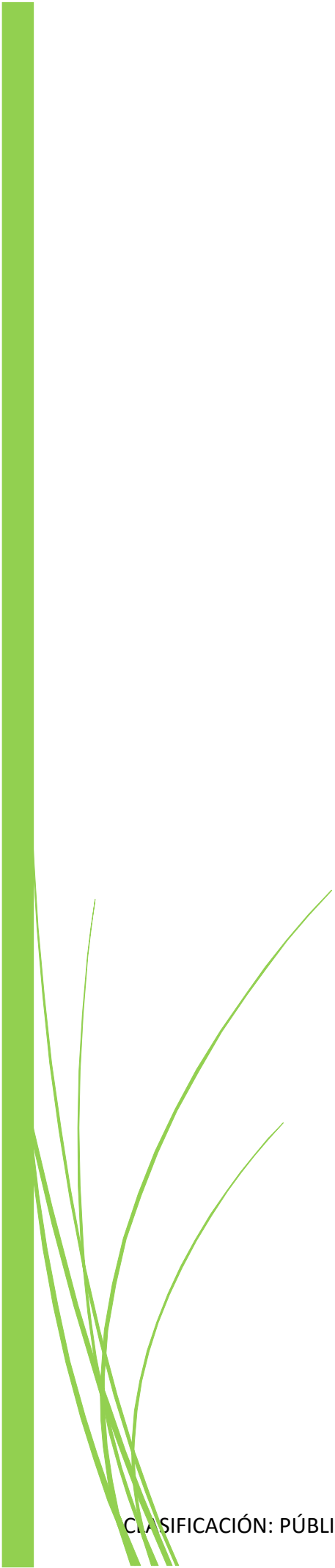




Política de tratamiento de datos

Bambú BPO S.A.S. BIC

Versión 6

Contenido

Introducción	3
Objetivos.	3
Alcance	3
Marco Legal.....	4
Definiciones.....	4
Responsables.....	6
Política De Tratamiento De Datos Personales	6
Principios Rectores	6
Categorías especiales de datos.	7
Datos sensibles.	7
Derechos de los niños, Niñas y Adolescentes.	7
Tratamiento de Datos Sensibles.....	8
Derechos de los Titulares.	8
Clases de derechos del titular	8
Personas que pueden ejercer los derechos	9
Autorización para el manejo tratamiento de datos personales.....	9
Casos en los que NO es necesaria la autorización.....	9
Deberes de los responsables del tratamiento y encargados del tratamiento.	9
Deber del Responsable del Tratamiento.	9
Deber del Encargado del Tratamiento.	10
Tratamiento y Finalidades.....	11
Grabaciones de llamadas y mensajería	16
Transferencia y transmisión de datos personales.....	16
Área Responsable de la Atención a Peticiones, Consultas y Reclamos.....	17
Procedimiento para atender los derechos de los titulares.	17
Procedimiento para atender consultas.	17
Procedimiento para atender reclamos.....	18
Plazo de respuesta para el reclamo.....	18
Prórroga de plazo de respuesta.	18
Desistimiento de la petición.	19
Procedimiento especial para atender supresión de Datos Personales	19
Contrato – Anexo Transmisión de Datos Personales	19
Tratamiento de datos personales a través de “Cookies”	19

Control de acceso y video vigilancia.20

 Video vigilancia.....20

 Datos biométricos.20

Vigencia, versiones y actualización de la política.21

Documentos relacionados21

Resumen cambios respecto a la versión anterior.....22

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 4
		Edición: 06/2025
		Página 3 de 23

Introducción

En Bambú BPO S.A.S. BIC, estamos comprometidos con la protección y el adecuado manejo de los datos personales. Esta política ha sido diseñada para garantizar que los titulares de la información puedan ejercer sus derechos y deberes conforme a la normativa vigente.

Los datos personales como nombres, apellidos, y datos de contacto son esenciales para que podamos prestar los servicios de nuestra propia actividad comercial. Además, Bambú BPO, en su mayoría de casos actúa en calidad de encargado del tratamiento cuando recibimos información de terceros (Responsables). Por lo tanto, le informamos que sus datos personales serán tratados de la siguiente manera:

- Como responsables del tratamiento, cuando los datos han sido recolectados directamente por Bambú BPO. El tratamiento se regirá por los principios de esta política.
- Como encargados del tratamiento, cuando los datos son proporcionados por terceros. En este caso, el tratamiento se realizará bajo las instrucciones específicas de dichas empresas.

Esta política establece los procedimientos internos para que usted pueda:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar la supresión de sus datos.
- Revocar la autorización que nos ha otorgado para el tratamiento de su información.

Objetivos.

- Garantizar el ejercicio de los derechos que tienen los titulares de datos personales, incluyendo el acceso, la actualización, la rectificación y la supresión de su información, así como la revocación de su autorización.
- Informar claramente sobre el tipo de datos que Bambú BPO recopila, las finalidades para las que se usan y los destinatarios de esta información.
- Establecer los canales y procedimientos a través de los cuales los titulares pueden ejercer de manera efectiva sus derechos.

Alcance

El alcance de nuestros procesos para la atención de solicitudes dependerá de nuestro rol en el tratamiento de los datos:

- **Cuando Bambú BPO es el Responsable:** Si los datos fueron recolectados directamente por nuestra empresa, usted podrá ejercer todos sus derechos (acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación de la autorización) a través de los canales que se detallan en esta política.
- **Cuando Bambú BPO es el Encargado:** Si los datos nos fueron entregados por un tercero, no tenemos la facultad para realizar cambios o supresiones. En estos casos, usted deberá dirigir su solicitud directamente a la empresa responsable del tratamiento de sus datos, quien es la única autorizada para atender su petición.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 4
		Edición: 06/2025
		Página 4 de 23

Marco Legal

Las normas aplicables a este documento son:

Tipo de Norma	Identificación
Constitución Política	Art. 15.
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Decreto 1377 de 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012 (Hoy Derogado parcialmente por el Decreto 1081 de 2015)
Decreto 1072 de 2015	Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector trabajo. – Aplicable para el caso de candidatos y empleados.
Decreto 1074 de 2015 (Capítulo 25)	Esta versión incorpora las modificaciones introducidas al Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo a partir de la fecha de su expedición.

