



## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

YES CONTACT BPO SAS.

### CONSIDERANDO:

Que de acuerdo con la importancia que tiene el derecho de todas las personas a conocer, actualizar y rectificar los datos y la información recolectada en bases de datos, de índole constitucional, reconocida dentro del cuerpo de la Ley 1581 de 2012, y posteriormente reglamentada en el Decreto 1377 de 2013. Siendo YES CONTACT BPO SAS como una empresa de servicios B2B, especializada en el diseño de soluciones innovadoras y generadoras de gran impacto, es nuestro deber, hacer efectivas estas garantías en favor de cada uno de los titulares de la información, siendo responsables del tratamiento de datos personales y datos sensibles de sus clientes, colaboradores, ex colaboradores, candidatos, ex - candidatos, proveedores, prestadores de servicios y en general cualquier persona de la que se posea información. YES CONTACT BPO SAS ha adoptado las siguientes Políticas de Tratamiento de la Información, para garantizar que el tratamiento de los datos personales y datos personales sensibles se ajuste a las disposiciones legales vigentes.

### CAPITULO I: DEFINICIONES Y RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS

#### Primero. DEFINICIONES:

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

**Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

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

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

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

**Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.



**Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

**Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

**Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.

**Segundo.** YES CONTACT BPO SAS, identificada con NIT 900348690 - 1 y domicilio principal en esta ciudad, es responsable del Tratamiento de los datos personales y datos personales sensibles de sus clientes, colaboradores, ex colaboradores, candidatos, ex - candidatos, proveedores, prestadores de servicios y en general cualquier persona de la que se posea información.

## **CAPITULO II: POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

**Tercero.** YES CONTACT BPO SAS, en virtud de su objeto social, ha obtenido y conservado desde su creación, datos personales y datos personales sensibles de sus clientes, colaboradores, ex colaboradores, candidatos, ex - candidatos, proveedores, prestadores de servicios y en general cualquier persona de la que se posea información; en adelante los titulares, los cuales son recolectados, almacenados, organizados, usados, transmitidos, actualizados, rectificados y en general administrados, de acuerdo con la respectiva relación y/o vinculación (civil, laboral, comercial) aplicando las políticas definidas en los artículos subsiguientes.

**Cuarto.** YES CONTACT BPO SAS, está comprometida en suministrar un correcto uso y tratamiento de los datos personales y datos personales sensibles de sus titulares, evitando el acceso no autorizado a terceros que permita conocer, vulnerar, modificar, divulgar y/o destruir la información, salvo autorización expresa del titular, para lo cual, cuenta con políticas de seguridad de la información que incluyen medidas de control de obligatorio cumplimiento.

**Quinto.** YES CONTACT BPO SAS, solicita a los titulares de la información los datos necesarios para el desarrollo de procesos de selección, contratación, vinculación laboral o comercial y / o el mantenimiento de personal de acuerdo con la solicitud de las compañías interesadas en ello. Para su recaudo y verificación será necesaria la



autorización expresa y por escrito del titular, a quien se le informará el proceso para el cual se está recaudando la misma.

**Sexto.** Salvo las excepciones previstas en la ley, el tratamiento de los datos personales y datos personales sensibles, sólo podrá realizarse con el consentimiento previo, expreso e informado de sus titulares, manifestado por escrito.

**Séptimo.** YES CONTACT BPO SAS, en virtud de su objeto social, dará trámite a la solicitud de revocatoria de la autorización para el tratamiento de datos personales y datos personales sensibles y/o de su supresión, de los datos registrados en nuestras bases de datos y/o archivos, situación que no será procedente cuando el titular que así lo solicite, tenga el deber legal o contractual de permanecer en ellas.

**Octavo.** YES CONTACT BPO SAS, solicitará a sus clientes, colaboradores, candidatos, proveedores, prestadores de servicios y en general cualquier persona de la que se posea información; los datos personales y datos personales sensibles necesarios para establecer la respectiva relación y/o vinculación (civil, laboral, comercial). La información sensible requerida será de libre y voluntaria entrega por parte del respectivo titular, quien deberá otorgar su consentimiento y autorización para su respectivo tratamiento.

**Noveno.** YES CONTACT BPO SAS, velará por el respeto y cumplimiento de los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes, observando los requisitos especiales establecidos para el tratamiento de sus datos personales y datos personales sensibles.

**Décimo.** El tratamiento de los datos personales y datos personales sensibles proporcionados por los colaboradores, ex colaboradores, candidatos, ex - candidatos de YES CONTACT BPO SAS, tendrá la siguiente finalidad:

- Selección y estudio de perfiles para aplicar a las diversas ofertas de trabajo que para sí o para sus clientes pueda requerir YES CONTACT BPO SAS.
- Adelantar los procesos de contratación y vinculación civil, comercial o laboral.
- Dar respuesta a requerimientos a entidades de control.
- Asesorar en procesos de capacitación para pruebas de conocimiento a nivel Nacional o Internacional.



