

**POLÍTICA DE PROTECCIÓN
DE DATOS PERSONALES XPERIENCE
CUSTOMER MANAGEMENT S.A.S**



Tel:(+604) 322 2302 ó 301 347 9069
Carrera 52 # 14-30 / Local 206
Centro Empresarial Olaya Herrera
Medellín - Colombia

Contenido

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. GLOSARIO
4. MARCO NORMATIVO
5. PRINCIPIOS GENERALES, POSTULADOS y PRINCIPIOS ESPECÍFICOS
 - 5.1 Principios generales y postulados
 - 5.2 Principios específicos
6. CONDICIÓN DE RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL DE XPERIENCE
7. REGISTRO DE ACTIVIDADES DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
8. Base jurídica del Tratamiento de los datos personales
9. PRINCIPALES ESCENARIOS Y FINALIDADES ESPECÍFICAS TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL
10. SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN Y CONSENTIMIENTO DEL INTERESADO
 - 10.1 Medio y manifestaciones para otorgar la autorización
 - 10.2 Prueba de la autorización
 - 10.3 Obligaciones de terceros proveedores
 - 10.4 Obligaciones de los trabajadores
11. PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN Y ATENCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS INTERESADOS
 - 11.1 Ejercicio de derechos conforme a la Ley 1581 de 2012 Colombia Procedimiento para la realización de consultas
 - 11.2 Ejercicio de derechos conforme a la Ley 1581 de 2012 Colombia, RECLAMOS (Corrección, actualización, supresión)
 - 11.3 Canales habilitados para el ejercicio de los derechos de los interesados. 26
12. DE LAS DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y ACREDITACIÓN DEL PRINCIPIO DE “ACCOUNTABILITY”
 - 12.1 Identificación y actualización del ciclo de la información personal
 - 12.2 Relacionamiento con terceros
 - 12.3 Evaluación de impacto de privacidad
 - 12.4 Gestión del riesgo de privacidad desde el diseño y por defecto
 - 12.5 Medidas organizativas

12.6 Medidas técnicas: comprende las medidas y definiciones asociadas a los siguientes aspectos

13. PROGRAMA CORPORATIVO INTEGRAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

14. OTROS ASPECTOS ASOCIADOS AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

14.1 Uso de la marca de para actividades que involucren tratamiento de información personal

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
003	11/08/2021	Actualización conforme a las disposiciones normativas aplicables a la compañía en materia de tratamiento de datos personales para la acreditación del principio de Accountability

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos generales para la implementación, aplicación, monitoreo, sostenimiento y mejora continua del Sistema de gestión y cumplimiento del régimen de protección de datos personales en la operación de XPERIENCE CUSTOMER MANAGEMENT S.A.S

2. ALCANCE

XPERIENCE CUSTOMER MANAGEMENT S.A.S, identificada con NIT 900.446.513-6, con domicilio principal en la Carrera 52 # 14 30 local 206, de la ciudad de Medellín, Colombia. en adelante XPERIENCE o La Compañía, en su condición de Responsable del Tratamiento, reconoce la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad de los datos personales de sus trabajadores, clientes, proveedores, socios, aliados comerciales y en general de todos sus agentes de interés respecto de los cuales ejerce Tratamiento de información personal. Por lo que, en cumplimiento a los mandatos constitucionales y legales, presenta el siguiente documento que contiene sus políticas para el Tratamiento y protección de los datos personales, para todas sus actividades que involucren Tratamiento de información personal en el ámbito nacional, así como el Tratamiento de datos personales en el ámbito internacional conforme a la legislación, acuerdos y tratados internacionales.

3. GLOSARIO

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales. El consentimiento puede otorgarse por escrito, de forma oral o mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir que otorgó la autorización.
- **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita cuyo fin es dar cumplimiento al deber de informar al Interesado sobre las actividades, tipos de Tratamiento, finalidades y demás aspectos asociados al manejo de información personal.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento almacenadas en medios manual o automatizados, cuyo contenido incluye información de personas naturales claramente identificadas o identificables (ej. Base de Datos de trabajadores, Base de

Datos de proveedores, Base de Datos de asistencias a capacitaciones, entre otras).