Definiciones.

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la ley, regulaciones y normatividad vigente, se aplicarán las siguientes definiciones:

Palabra	Definición
Acceso Restringido	Nivel de acceso a la información limitado a parámetros previamente definidos internamente. Bambú BPO no hará disponibles datos personales para acceso a través de internet o medios de comunicación masiva, a menos que se establezcan medidas técnicas que permitan controlar el acceso y restringido solo a las personas autorizadas.
Autenticación	Procedimiento de verificación de identidad de un usuario.
Autorización	Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo del tratamiento de datos personales.
Recurso protegido	Cualquier componente del sistema de información, como bases de datos, programas, soporte o equipos, empleados para el almacenamiento y tratamiento de datos personales.
Aviso de Privacidad	Comunicación verbal o escrita generada por El Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de Datos que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
Base de Datos	Conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de Tratamiento. Incluye archivos físicos y electrónicos.
Cientes deudores	Personas cuya información es transmitida por el Responsable a Bambú BPO para que actúe como encargado de información y, cuya finalidad se enmarca en la gestión y recuperación de recaudo de obligaciones pendiente de pago en favor del Responsable
Contraseña	Seña secreta que permite el acceso a dispositivos, información o bases de datos antes inaccesibles. Se utiliza en la autenticación de usuarios que permite el acceso autorizado.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 4
		Edición: 06/2025
		Página 5 de 23

Control de Acceso	Mecanismo que permite acceder a dispositivos, información o bases de datos mediante la autenticación.
Copia de Respaldo	Copia de los datos de una base de datos en un soporte que permita su recuperación.
Dato Personal	Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o a varias personas naturales determinadas o determinables. Debe entonces entenderse el "Dato Personal" como una información relacionada con la persona natural (individualmente considerada)
Dato Público	Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
Datos Sensibles	Los Datos Sensibles son aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación. La recolección y el tratamiento de este tipo de información están prohibidos, a menos que se cumplan las excepciones que la ley establece. • Origen Racial o étnico. • Orientación Política. • Creencias religiosas o filosóficas. • Pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales o de derechos humanos. • Datos relativos a la salud física o mental. • Vida sexual • Datos biométricos
Dato Semiprivado	Es aquella información que no es de naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular, sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como es el caso de los datos financieros, crediticios o actividades comerciales.
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. BAMBÚ BPO actúa como encargado del tratamiento de datos personales en los casos, en los que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta de un responsable del tratamiento.
Identificación	Conjunto de datos que permiten reconocer y distinguir a una persona de otra.
Perfil del Usuario	Conjunto de información personal que describe a un titular y, permite acceso a una plataforma con lineamientos especiales para su interacción
Responsable de Seguridad	Una o varias personas que designadas por El Responsable de la información (Responsable del tratamiento), para el control y coordinación de las medidas de seguridad de acceso en la información.
Responsable de Tratamiento	Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o tratamiento de datos personales. Bambú BPO actúa como responsable del tratamiento de datos personales únicamente frente a todos los datos personales sobre los cuales decida directamente, en cumplimiento de las funciones propias reconocidas legalmente.
Sistema de Información	Conjunto de bases de datos, programas, soportes y/o equipos, recursos humanos, para el tratamiento de datos personales
Soporte	Sujeto autorizado para acceder a los datos o recursos, o procesos que accede a

	los datos o recursos sin identificación de un sujeto.
Titular	Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
Tratamiento	Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como, recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
Transferencia	La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/ Encargado del tratamiento de datos personales ubicado en Colombia, envía información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del País.
Transmisión	Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera de Colombia, cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.
Información digital	Toda aquella información que es almacenada o transmitida por medios electrónicos y digitales como el correo electrónico u otros sistemas de información

Responsables

El Oficial de Protección de Datos Personales es el responsable de tramitar las consultas y reclamos de los Titulares, para el ejercicio de los derechos a que refiere la ley 1581 de 2012 y, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.2.25.4.4 del Decreto 1074 de 2015, medios para el ejercicio de los derechos.

Política De Tratamiento De Datos Personales

El Tratamiento de los datos personales por parte de Bambú BPO se fundamenta en:

- I. La autorización previa, expresa e informada del titular
- II. Las causales de excepción previstas en la legislación Colombiana.
- III. La diferenciación entre la calidad de Responsable y Encargado en la que actúa Bambú BPO frente a los titulares de los datos personales.

Principios Rectores

Con base en el **artículo 4 de la Ley 1581 de 2012**, Bambú BPO adopta los principios rectores que rigen el tratamiento de datos personales y los integra como un componente de cumplimiento obligatorio en su política interna.

Principio	Definiciones
Principio de legalidad en materia de Tratamiento de Datos:	El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
Principio de finalidad:	El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
Principio de libertad:	El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, salvo que por mandato legal o judicial obligue relevar el consentimiento.
Principio de veracidad o calidad:	La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

Principio de transparencia:	En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen.
Principio de acceso y circulación restringida:	El Tratamiento se sujeta a los límites que se deriven de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas que por mandato especial así lo establezca la ley. Los Datos Personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a lo establezca la ley.
Principio de seguridad:	La información sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. El responsable del tratamiento tiene la responsabilidad de implantar las medidas de seguridad correspondientes y de ponerlas en conocimiento todo personal que tenga acceso, directo o indirecto, a los datos. Los usuarios que accedan a los sistemas de información del responsable del tratamiento deben conocer y cumplir con las normas y medidas de seguridad que correspondan a sus funciones. Estas normas y medidas de seguridad se recogen en el Manual Interno de Seguridad, de obligatorio cumplimiento para todo usuario y personal de BAMBÚ BPO S.A.S. BIC
Principio de Confidencialidad:	Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y, en los términos propuestos de esta política.