- Para el envío de información, a través de Email, Mensajes de texto (SMS y/o MMS) o de cualquier otro medio de comunicación sobre ofertas laborales, educativas o comerciales a las que pueda aplicar.
- Suministro de información a las autoridades competentes en caso de ser requerida.
- En general para cualquier otra finalidad que se derive de la naturaleza jurídica de YES CONTACT BPO SAS.
- Inscripción como beneficiarios en el sistema de Seguridad Social en salud, invención, cajas de compensación familiar, en las pólizas o seguros de vida que adquiera el empleador a favor del trabajador, o cualquier otra actividad derivada de la legislación aplicable.
- En el caso en el que sea aplicable, para el pago de beneficios o auxilios extralegales a favor de los hijos del trabajador por parte del empleador, becas, bonos.
- El reconocimiento de licencia de maternidad, paternidad o luto o las demás a las que esté obligado el empleador en virtud de la legislación vigente.
- Comunicaciones de la relación y organización de actividades de bienestar dirigidas a menores de 18 años organizadas por el empleador directamente o la persona que este designe.
- Envío de regalos dirigido a los menores de edad por parte del empleador.
- Comunicar a los demás trabajadores el nacimiento del hijo de un trabajador en el marco de actividades de Bienestar Laboral.

**Undécimo.** El tratamiento de los datos personales y datos personales sensibles proporcionados por cualquier persona a YES CONTACT BPO SAS, tendrá la siguiente finalidad:

- Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de la compañía en lo que tiene que ver con el cumplimiento del objeto del contrato celebrado.
- Realizar invitaciones a eventos y ofrecer nuevos productos y servicios.



- Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos).
- Efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios ofrecidos por YES CONTACT BPO SAS.
- Suministrar información de contacto a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemarketing, investigación de mercados y cualquier tercero con el cual YES CONTACT BPO SAS tenga un vínculo contractual para el desarrollo de actividades de ese tipo (investigación de mercados y telemarketing, etc) para la ejecución de las mismas.
- Contactar al Titular a través de medios telefónicos para realizar encuestas, estudios y/o confirmación de datos personales necesarios para la ejecución de una relación contractual.
- Contactar al Titular a través de medios electrónicos - SMS o chat para el envío de noticias relacionadas con campañas de fidelización o mejora de servicio.
- Contactar al Titular a través de correo electrónico para el envío de extractos, estados de cuenta o facturas en relación con las obligaciones derivadas del contrato celebrado entre las partes.
- Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas por YES CONTACT BPO SAS con el Titular de la Información, con relación al pago de salarios, prestaciones sociales y demás retribuciones consagradas en el contrato de trabajo o según lo disponga la ley (en caso de que se trate de empleados de la organización).
- Ofrecer programas de bienestar corporativo y planificar actividades empresariales, para el titular y sus beneficiarios (hijos, cónyuge, compañero permanente).
- Transmitir los datos personales fuera del país a terceros con los cuales YES CONTACT BPO SAS haya suscrito un contrato de procesamiento de datos y sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contractual.
- Prestar los servicios ofrecidos por YES CONTACT BPO SAS y aceptados en el contrato suscrito.
- Suministrar la información a terceros con los cuales YES CONTACT BPO SAS tenga relación contractual y que sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contratado.



- Consultar, verificar y/o corroborar la capacidad de pago, antecedentes y/o demás cualidades o variables, con el objetivo de determinar la viabilidad del inicio o continuación de la relación o vinculación.
- Lograr una eficiente comunicación relacionada con nuestros productos y demás actividades relacionadas con el objeto social de YES CONTACT & BPO SAS.
- Informar sobre nuevos productos.
- Realizar actividades promocionales y/o de marketing.
- Realizar actividades de gestión de cobranza a nombre propio o de terceros.
- Efectuar estudios de preferencias de consumo.
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas por clientes, consumidores, proveedores y demás personas vinculadas directa o indirectamente con YES CONTACT & BPO SAS.
- Informar sobre cambios de los servicios de YES CONTACT & BPO SAS.
- Evaluar la calidad del servicio.
- Llevar a cabo o a través de cualquier medio, en forma directa o indirecta, actividades de mercadeo propia o de terceros, venta y facturación.
- Realizar procesos de selección y contratación de personal para YES CONTACT & BPO SAS.
- Realizar el registro de visitantes en nuestras instalaciones.

**Duodécimo.** El tratamiento de los datos personales y datos personales sensibles proporcionados por los colaboradores de YES CONTACT BPO SAS, tendrá la siguiente finalidad:

- Verificar si el solicitante cumple con los requisitos físicos necesarios para desempeñar el cargo para el cual está aplicando o fue contratado.