- **Causahabiente:** Persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de ésta (heredero o legatario).
- **Datos Personales:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Datos Personales Privados:** Aquellos cuyo conocimiento es restringido al público.
- **Datos Públicos:** Dato que no sea semiprivado, privado o sensible, que puede ser tratado por cualquier persona, sin necesidad de autorización para ello. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en el registro civil de las personas (p.ej. si se es soltero o casado, hombre o mujer) y aquellos contenidos en documentos públicos (p.ej. contenidos en Escrituras Públicas), en registros públicos (p.ej. el registro de antecedentes disciplinarios de la Procuraduría), en gacetas y boletines oficiales y en sentencias judiciales ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Datos Sensibles:** Son 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, entre otros, la captura de imagen fija o en movimiento, huellas digitales, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano, etc.
- **Designados de privacidad por áreas:** Rol asignado a un funcionario de cada una de las distintas áreas de la Compañía, con el objetivo de apoyar y coordinar con el oficial de privacidad el desarrollo de las distintas actividades y procedimientos internos para el cumplimiento de las disposiciones corporativas y normativas en materia de protección de datos personales.
- **Elaboración de perfiles:** Confección de decisiones individuales basadas en un Tratamiento automatizado de datos, destinadas a evaluar aspectos personales o analizar o predecir el rendimiento profesional, situación económica, salud, preferencias o intereses personales, fiabilidad, comportamiento, ubicación o movimientos de una persona.

- **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. Para los efectos del presente documento, se entiende como aquel aliado o proveedor que realiza Tratamiento de datos personales en el marco de la ejecución de un contrato o convenio conforme a las instrucciones, lineamientos y finalidades definidas por la Compañía.
- **Delegado de Protección de Datos:** Rol corporativo encargado de vigilar, controlar y promover la aplicación de la Política de Protección de Datos Personales así como de la ejecución del programa corporativo para la sostenibilidad del modelo de protección de datos personales
- **Interés público:** Justificación que motiva el Tratamiento de datos personales en función de alguno o varios de los siguientes eventos:
 - Tratamientos realizados por Autoridades u Organismos públicos en el ejercicio de sus funciones.
 - Tratamientos con fines de interés público fundamentados en la legislación vigente.
 - Tratamientos con fines de investigación histórica, estadística o científica.
- **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 su Tratamiento.
- **Titular de la Información o Interesado:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Tratamiento de Datos:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión, ya sean que impliquen todas o alguna de ellas.
- **Transferencias internacionales de datos:** Traspaso de datos a personas, sociedades u otras entidades de terceros países u organizaciones internacionales no establecidas en el territorio de la Unión. Conforme a los lineamientos de las normas corporativas de protección de datos de la Organización, estas transferencias pueden tener como destinatario un Responsable (transferencia internacional de datos) o un Encargado del Tratamiento (Transmisión internacional de datos personales).

4. MARCO NORMATIVO

- **Ley 1581 de 2012.** Por la cual se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales.
- **Ley 1266 de 2008.** Por la cual se dictan disposiciones generales del habeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la provenientes de terceros países y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto Único 1074 de 2015.** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.
- **REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO** de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al Tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- **Real Decreto 3/2010**, de 8 de enero por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- **LSSICE - LEY 34/2002**, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

5. PRINCIPIOS GENERALES, POSTULADOS y PRINCIPIOS ESPECÍFICOS

5.1 PRINCIPIOS GENERALES Y POSTULADOS.

- XPERIENCE promueve la protección de derechos como el Habeas Data, la privacidad, la intimidad, el buen nombre, honra e imagen personal, con tal propósito, todas las actuaciones se regirán por los postulados de la buena fe, la legalidad, la autodeterminación informática, la libertad y la transparencia.

- XPERIENCE reconoce que su legítimo derecho al Tratamiento de los datos personales de los Interesados de información debe ser ejercido dentro del marco específico de la legalidad, el consentimiento del Interesado y las específicas instrucciones impartidas por los Responsables del Tratamiento cuando sea el caso, procurando en todo momento preservar el equilibrio entre los derechos y deberes de Interesados, los responsables y otros encargados del Tratamiento vinculados a su operación.
- Quien en ejercicio de su actividad suministre cualquier tipo de información o dato personal a La Compañía en su condición de encargado o responsable del Tratamiento, podrá ejercer sus derechos como Interesado de la información para conocerla, actualizarla y rectificarla conforme a los procedimientos establecidos en la ley aplicable y la presente política.