Categorías especiales de datos.

Datos sensibles.

Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

Derechos de los niños, Niñas y Adolescentes.

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes requisitos:

- Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 4
		Edición: 06/2025
		Página 8 de 23

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

Los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre los datos de los niños, niñas adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

Tratamiento de Datos Sensibles.

Según el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012 se prohíbe el tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- A. El Titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- B. El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- C. El tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular.
- D. El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- E. El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

Derechos de los Titulares.

De acuerdo con el artículo 8 de la Ley de Protección de Datos Personales y, el capítulo 25 sección 4 del decreto 1074 de 2015, los Titulares de los datos pueden ejercer una serie de derechos en relación con el tratamiento de sus datos personales.

Clases de derechos del titular

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al responsable o encargado del tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada, o cualquier otra que suscriba el Titular de los Datos Personales para el efecto, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento de Datos de conformidad con la Ley.
- Ser informado por la Entidad o El Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que se les ha dado de los datos.
- Presentar ante la Autoridad Competente quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que lo modifiquen, sustituyen o adicionen; Para este caso, la autoridad competente es la delegatura de protección de datos personales de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- 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.
- Acceder en forma gratuita a los Datos Personales que hayan sido objeto del tratamiento.

La revocatoria de los datos procederá siempre y cuando no exista la obligación legal o contractual de conservar el dato personal.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 4
		Edición: 06/2025
		Página 9 de 23

Personas que pueden ejercer los derechos

- A. Por el Titular, quién deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
- B. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- C. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- D. Por estipulación a favor de otro y para otro.
- E. El Derecho del niño, niña o adolescente será ejercido por la persona facultado para su representación.
- F. Por orden judicial.

Autorización para el manejo tratamiento de datos personales

De acuerdo al artículo 9 de la Ley 1581 de 2012, para el tratamiento de datos personales se requiere la autorización previa e informada del Titular. La autorización del titular implica una aceptación de la presente política, todo Titular que facilite información relativa a sus datos personales está consintiendo el tratamiento de sus datos por parte de BAMBÚ BPO S.A.S. BIC, en los términos y condiciones recogidos en la misma.

Casos en los que NO es necesaria la autorización.

De acuerdo al artículo 9 de la Ley 1581 de 2012, la autorización del titular no será necesaria cuando se trate de:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b) Datos de naturaleza pública.
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

Deberes de los responsables del tratamiento y encargados del tratamiento.

Deber del Responsable del Tratamiento.

Bambú BPO actuará como responsable del tratamiento sólo frente aquella información y datos personales en los que haya adquirido la titularidad de ellos o, haya realizado una recolección directa y sin encargo. En consecuencia, los deberes como responsables serán los establecidos en la ley y en otras que rijan la materia:

- A) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data cuando sea procedente.
- B) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- C) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- D) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- E) Cuidar que el acceso a la información sea realizado mediante sistemas y aplicaciones informáticas que admitan una seguridad en su acceso sólo al autorizado.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 4
		Edición: 06/2025
		Página 10 de 23

- F) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- G) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- H) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- I) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley.
- J) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- K) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.
- L) Adoptar procedimientos específicos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- M) Gestionar, con las suficientes medidas de seguridad, la salida de soportes de información donde se encuentran las bases de datos. La información deberá ser tratada con las medidas de seguridad razonable que impidan un incidente en la seguridad de información.
- N) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- O) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.

Deber del Encargado del Tratamiento.

Nota preliminar: Tal y como se ha señalado en reiteradas oportunidades de esta política, Bambú BPO actúa en la mayoría de los casos como Encargado de la Información, de acuerdo con lo establecido con las instrucciones señaladas por Los Responsables de Información, en correspondencia a la actividad económica y su relacionamiento comercial.

En el evento que **Bambú BPO** actúe como encargado de información, deberá cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y otras que regulen la materia:

- A) Garantizar la 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.
 - a. Los Encargados (por instrucción de Bambú) deberán cumplir las condiciones mínimas de seguridad definidas en el Registro Nacional de Bases de Datos, las cuales se pueden consultar en www.sic.gov.co
- C) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la Ley 1581 del 2012 y demás normas concordantes vigentes.
- D) Actualizar la información reportada por los responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo cuando así lo haya facultado y autorizado el Responsable.
- E) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la política y, cuando se tenga las facultades y/o competencia para resolver de fondo.
- 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.
- G) Registrar en las bases de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regule en la ley.
- H) Insertar en la base de datos la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificado por

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 4
		Edición: 06/2025
		Página 11 de 23

parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.

- I) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- J) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- K) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- L) Cumplir con las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y comercio.
- M) Tomar las medidas razonables que permitan estimar que el Responsable del Tratamiento cuenta con la autorización para el Tratamiento de Datos Personales del Titular.

Gestión de incidentes: Bambú BPO cuenta con un procedimiento de gestión de incidentes de seguridad de la información que contempla detección, contención, análisis, remediación, registro y, cuando corresponda, notificación a la autoridad competente y/o a los titulares, conforme a la normativa aplicable y criterios de materialidad.

Tratamiento y Finalidades

Bambú BPO, realizará actividades, operaciones, o conjunto de operaciones que incluyen recolección de datos, almacenamiento, uso, circulación y/o supresión. Este Tratamiento de datos se realizará de acuerdo a las finalidades autorizadas específicamente y, las previstas en la presente Política. De la misma forma, se realizará el Tratamiento de Datos Personales cuando exista una obligación legal o contractual para ello.

