a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales:** [Reglamento General de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales - GOB.EC](#)

México:

- **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP):** [Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares - Cámara de Diputados](#)
- **Guía para cumplir con la LFPDPPP (INAI):** [Guía para cumplir con los principios y deberes de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares - INAI](#)

	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: GSI-PO-03 Versión: 03 Fecha: 13-03-2025 Clasificación: PÚBLICO Página: 16
-----------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Perú:

- **Ley de Protección de Datos Personales (Ley N° 29733):** [Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales - GOB.PE](#)
- **Nuevo Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales (Resumen):** [Nuevo reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales - Estudio Echecopar](#)

18. Registros:

- Autorización Tratamiento de Datos Personales
- Aviso de Privacidad
- Aviso de Seguridad

19. Anexos:

N/A

20. Tabla de Control de Cambios:

CONTROL DE CAMBIOS					
Versión	Fecha	Descripción del cambio	Elabora(n)	Revisa(n)	Aprueba(n)
2	13/03/2025	Política de Protección de Datos Personales	Valentina Narvaez (Gestión Documental)	Mauricio Gómez (Consultor ISO)	Comité SGSI
3	13/05/2025	Inclusión de leyes aplicables en Ecuador, Mexico; Perú// Cambio en dirección física en InteliBPO.	Luis Fernando Bernal (Analista SI)	Mauricio Gómez (Oficial SGSI)	Sergio Contreras (CEO)
3	13/05/2025	Se cambia nombre de política a : GSI-PO-03 Política de privacidad y Tratamiento de datos personales para alinearse a la	Luis Fernando Bernal (Analista SI)	Mauricio Gómez (Oficial SGSI)	Sergio Contreras (CEO)



POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: GSI-PO-03
Versión: 03
Fecha: 13-03-2025
Clasificación: PÚBLICO
Página.17

		información que esta publicada en nuestra página web.			
--	--	-------------------------------------------------------	--	--	--