5.2 PRINCIPIOS ESPECÍFICOS

XPERIENCE aplicará los siguientes principios específicos que se establecen a continuación, los cuales constituyen las reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, Tratamiento, almacenamiento, intercambio y supresión de datos personales:

- Licitud: Lealtad y transparencia con el Interesado.
- Limitación de los fines: Recogidos con fines determinados, explícitos y legítimos y no tratados posteriormente de manera incompatible con dichos fines.
- Minimización de los datos: Adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados.
- Exactitud: Actualizados sin demora con respecto a los fines para los que se tratan.
- Limitación del plazo de conservación: Mantenedos de forma que se permita la identificación de los Interesados durante no más tiempo del necesario para los fines por los que se tratan, excepto si el Tratamiento se realiza exclusivamente para fines de archivo en interés público o para investigación histórica, estadística o científica.
- Integridad y confidencialidad: Implementando medidas técnicas y organizativas adecuadas para proteger los datos contra Tratamientos no autorizados o ilícitos y su pérdida, destrucción o daño accidentales.

- Responsabilidad proactiva: Siendo responsable y capaz de demostrar el cumplimiento de todos los principios del Tratamiento.
- Incorporación sistemática: Los principios de Protección de Datos Personal se implementarán e irradiarán la interpretación de todos los procesos y procedimientos de XPERIENCE.

6. CONDICIÓN DE RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL DE XPERIENCE

A continuación, se definen los escenarios en los que La Compañía ostenta la condición de Responsable o Encargado del Tratamiento frente a los distintos tipos de Interesados de información en función de su capacidad de decidir sobre los medios o finalidades del Tratamiento de los datos personales:

ENCARGADO:

XPERIENCE Obrará como Encargado del Tratamiento de datos personales siempre que para el desarrollo de sus actividades realice uso o Tratamiento de información personal por encargo de un tercero que ostente la condición de Responsable sobre los datos tratados. Conforme a la naturaleza de la operación y el objeto social de la Compañía, las actividades como Encargado del Tratamiento de datos personales se realizarán principalmente sobre los datos de los usuarios de los clientes de XPERIENCE, cuya información es encomendada para la prestación de los servicios y capacidades tecnológicas contratadas según la oferta de servicios comerciales que constituye el objeto misional de la Compañía.

Si bien XPERIENCE cuenta con autonomía técnica y operativa para la toma de decisiones sobre la información personal, no podrá decidir ni disponer sobre las bases de datos en sí o la forma de su Tratamiento, por ejemplo: Eliminar, compartir o divulgar la base de datos sin el consentimiento o autorización previa del Responsable del Tratamiento o el Interesado del dato. Por lo anterior será responsabilidad de quien ostente el título de Responsable del Tratamiento, acreditar la existencia del deber de información, gestionar el consentimiento, acreditar la base jurídica o interés legítimo sobre el cual se soporta el desarrollo

de las actividades de Tratamiento de datos personales requeridas para la cabal ejecución de las actividades encargadas a La Compañía.

RESPONSABLE:

XPERIENCE Obrará como Responsable del Tratamiento de datos personales siempre que para el desarrollo de sus actividades realice uso o Tratamiento de información personal gestionando de manera directa el deber de informar al Interesado, el consentimiento, base jurídica o cualquier otro evento de interés legítimo aplicable conforme a las disposiciones normativas aplicables.