Bambú BPO encuentra pertinente que los datos personales sean tratados de acuerdo al grupo de interés, especificando su finalidad o finalidades generales que tenga la necesidad para cada tratamiento así:

Grupo de Interés	Finalidad
Relaciones Laborales (Aspirantes, empleados y colaboradores).	• Tratamiento de información relacionada con los trabajadores y colaboradores que conforman el recurso humano de la empresa. • Verificar antecedentes académicos, laborales, personales, familiares, comerciales y otros elementos socioeconómicos significativos del aspirante laboral, según los requerimientos del cargo a proveer, así como verificación de antecedentes y referencias laborales, civiles, penales, académicos y comerciales. • Los datos de los aspirantes serán tratados como finalidad de adelantar las gestiones de procesos de selección; Las hojas de vida se gestionarán garantizando el principio de acceso restringido. • Gestionar ante las autoridades administrativas la vinculación, afiliación y reporte de novedades asociadas a la seguridad social en salud y pensión, así como las obligaciones asistenciales y prestacionales de índole laboral y su entorno familiar cuando resulte aplicable. • Gestionar las novedades laborales con incidencias en la liquidación y pago de nómina. • Evaluar el perfil laboral de aspirantes con miras a selección y formalización de un vínculo laboral. • Procesar y registrar datos biométricos capturados a través de sistemas de videovigilancia o grabación o lectores biométricos. Su tratamiento tendrá

como finalidad la identificación, seguridad y prevención de fraude interno y externo.

- Permitir la realización de auditorías internas o externas, con el propósito de monitorear y evaluar el cumplimiento de las políticas, manuales, procedimientos, requisitos y demás elementos adoptados por Training Athletic Club, para propender el adecuado cumplimiento normativo y mejora continua de sus sistemas de gestión.
- Promover el desarrollo de actividades de bienestar y desarrollo integral del trabajador y su entorno laboral y familiar.
- Gestionar programas de capacitación y formación acorde con los requerimientos del cargo y lineamientos corporativos.
- Cumplir y ejecutar actividades propias del sistema de gestión y seguridad y salud en el trabajo, proponiendo la mitigación de riesgos, así como la adecuada atención a incidentes o eventos laborales.
- Evaluar desempeño y análisis de competencias funcionales de los trabajadores con miras a la determinación de plan carrera y desarrollo integral.
- Gestionar procedimientos de desvinculación, así como el cumplimiento de las obligaciones económicas correspondientes.
- Gestionar desarrollo y cumplimiento de labores operativas y funcionales asociadas al perfil del cargo.
- Gestionar labores de investigación, descargos y tomas de decisiones asociadas a eventos disciplinarios relacionados con el cumplimiento de obligaciones contractuales y del reglamento interno de trabajo, bajo el principio de confidencialidad y debido proceso.
- Gestionar la consecución de tiquetes para transporte aéreo o multimodal que se requiera para el personal en el desarrollo de sus funciones.
- Hacer seguimiento a la relación contractual.
- Enviar comunicaciones por correo físico, electrónico, dispositivo móvil, o a través de cualquier otro medio de comunicación análogo o digital relacionada con la relación contractual.
- Transferir información a terceros aliados o proveedores con el fin de incentivar o ejecutar la participación de los trabajadores y colaboradores en actividades de tipo académico, cultural, recreativo o profesional Dar cumplimiento a las obligaciones derivadas del contrato.
- Construir, gestionar y certificar históricos laborales del colaborador ante autoridades o terceros que así lo requieran.
- Realizar y gestionar la afiliación a las entidades del Sistema de Seguridad Social en Salud y Pensión del empleado y, cuando resulte aplicable a su grupo familiar.
- Gestión de cierta información personal de contacto útil para generar medidas de seguridad en la información, con el fin de proteger los recursos informáticos, electrónicos y digitales de la entidad.
- Gestionar documentación asociados al régimen tributario, tales como: Pagos de la Sociedad, emisión de certificados de ingresos y retenciones, certificados tributarios y relaciones de pagos.
- Dar cumplimiento al alcance, deberes y derechos contemplados en lo señalado en la legislación laboral en materia de modalidad de Teletrabajo y remoto.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 4
		Edición: 06/2025
		Página 13 de 23

	• Transmitir información a terceros para atender cada uno de los puntos antes señalados.
Ciudadanía en general	• Remitir respuestas de derechos de petición. • Realizar campañas, actividades de divulgación y capacitaciones. • Actualizar bases de datos (cuando Bambú BPO actúe como Responsable), incluyendo la posibilidad de transmitir o transferir información a un tercero para la validación, depuración, enriquecimiento y homogenización de datos, previo cumplimiento a las exigencias legales. • Manejo de información por parte de proveedores, contratistas, y, toda la comunidad en general para fines asociados a la compañía asociado a la relación que éste sostenga, siempre y cuando sea necesario. • Presentar informes o información a entidades externas que permitan dar cumplimiento a exigencias legales y análisis estadísticos que puedan ser requeridos. • Gestionar información necesaria para el cumplimiento de obligaciones tributarias, contractuales y contables. • Transmitir información a encargados nacionales o internacionales con los que se tenga una relación operativa que requiera la prestación de servicios brindados por Bambú BPO. • Prestar servicios de información a través de diferentes medios de contacto. • Evaluación de calidad, encuestas a servicios prestados. • Grabación de imágenes o cualquier tipo de dato biométrico para servir de soporte y evidencia en el evento realizado. • Permitir análisis estadísticos y de comportamiento que admitan una mejora a la oferta de prestación de servicios de Bambú BPO. • Ofrecer actividades y programas de servicio para entidades aliadas de orden nacional e internacional. • Las demás finalidades que se determinen especialmente en el proceso de obtención de datos personales para su tratamiento, y en todo caso, de acuerdo con la Ley en materia. • Recolección de imágenes a través de sistemas de video vigilancia localizados en las diferentes sedes de la Empresa, con la finalidad de mantener un registro visual del ingreso de personas, hacer monitoreo de seguridad mediante el sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), prevención de posibles amenazas o incidentes, y realizar acciones tendientes a mantener a seguridad interna de todos aquellos quienes se encuentre en las instalaciones.
Proveedores y Contratistas	• Tratamiento de información relacionada con las actividades asociadas al relacionamiento contractual o convencional con terceros aliados o proveedores que suministran bienes o servicios para las actividades misionales y de apoyo de la empresa. • Identificación de compañía, junta directiva, de socios, accionistas, representante legal, y en general, beneficiarios finales para consulta en bases de datos judiciales, listas internacionales asociadas en LAFT. • Vinculación de proveedores para su registro en los sistemas de gestión contable, logístico y financieros. • Formalización de relación contractual con proveedores, para su control de