- Contar con la información necesaria para atender cualquier emergencia médica que se presente durante la prestación de servicios en las instalaciones del empleador.
- Cumplir con las normas de seguridad y salud en el trabajo e implementar el SG-SST, y cualquier otro programa, sistema y/o plan que busca proteger la salud del trabajador y las personas en el lugar de trabajo.
- Identificar al personal que acceda a las instalaciones del empleador.
- Dar acceso a las instalaciones del empleado.
- Verificar la permanencia del trabajador en las instalaciones del Empleador.
- Cumplimiento de las obligaciones legales que se deriven de la relación laboral, tales como, realizar todos los trámites necesarios para la inscripción de beneficiarios ante el Sistema de Seguridad Social, o cualquier otra actividad derivada de la legislación aplicable.
- Comunicar al trabajador las actividades de bienestar que el empleador a organizar.
- Proporcionar la seguridad respectiva en las capacitaciones y actividades que realiza el Empleador a sus Trabajadores.

**Decimotercero.** Adicionalmente, por razones de eficiencia, seguridad y de estar a la vanguardia en tecnología, los servidores de YES CONTACT & BPO SAS, en donde está alojado el sistema y base de datos podrán estar ubicados fuera de Colombia. Por lo anterior, el Titular del dato autoriza a YES CONTACT & BPO SAS, previa expresa, informada e inequívocamente para que en caso de que sea necesario o pertinente se envíen sus datos personales a los servidores de YES CONTACT & BPO SAS, a cualquier país que considere conveniente para los fines del tratamiento autorizado o para propósitos de almacenamiento y/o eventuales servicios de hosting o computación en la nube (cloud computing) que YES CONTACT & BPO SAS contrate o requiera.

**Decimocuarto.** Dependiendo de la naturaleza de las relaciones permanentes u ocasionales que cualquier persona Titular de datos personales pueda tener con YES CONTACT & BPO SAS, la totalidad de su información puede ser transferida al exterior, con la aceptación de la presente política autoriza expresamente para transferir información personal. Sin perjuicio de la obligación de observar y



mantener la confidencialidad de la información, YES CONTACT & BPO SAS, tomará las medidas necesarias para que los terceros conozcan y se comprometan a cumplir esta Política, bajo el entendido que la información personal que reciban, únicamente podrá ser utilizada para asuntos directamente relacionados con YES CONTACT & BPO SAS, y solamente mientras ésta dure, y no podrá ser usada o destinada para propósito o fin diferente.

YES CONTACT & BPO SAS, también puede intercambiar información personal con autoridades gubernamentales o públicas de otro tipo (incluidas, entre otras autoridades judiciales o administrativas, autoridades fiscales y organismos de investigación penal, civil, administrativa, disciplinaria y fiscal), y terceros participantes en procedimientos legales civiles y sus contadores, auditores, abogados y otros asesores y representantes, porque es necesario o apropiado: (a) para cumplir con las leyes vigentes, incluidas las leyes distintas a las de su país de residencia; (b) para cumplir con procesos jurídicos; (c) para responder las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno, y para responder las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno distintas a las de su país de residencia; (d) para hacer cumplir nuestros términos y condiciones; (e) para proteger nuestras operaciones; (f) para proteger nuestros derechos, privacidad, seguridad o propiedad, los suyos o los de terceros; y (g) obtener las indemnizaciones aplicables o limitar los daños y perjuicios que puedan afectar a YES CONTACT & BPO SAS.

### CAPITULO III: DERECHOS DEL TITULAR.

**Decimoquinto.** El titular de los datos personales y datos personales sensibles tendrá los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento este expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable 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.
- Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.





- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

#### **CAPITULO IV: RESPONSABLE DE LA ATENCION DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS**

**Decimosexto.** El área Administrativa como responsable en adelantar las acciones necesarias para el ejercicio de los derechos del titular, atenderá y gestionará las solicitudes por medio del correo electrónico [direccion@yesbpo.co](mailto:direccion@yesbpo.co) o por medio de envío de correo físico a la Calle 124 #45-15 ofc 401 en la ciudad de Bogotá.

**Decimoséptimo.** Los colaboradores en su calidad de titulares de los datos personales y datos personales sensibles, podrán gestionar sus consultas o reclamos a través del área Administrativa de YES CONTACT & BPO SAS.

#### **CAPITULO V: PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR (CONOCER, ACTUALIZAR, RECTIFICAR, SUPRIMIR EL DATO Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN)**

**Decimooctavo.** Las consultas o reclamos deberán ser presentadas por el titular de los datos o por su representante legal. En consecuencia YES CONTACT BPO SAS, se reserva el derecho de verificar la identidad del peticionario, a través de los medios que tenga establecidos.

**Decimonoveno.** La solicitud debe contener la información personal requerida (Nombre y datos de contacto para recibir la respuesta), la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y los documentos para ejercer su derecho como titular.

**Vigésimo.** YES CONTACT BPO SAS dará respuesta al peticionario dentro de los términos establecidos por la Ley 1581 de 2012.

**Vigésimo primero.** Independientemente del mecanismo utilizado para la radicación de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas



en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. 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 cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**Vigésimo segundo.** El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, 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 interesado 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.
- b. 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.
- c. 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.
- d. 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.

## CAPITULO VI: VIGENCIA.



**Vigésimo tercero.** La presente política rige a partir del 01 de julio del 2019 y su vigencia estará supeditada a la finalización del tratamiento de los datos personales propios de la naturaleza jurídica de la YES CONTACT BPO SAS.