7. REGISTRO DE ACTIVIDADES DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En el desarrollo de sus actividades misionales, estratégicas de soporte y conexas, la Compañía realiza actividades de Tratamiento de datos personales frente a las siguientes categorías de titulares y actividades de Tratamiento respecto de la cual la Compañía ostenta la condición tanto de Responsable como de Encargado del Tratamiento:

INTERESADOS	TIPOLOGÍA DE DATOS TRATADOS
CLIENTES	<p>CATEGORÍAS DE CLIENTES:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Clientes: Personas con las que mantiene una relación comercial para la prestación de los servicios corporativos, siendo necesario el conocimiento de datos de representantes legales y personas de contacto <p>TIPOS DE DATOS</p> <ol style="list-style-type: none">1. Datos generales referentes a su condición de mayoría de edad,

	<p>fecha y lugar de nacimiento, edad, sexo, nacionalidad.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Datos de Identificación tales como nombres, apellidos, DNI/NIF/Documento identificativo, firma, 3. Datos de contacto comercial: Dirección, teléfonos, correo electrónico. 4. Datos socioeconómicos: Datos de carácter económico, como datos de naturaleza tributaria y actividad económica, datos necesarios para la facturación. <p>FINALIDAD DEL TRATAMIENTO: 1 Gestión del relacionamiento comercial y administrativo de los clientes</p> <p>LEGITIMACIÓN: 1 Ejecución de un contrato 2 Consentimiento</p>
ACCIONISTAS	<p>CATEGORÍAS DE INTERESADOS: 1 Accionistas: Corresponde a las personas con participación patrimonial en la Compañía sin distinción de su porcentaje</p> <p>TIPOS DE DATOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Datos generales referentes a su condición de mayoría de edad, fecha y lugar de nacimiento, edad, sexo, nacionalidad. 2 Datos de identificación tales como nombres, apellidos, DNI/NIF/Documento identificativo, firma 3 Datos de contacto privados y comerciales: Dirección, teléfonos, correo electrónico. <p>Datos socioeconómicos: Datos de carácter económico, como datos de naturaleza tributaria y actividad económica, domiciliación de pagos.</p> <p>FINALIDAD DEL TRATAMIENTO</p>

	<p>1 Gestionar la relación comercial, corporativa, asuntos societarios y estatutarios</p> <p>LEGITIMACIÓN</p> <p>1 Interés legítimo prevalente del responsable. · Relación con la actividad del responsable. Obligación legal para el responsable</p>
<p>PROVEEDORES</p>	<p>CATEGORIAS DE INTERESADOS Proveedores: Personas con las que se tiene un vínculo contractual de tipo comercial para la adquisición de bienes o servicios requeridos por la Compañía para el desarrollo de su objeto social</p> <p>TIPOS DE DATOS</p> <p>1 Datos generales referentes a su condición de mayoría de edad, fecha y lugar de nacimiento, edad, sexo, nacionalidad. 2 Datos de Identificación tales como nombres, apellidos, DNI/NIF/Documento identificativo, firma, 3 Datos de contacto comercial: dirección, teléfonos, correo electrónico Datos socioeconómicos: Datos de carácter económico, como datos de naturaleza tributaria y actividad económica, domiciliación de pagos.</p> <p>FINALIDAD DEL TRATAMIENTO</p> <p>1 Gestionar la relación comercial con los proveedores</p> <p>LEGITIMACIÓN</p> <p>1 Ejecución contractual Consentimiento</p>
<p>EMPLEADOS</p>	<p>CATEGORÍAS DE INTERESADOS:</p> <p>1 Empleados: Personal directamente vinculado a la Compañía mediante contrato laboral 2 Trabajadores en misión: Persona que presta servicios temporales a la</p>

	<p>Compañía a través de intermediación de un tercero</p> <p>TIPOS DE DATOS</p> <p>1 Datos generales referentes a su condición de mayoría de edad, fecha y lugar de nacimiento, edad, sexo, nacionalidad.</p> <p>2 Datos de Identificación y contacto incluida información de imagen, voz, fotografía, video, firma.</p> <p>3 Datos de contacto privados y corporativos: Dirección, teléfono, correo electrónico</p> <p>4 Datos socioeconómicos: Datos de carácter económico, Información tributaria, datos patrimoniales, datos de carácter laboral, nivel educativo, experiencia laboral</p> <p>5 Datos bancarios para la domiciliación de pagos de nómina</p> <p>6 Datos de antecedentes judiciales o disciplinarios.</p> <p>7 Datos asociados a contraseñas y usuarios de sistemas de información</p> <p>Datos Sensibles asociados la aptitud médica ocupacional, discapacidad y eventos de salud relevantes para el cumplimiento de las disposiciones sobre riesgos laborales y prevención de la salud.</p> <p>FINALIDAD DEL TRATAMIENTO</p> <p>1 Gestión de la relación laboral con los empleados</p> <p>LEGITIMACIÓN</p> <p>1 Gestión de la relación laboral con los empleados</p>
<p>VISITANTES A INSTALACIONES DE LA COMPAÑÍA</p>	<p>1 Visitantes: Personas naturales que acceden a las locaciones físicas de la Compañía para el desarrollo de las actividades comerciales u operativas</p> <p>TIPOS DE DATOS:</p> <p>1 Datos generales referentes a la condición de mayoría de edad.</p>