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 4
		Edición: 06/2025
		Página 14 de 23

	las obligaciones adquiridas. • Evaluación de desempeño con proveedores con miras a fortalecimiento de procedimientos de contratación y suministro. • Enviar comunicaciones por correo físico, electrónico, dispositivo móvil, o a través de cualquier otro medio de comunicación análogo o digital relacionada con la relación contractual. • Gestionar documentación asociados al régimen tributario, tales como: Pagos de la Sociedad, emisión de certificados de ingresos y retenciones, certificados tributarios y relaciones de pagos. • Verificación de referencias comerciales • Para el análisis y viabilidad de cada producto y/o servicio; • Intercambio de comunicaciones a través de mensajes de texto y correos electrónico • Para elaborar y gestionar informes asociados a los diferentes entes de control. • Revisión y verificación de referencias comerciales • Gestiones pre contractuales y contractuales. • Suministrar información en procesos de auditoría interna y externa que se realicen al interior de la empresa. • Rastreo en bases de datos restrictivas tales como (policía, procuraduría, contraloría, SARLAFT – Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y las demás que la normatividad colombiana disponga) tanto de la sociedad como sus beneficiarios finales así como la consulta en listas que hayan sido creadas por terceros cuyo origen sean listas públicas.
Cientes, usuarios y prospectos.	• Vinculación jurídica y comercial, permitiendo su registro en sistemas de gestión de la empresa para el desarrollo de procedimientos contables, logísticos, financieros, comerciales y operacionales relacionados con la gestión de la empresa. • Identificación de cliente o usuario para consulta en bases de datos judiciales y listas internacionales asociadas en LAFT incluyendo sus beneficiarios finales. • Enviar comunicaciones por correo físico, electrónico, dispositivo móvil, o a través de cualquier otro medio de comunicación análogo o digital relacionada con la relación contractual o para gestiones de publicidad comercial. • Formalización de relacionamiento contractual y gestión de aspectos administrativos, contables, logísticos, operativos y comerciales relacionados con la gestión de la empresa. • Gestionar actividades de comunicación y fidelización de clientes, así como gestión de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes. • Permitir el desarrollo de actividades de marketing, inteligencia de mercados, gestión de big data, estudios comportamentales en procura del fortalecimiento comercial de la compañía. • Convocar, patrocinar y organizar la participación de clientes y usuarios actuales, potenciales o prospectos en los eventos de mercadeo o promoción de servicios de Bambú BPO, conservando eventualmente el registro de los titulares de la información mediante grabación, fotografía o cualquier otro medio físico o digital automatizado, extendiéndose a los

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 4
		Edición: 06/2025
		Página 15 de 23

	datos biométricos. • Realizar, a través de cualquier medio en forma directa o a través de cualquier terceros actividades de facturación, gestión de cobranza, recaudo, programación, soporte, mejoramiento de servicio, verificaciones y consultas, control, estudios de comportamiento, hábitos, habilitación de medios de pago, prevención de fraude. • Permitir la realización de encuestas de satisfacción y evaluación a través de servicios de plataforma web que permitan conocer la opinión y percepción del cliente, usuario y/o prospecto. • Registrar, documentar y alimentar información general y estadística del tercero para el desarrollo de las actividades de analítica e inteligencia de negocio, en pro del mejoramiento continuo de los procesos y la sostenibilidad de la empresa. • Rastreo en bases de datos restrictivas tales como (policía, procuraduría, contraloría, SARLAFT – Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y las demás que la normatividad colombiana disponga) tanto de la sociedad como sus beneficiarios finales así como la consulta en listas que hayan sido creadas por terceros cuyo origen sean listas públicas. • Permitir el uso de su imagen en eventos promocionales, comerciales, informativos relacionados con la empresa. • Permitir el estudio de mercado, investigaciones comerciales, estadística, identificación de tendencias, obtener perfiles demográficos, redes sociales. • Permitir construcción sobre usuario, cliente y/o prospecto para perfilamiento de hábitos, preferencias, que le permitan a Bambú BPO desarrollar nuevos servicios y/o productos, o estrategias que permitan dar un alcance e impacto a otros, • Permitir el seguimiento como prospecto para su formalización como cliente y/o usuario.
Cientes deudores	En atención a que Bambú BPO realiza tratamiento de “Clientes Deudores” cuya información transmitida son datos personales y sensibles, se hace necesario aclarar la(s) finalidad(es) que el Responsable delega de acuerdo a su instrucción, a saber: • Envío de mensajes de texto, llamadas, correos electrónicos para fines comerciales y publicitarios. • Envío de mensajes de texto, llamadas, correos electrónicos para fines de recuperación de cartera en favor del Responsable de la información o a quién este haya designado. En su calidad de encargado, Bambú BPO está facultado para realizar análisis y estudios estadísticos de los datos que le sean transmitidos por el Responsable. Dichos estudios serán utilizados para la elaboración de informes y no incluirán información sensible o de carácter personal.