	<p>2 Datos de Identificación incluida información de imagen, fotografía y video.</p> <p>Datos de contacto privado o comercial: número telefónico</p>
	<p>FINALIDAD DEL TRATAMIENTO</p> <p>1 Gestión de la seguridad física y control de acceso a instalaciones</p>
	<p>LEGITIMACIÓN</p> <p>1 Consentimiento</p> <p>Interés legítimo prevalente del Responsable asociado a la gestión de la seguridad de la instalaciones físicas e información de la Compañía</p>
CONTACTOS COMERCIALES Y LABORALES	

Como Encargado del Tratamiento:

INTERESADOS	TIPOLOGÍA DE DATOS TRATADOS
Usuarios de los clientes	<p>CATEGORÍAS DE CLIENTES:</p> <p>2. Clientes: Personas con las que mantiene una relación comercial para la prestación de los servicios corporativos, siendo necesario el conocimiento de datos de representantes legales y personas de contacto</p> <p>TIPOS DE DATOS</p> <p>5. Datos generales referentes a su condición de mayoría de edad, fecha y lugar de nacimiento, edad, sexo, nacionalidad.</p> <p>6. Datos de Identificación tales como nombres, apellidos, DNI/NIF/Documento identificativo, firma,</p> <p>7. Datos de contacto comercial: Dirección, teléfonos, correo electrónico.</p> <p>8. Datos socioeconómicos: Datos de carácter económico, como datos de naturaleza tributaria y</p>

	actividad económica, datos necesarios para la facturación.
	FINALIDAD DEL TRATAMIENTO 1 Gestionar el cumplimiento de las obligaciones contractuales encomendadas por el cliente Responsable del Tratamiento asociadas al soporte técnico y procesamiento de información transaccional de sus clientes y usuarios
	LEGITIMACIÓN 1 Ejecución de un contrato. 2 Interés legítimo prevalente del responsable. Relación con la actividad del responsable.

8. Base jurídica del Tratamiento de los datos personales:

El desarrollo de las actividades de Tratamiento de datos personales que la Compañía realiza en su condición de Responsable y Encargado, sustenta su licitud en la siguiente base jurídica:

- a) El Tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato con el Interesado o con el Responsable del Tratamiento de datos personales cuando la Compañía ostente la condición de Encargado del Tratamiento:
 - Contrato mercantil.
 - Contrato laboral.

- b) El Tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del Tratamiento, en función de la normatividad fiscal, empresarial, laboral, mercantil, entre otras que le sean aplicables de acuerdo al territorio en el que desarrolla su operación.

9. PRINCIPALES ESCENARIOS Y FINALIDADES ESPECÍFICAS TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

Las actividades de Tratamiento de datos personales que desarrolla la Compañía, se encuentran asociados a los escenarios y finalidades específicas que se detallan a continuación:

1. Gestión compras y adquisiciones:

- a) Verificar antecedentes comerciales, reputacionales y eventuales riesgos de relacionamientos asociados al Lavado de Activos y Financiación del terrorismo.
- b) Vincular jurídica y comercialmente al proveedor o aliado con la Compañía, permitiendo el desarrollo de los procedimientos contables, logísticos y financieros de la operación.
- c) Formalizar el relacionamiento contractual con el proveedor o aliado comercial, controlando la cabal ejecución de las obligaciones asumidas.
- d) Evaluar el desempeño y resultados del proveedor o aliado con miras al fortalecimiento de los procedimientos de contratación o abastecimiento.

2. Gestión del Talento humano y relaciones laborales:

- a) Verificar antecedentes comerciales, reputacionales y eventuales riesgos de relacionamientos asociados al Lavado de Activos y Financiación del terrorismo.
- b) Evaluar el perfil laboral de los aspirantes con miras a la selección y formalización de la vinculación laboral, supliendo las vacantes o requerimientos de personal de las distintas áreas y funciones de La Compañía.
- c) Verificar antecedentes académicos, laborales, personales, familiares, y otros elementos socioeconómicos significativos del aspirante laboral, según los requerimientos del cargo a proveer.

d) Gestionar ante las autoridades administrativas, la vinculación, afiliación o reporte de novedades asociadas al sistema de seguridad social, así como las demás obligaciones asistenciales y prestacionales de índole laboral.

e) Registrar al trabajador en los sistemas informáticos de gestión de La Compañía, permitiendo el desarrollo de las actividades contables, administrativas y financieras propias del vínculo laboral.

f) Gestionar las novedades laborales con incidencia en la liquidación y pago de nómina.

g) Promover el desarrollo de actividades de bienestar y desarrollo integral del trabajador y su entorno laboral y familiar.

h) Gestionar los programas de capacitación y formación acorde con los requerimientos del cargo y lineamientos corporativos.

a) Administrar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, propendiendo por la mitigación de riesgos, así como la adecuada atención de incidentes.

b) Evaluar el desempeño y analizar las competencias funcionales de los trabajadores con miras a la determinación del plan de carrera y desarrollo integral.

c) Gestionar los procedimientos de desvinculación laboral, así como el cumplimiento de las obligaciones económicas correspondientes.

d) Gestionar el desarrollo y cumplimiento de las labores operativas y funcionales asociados al perfil del cargo.

e) Aplicar los procedimientos internos requeridos para la aplicación de las disposiciones del reglamento interno de trabajo.

f) Monitorear el cumplimiento de las obligaciones laborales y medidas de uso adecuado de herramientas corporativas otorgadas por la Compañía, incluyendo comunicaciones, mensajes, trazabilidad de carga y descarga de archivos desde los sistemas de información y aplicativos corporativos.

g) Remitir información de naturaleza semi-privada tales como soportes de pago de nómina, resultados de evaluación de competencias, a través de los medios de contacto privados del trabajador con miras a promover la privacidad de su información personal.

h) Realizar respaldos de información gestionada a través de los sistemas y aplicativos corporativos con miras a garantizar el registro y acceso a la información

histórica y relevante de las operaciones de la Compañía, así como la continuidad de su operación incluso a partir de la desvinculación del colaborador.

i) Utilizar la imagen y voz del colaborador a través de diversos medios audiovisuales para fines divulgación a través de los distintos medios de comunicación corporativa físicos o digitales.

3. Gestión de la relación comercial con clientes:

a) Verificar antecedentes comerciales, reputacionales y eventuales riesgos de relacionamiento asociados al Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LA/FT).

b) Soportar el relacionamiento comercial con los clientes y prospectos, permitiendo su registro en los sistemas de gestión de La Compañía para el desarrollo de los procedimientos contables, logísticos, comerciales y financieros de la operación.

c) Gestionar actividades de comunicación y fidelización de clientes, así como la atención oportuna de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS, que permitan evaluar la calidad de los productos y servicios ofertados por La Compañía

d) Desarrollar actividades de marketing e inteligencia de mercados, procurando el fortalecimiento de la gestión comercial de La Compañía.

e) Convocar, patrocinar u organizar la participación de clientes actuales o potenciales en los eventos o actividades comerciales o de promoción de los distintos servicios de La Compañía o sus aliados, conservando eventualmente el registro de los Interesados asistentes mediante grabación, fotografía o cualquier otro medio físico o automatizado.

f) Desplegar acciones de inteligencia de negocios, prospectiva de clientes, analítica, investigación y tendencias de mercado que permitan conocer mejor a sus clientes actuales o potenciales.

g) Crear y remitir a sus clientes publicidad comportamental, es decir, aquella basada en los intereses que los clientes manifiestan en redes sociales y/o en interacción con XPERIENCE y/o sus aliados.