Todos los datos se conservarán únicamente por el tiempo necesario para cumplir la finalidad informada y/o los términos exigidos por la ley por obligaciones contractuales o para la defensa ante eventuales reclamaciones. Cumplidos dichos términos, se procederá a su supresión o no tratamiento seguro.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 4
		Edición: 06/2025
		Página 16 de 23

Grabaciones de llamadas y mensajería

En el marco de la gestión de Bambú BPO, informamos a todos los titulares que las grabaciones de llamadas y el contenido de los mensajes se conservarán por un período de un (1) año, contado a partir de la fecha de su realización. Esta política aplica independientemente si Bambú BPO actúa como Encargado o Responsable de la información.

Una vez finalizado este periodo de custodia, la información será eliminada. Por lo tanto, las reclamaciones relacionadas con dichas llamadas o mensajes no podrán ser tramitadas de forma exitosa si se presentan después de la fecha límite de conservación.

Transferencia y transmisión de datos personales

Bambú BPO podrá transferir y transmitir los datos personales a terceros con quienes tenga relación operativa que provean servicios necesarios para su operación.

En los supuestos de Transferencia y Transmisión de Datos Personales, se adoptarán medidas necesarias para que al acceso a ellos sean restringidos, cumpliendo con los principios y obligaciones señaladas en esta política y en la Ley.

En todo caso, cuando Bambú BPO transmita datos a uno o varios encargados ubicados dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, establecerá cláusulas contractuales especiales o celebrará un contrato independiente de transmisión de datos personales, el cual establecerá:

- 1) Alcance del tratamiento.
- 2) Las actividades que el encargado realizará por cuenta del responsable para el tratamiento de los datos personales.
- 3) Las obligaciones del Encargado hacia el Titular y el Responsable.

Dicho contrato comprometerá al Encargado a dar aplicación a las obligaciones que el Responsable cuenta bajo esta política de tratamiento de datos y a realizar (el encargado) el Tratamiento de datos de acuerdo con la finalidad que los titulares hayan autorizado junto con las leyes aplicables vigentes.

Además de las obligaciones legales, el encargado se compromete a cumplir con las siguientes responsabilidades, las cuales estarán consignadas en el contrato.

- 1) Dar tratamiento, a nombre del responsable, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan.
- 2) Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.
- 3) Guardar estricta confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales.

En las transmisiones o transferencias de datos personales a terceros ubicados fuera de Colombia, Bambú BPO exigirá mediante cláusulas contractuales que el receptor aplique estándares equivalentes de protección, así como medidas técnicas y organizativas adecuadas.

En caso de transferencia de datos personales, se dará cumplimiento a las obligaciones normativas establecidas en la ley 1581 de 2012 y aquellas que la adicionen o modifiquen y, aquellas normas reglamentarias.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 4
		Edición: 06/2025
		Página 17 de 23

Área Responsable de la Atención a Peticiones, Consultas y Reclamos.

El Oficial de Protección de Datos Personales es el responsable de tramitar las solicitudes de los Titulares, para el ejercicio de los derechos a que se refiere la Ley 1581 de 2012, de conformidad con lo estipulado

Las peticiones, consultas y reclamos formulados por los Titulares de Datos Personales bajo Tratamiento de Bambú BPO para ejercer los derechos a conocer, actualizar

- Dirección: Carrera 51 # 50-21 Piso 19. Edificio Banco de Londres – Medellín (Ant.).
- Correo electrónico: datospersonales@solucionesencartera.com
- Teléfono: (604) 4446462
- Canal digital para atender consulta y reclamos: <https://www.bambubpo.com/pgrs>
 - La opción a seleccionar será “Petición”

Si el titular considera que, después de haber agotado el trámite de reclamación, aun Bambú BPO (como responsable) se encuentra vulnerando los derechos que le corresponden como titular de datos personales, podrá elevar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio a través de los canales dispuestos por dicha autoridad.

Procedimiento para atender los derechos de los titulares.

Bambú BPO, como responsable del tratamiento de los datos personales, ha diseñado un procedimiento para la atención y respuesta a las consultas y reclamos que presenten los titulares de la información, bajo unas reglas imperativas legales y, otras internas.

Si el reclamo se relaciona con el tratamiento de datos donde Bambú BPO no es el Responsable, le informamos que no estamos autorizados para realizar la actualización, rectificación o eliminación de su información. En este caso, deberá dirigir su solicitud directamente a la empresa o entidad que es la Responsable de sus datos.

Procedimiento para atender consultas.

Cuando la naturaleza de la petición implica una consulta de información personal que Bambú BPO administre en sus bases de datos, la petición se entenderá como “Consulta” de acuerdo con las reglas establecidas en el artículo 14 de la ley 1581 de 2012.

Las consultas dirigidas a **Bambú BPO** deberá contener como mínimo la siguiente información.

- A. Nombres y Apellidos del Titular y/o su Representante y/o causahabientes.
- B. La información que se pretende consultar.
- C. Dirección física, electrónica y teléfono de contacto del Titular y/o sus causahabientes o representantes (Documentos y Poder que acrediten).
- D. Copia legible del documento de identificación que permita la validación de identidad del titular.
- E. Haber sido presentada la petición por los medios de consulta habilitados por **Bambú BPO**.

Cuando la solicitud de consulta no cumpla con alguno de los requisitos mencionados anteriormente, el Oficial de Protección de Datos Personales, dentro de los términos que por ley corresponde (Ley 1755 de 2015) le indicará al peticionario que su escrito de petición se encuentra incompleto y, requerirá los documentos necesarios para completar la petición, caso en el cual, se dará un término especial para completar la petición.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 4
		Edición: 06/2025
		Página 18 de 23

Plazo de respuesta a consultas.

Las peticiones bajo la modalidad de consulta que cumplan la totalidad de requisitos señalados anteriormente tendrán un plazo de respuesta en máximo diez (10) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de recibo.

Prórroga de plazo de respuesta.

En el evento que resulte imposible atender la respuesta en el término antes señalado, Bambú BPO informará antes del plazo de vencimiento los motivos por los cuales se ha incurrido en demora y, señalará una nueva fecha en la que la respuesta será emitida, la cual, no podrá superar cinco (5) días hábiles adicionales al vencimiento del primer plazo.

Desistimiento de la petición de consulta.

Cuando Bambú BPO requiera al peticionario para que éste adicione información o documentación y, éste no haya completado la solicitud en un plazo de un (1) mes posterior al requerimiento, la consulta se entenderá como desistida y, en consecuencia, será archivada, según lo dispuesto en el artículo 17 de la ley 1755 de 2015.

Procedimiento para atender reclamos

Cuando la naturaleza de la petición implica una solicitud de cambio, actualización, modificación, corrección, supresión de los datos personales, así como la revocatoria de la autorización de tratamiento de datos personales, la petición se entenderá como Reclamo, de conformidad con las reglas establecidas en el artículo 15 de la ley 1581 de 2012.

Los reclamos dirigidos a **Bambú BPO** deberá contener como mínimo la siguiente información.

- A. Nombres y Apellidos del Titular y/o su Representante y/o causahabientes.
- B. La información que se pretende consultar.
- C. Dirección física, electrónica y teléfono de contacto del Titular y/o sus causahabientes o representantes (Documentos y Poder que acrediten).
- D. Copia legible del documento de identificación que permita la validación de identidad del titular.
- E. Haber sido presentada la petición por los medios de consulta habilitados por **Bambú BPO**.

Cuando la petición no cumpla con alguno de los requisitos mencionados anteriormente, el Oficial de Protección de Datos Personales, dentro de los términos que por ley corresponde (Ley 1755 de 2015) le indicará al peticionario que su escrito de petición se encuentra incompleto y, requerirá los documentos necesarios para completar la petición, caso en el cual, se dará un término especial para completar la petición.

Plazo de respuesta para el reclamo

Las peticiones bajo la modalidad de reclamo que cumplan la totalidad de requisitos señalados anteriormente tendrán un plazo de respuesta en máximo quince (15) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de recibo.

Prórroga de plazo de respuesta.

En el evento que resulte imposible atender la respuesta en el término antes señalado, Bambú BPO informará antes del plazo de vencimiento los motivos por los cuales se ha incurrido en demora y, señalará una nueva fecha en la que la respuesta será emitida, la cual, no podrá superar ocho (8) días hábiles adicionales al vencimiento del primer plazo.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 4
		Edición: 06/2025
		Página 19 de 23

Desistimiento de la petición.

Cuando Bambú BPO requiera al peticionario para que éste adicione información o documentación y, éste no haya completado la solicitud en un plazo de un (1) mes posterior al requerimiento, la consulta se entenderá como desistida y, en consecuencia, será archivada, según lo dispuesto en el artículo 17 de la ley 1755 de 2015.

Procedimiento especial para atender supresión de Datos Personales

En el evento que resulte procedente la Supresión de Datos Personales requeridos por el Titular de la base de datos, Bambú BPO deberá desplegar medidas internas operativas que permitan la supresión, de tal manera que dicha medida no admita la recuperación de la información. Sin embargo, el titular debe tener en cuenta que, en algunos casos, cierta información deberá permanecer en registros históricos por cumplimiento de deberes legales de la organización, por lo que su supresión versará frente al tratamiento de sus datos.

Contrato – Anexo Transmisión de Datos Personales

Los empleados, proveedores y contratistas y, cualquier otro con el que Bambú BPO deba llevar a cabo funciones relativas y conexas al manejo de tratamiento de datos personales, deberá adherir todas sus actividades respetando la confidencialidad de estos y, los principios establecidos en la presente política en virtud del desarrollo y ejecución del contrato.

Tratamiento de datos personales a través de “Cookies”

Las cookies son secuencias de texto que se instalan en el disco duro del navegador del usuario del equipo a terminal del usuario al momento de visitar un sitio web o aplicación en general. El uso de estas cookies permite, entre otras cosas, indicar si el usuario ya ha ingresado con anterioridad o si es la primera vez, así como identificar qué características del sitio (web o app) resultan más interesantes y, manejo personalizado.

En este orden de ideas, las cookies pueden ser utilizadas por Bambú BPO o sus encargados para mejorar la experiencia en línea del usuario al guardar sus preferencias.

Bambú BPO puede hacer uso de cookies propias o de terceros tanto en plataformas propias o aquellas gestionadas por encargo, lo anterior con el propósito de determinar, por ejemplo, un análisis estadístico de comportamiento sobre el uso de la aplicación.

Eventualmente, el uso de cookies implica el uso de “cookies de personalización”, que se emplean para identificar a los visitantes que vuelven a visitar sitio web o aplicaciones, así como “cookies analíticas” que controlan y permiten arrojar estadística de comportamientos, con el objetivo de entender mejor al usuario de la plataforma web o aplicativo y, de este modo, permitir la mejora continua del objeto social de la empresa.

Por ello, las principales Cookies que usa Bambú BPO son:

- **Analíticas:** Ayudan a mejorar los sitios web o aplicaciones con el tiempo, brindando información sobre cómo se utilizan las distintas secciones de la plataforma y, cómo interactúa el usuario de la plataforma con el sitio. La información recopilada resulta anónima y de carácter estadístico.
- **Autenticación:** Se emplean para identificar individualmente a los visitantes del sitio web o plataforma. Cuando un usuario inicia sesión, éstas son las cookies que permiten recordar quién es para poder brindar acceso a preferencias o configuración personal. Esta cookie ayuda a preservar la seguridad y un mejor servicio en la plataforma.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 4
		Edición: 06/2025
		Página 20 de 23

- Sesión: Esta cookie está diseñada para garantizar que la visita a la plataforma sea agradable. Sus principales características son:
 - Permitir la identificación de dispositivo cuando acceda a la plataforma, para que no se considere como visitante nuevo cada vez que ingresa.
 - Estar seguro de que cada uno de los servidores empleados para alojar en la plataforma, da servicio al mismo número de usuario y navegación eficiente.
 - Anotar y recopilar las funciones del navegador.
- Rendimiento: Bambú BPO utiliza estas cookies para recopilar datos agregados sobre el uso del sitio web y aplicaciones.
- Marketing: Se utilizan para mostrar contenido de interés ofertado por Bambú BPO basado en el comportamiento de navegación.

Las cookies, en términos generales, permiten recordar preferencias de los usuarios en la plataforma, lo que implica que:

- a) En el evento que, el dispositivo usado para acceder borre todas las cookies, tendrá que volver a realizar el procedimiento de preferencias e ingreso.
- b) En el evento que, el dispositivo usado sea a través de un navegador o sistema operativo distinto al habitual, tendrá que volver a realizar el procedimiento de preferencias e ingreso.

Toda la información obtenida mediante esta herramienta está cifrada y con las mismas no se recopilan datos extremadamente sensibles, como información de tarjetas de crédito o de índole financiera.

La mayoría de los navegadores y dispositivos permiten rechazar nuevas cookies, así como recibir notificaciones de nuevas o desactivar las preexistentes. Sin embargo, el uso de las cookies representa un manejo preferente y óptimo para el usuario de la plataforma.

Cualquier otro uso adicional o complementario que se llegue a desarrollar a las cookies relativas a la plataforma (web o aplicación) deberá ser informada al usuario o titular de los respectivos términos y condiciones de la plataforma, permitiendo su remisión a esta política.

En todo caso, el sistema Cookies permite aceptar, rechazar o configurar cookies no esenciales para la gestión, permitiendo que el usuario pueda modificar a su elección desde las preferencias de Cookies.

Control de acceso y video vigilancia.

Video vigilancia.

El sistema de videovigilancia de Bambú BPO tiene como finalidad proteger la seguridad de nuestras instalaciones, bienes y personas.

Las grabaciones se conservarán por un máximo de **noventa (90) días**. No obstante, en caso de que sean solicitadas para un proceso judicial o una reclamación, la compañía procederá a su conservación hasta que sean entregadas a la autoridad competente.

Datos biométricos.

Para proteger la seguridad de nuestras instalaciones, Bambú BPO ha implementado un sistema de ingreso con el objetivo de resguardar a nuestro personal, nuestros bienes y nuestras operaciones.

Para acceder a nuestras instalaciones, los visitantes y el personal pueden utilizar mecanismos de autenticación que incluyen el uso de datos biométricos, tales como:

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 4
		Edición: 06/2025
		Página 21 de 23

- Captura de huella dactilar.
- Captura de imagen facial.
- Reconocimiento visual.
- Reconocimiento por voz.

El uso de estos sistemas no es obligatorio dado que los datos biométricos son considerados datos sensibles. En consecuencia, el titular podrá revocar en cualquier momento esta autorización para el tratamiento de sus datos biométricos y, se otorgará un mecanismo de ingreso alternativo, como una tarjeta de acceso de uso personal e intransferible.

Vigencia, versiones y actualización de la política.

La presente política de tratamiento de datos personales rige a partir de su firma y complementa las políticas asociadas, con una vigencia indefinida.

Cualquier cambio sustancial en las políticas de Tratamiento de Datos Personales se comunicará de forma oportuna a través del sitio web www.bambubpo.com

Para los titulares que no tengan acceso a medios electrónicos o aquellos a los que no sea posible contactar, se comunicará a través de aviso, según lo dispuesto en la normal.

Documentos relacionados

- Manual interno de políticas de seguridad.

Resumen cambios respecto a la versión anterior.

En la siguiente tabla se presentan los cambios realizados a la política:

Tipo de cambio	Concepto.
Sección de introducción	Se adiciona explicación del rol de la empresa como Responsable de Tratamiento y Encargado de Tratamiento, aclarando en qué escenario podrá ejercer el titular los derechos hacia Bambú BPO.
Tabla de Contenido	Se adiciona una tabla de contenido para facilitar navegación
Nuevos Títulos	Se adiciona secciones sobre • Objetivos y Alcance. • Tiempo de grabaciones. • Tratamiento de datos a través de Cookies. • Control de acceso, videovigilancia y datos biométricos.
Actualización Marco Legal	Se simplifica el marco legal y se actualiza referencias normativas.
Modificaciones de glosario	Se adiciona y modifican definiciones de la política. • Acceso restringido. • Clientes deudores • Dato Semiprivado • Información Digital • Perfil de Usuario • Datos sensibles
Procedimientos y responsabilidades más detallados	Se especifica la calidad de Responsable y Encargado de Bambú BPO y, se delimita 1 responsable. (Antes 4) Se reorganiza de forma más clara el Tratamiento y Finalidades según el grupo de interés. Se detallan requisitos para la solicitud de consultas y reclamos.
Modifica mecanismos de seguridad	Se establece un término de conservación de grabaciones de llamadas y registro videográfico. Se adiciona el mecanismo de seguridad de acceso a instalaciones.
Eliminación de Manual Interno de Seguridad	Se establece un documento independiente el Manual Interno de Seguridad, en su defecto, se establece este documento como un anexo a la política.

Fanny Stella Rúa López
 CC. 43.071.619
 Representante Legal
BAMBÚ BPO S.A.S BIC
 NIT: 900387654-2

IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS.

Versión	Concepto	Fecha	Responsable
1.0	Creación	Junio 2020	Dirección General
2.0	Modificación	Mayo de 2021	Dirección General.
3.0	Modificación	Enero de 2022	Dirección General.
4.0	Modificación	Agosto de 2023	Dirección General.
5.0	Modificación	Septiembre de 2024	Dirección General.
6.0	Modificación	Octubre de 2025	Dirección General.