4. Gestión administrativa, gobierno, riesgo y cumplimiento:

- a) Registrar y controlar el acceso a las instalaciones de La Compañía mitigando los riesgos de seguridad física y de la información.
- b) Verificar, controlar y monitorear el desarrollo de los procesos, actividades y productos conforme a los lineamientos y objetivos trazados por la auditoría interna o externa.
- c) Verificar, controlar y monitorear el desarrollo de los procesos, actividades y servicios conforme a los lineamientos ambientales, gestión de la calidad y gestión de la seguridad de la información.
- d) Gestionar el cumplimiento de las obligaciones y requisitos legales asociados al desarrollo de la operación de La Compañía.
- e) Gestionar las denuncias asociadas a las malas prácticas corporativas o que afecten la ética o transparencia empresarial.
- f) Soportar el desarrollo de la operación mediante el otorgamiento, gestión y mantenimiento de las herramientas y aplicaciones informáticas de La Compañía.
- g) Gestionar el desarrollo de acciones o actuaciones jurisdiccionales o extraprocesales asociadas a mecanismos alternativos de resolución de conflictos, ya sea en causa propia o como representante legal.
- h) Gestionar el cumplimiento de las obligaciones de naturaleza corporativa y societarias frente a los órganos internos y autoridades externas.

5. Gestión contable y tesorería

- a) Permitir el control de los movimientos económicos de La Compañía mediante el registro de comprobantes de contabilidad y causabilidad.
- b) Facilitar la toma de decisiones y conocimiento de la situación económica de la Compañía por parte de los directivos y demás cargos competentes a partir de la generación de reportes, información e indicadores soportados en información agregada o individualizada.
- c) Dar cumplimiento a las disposiciones legales que obligan a La Compañía a presentar ante la autoridad competente informes y estados financieros.
- d) Establecer e implementar mecanismos de control asociados a la validación de pago a proveedores

e) Gestionar las buenas relaciones entre La compañía y las entidades del Estado con quienes está obligada a mantener constante comunicación

10. SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN Y CONSENTIMIENTO DEL INTERESADO

Para aquellos casos en que la información personal sea recolectada por XPERIENCE en su condición de responsable del Tratamiento se tendrán en cuenta los aspectos citados a continuación.

10.1 Medio y manifestaciones para otorgar la autorización.

La autorización para el Tratamiento de la información personal requerida es obtenida a través de las solicitudes y avisos de privacidad puestos a disposición del Interesado en cada uno de los canales o puntos de captura de información física, verbal o digital, los cuales han sido dispuestos mediante formularios, avisos o declaraciones que informan al Interesado sobre la captura y posterior Tratamiento de sus datos personales, sus finalidades, derechos, canales para el ejercicio de sus derechos y de ser procedente, la forma de acceder a la presente política.

La autorización del Interesado para el Tratamiento de los datos será otorgada de forma expresa y su manifestación podrá darse bajo las distintas modalidades establecidas en la ley, tomando en consideración la naturaleza de cada uno de los canales de recolección de información, siendo esta escrita, verbal o mediante actuaciones o conductas inequívocas del Interesado.

10.2 Prueba de la autorización.

La autorización del Tratamiento de los datos recolectados en el desarrollo de las actividades descritas en la presente política dependerá de la naturaleza del canal o punto de recolección de información. El medio de prueba para acreditar la efectiva autorización del Tratamiento dependerá del tipo de mecanismo utilizado

para obtener la autorización, siendo ejemplo de ello el formato suscrito, el registro de aceptación o ingreso a la página web, la grabación de la conversación entre otros. En los eventos de aceptación por medio de conductas inequívocas, se tomará como suficiente prueba de la aceptación por parte del Interesado, el conjunto integrado de los siguientes elementos:

- a) El modelo de solicitud de autorización será puesto a disposición del Interesado al momento de capturar sus datos.
- b) La indicación expresa en el modelo de solicitud de autorización, de la conducta inequívoca del Interesado que constituye autorización del Tratamiento.
- c) La evidencia de la realización de la conducta inequívoca por parte del Interesado, siendo factible acreditar la información suministrada por el Interesado u otro tipo de evidencia de aceptación expresa según la naturaleza del canal.

10.3 OBLIGACIONES DE TERCEROS PROVEEDORES

Sin perjuicios de las disposiciones específicas pactadas en cada caso en particular, aquellos terceros encargados del Tratamiento con vínculo contractual o convencional con XPERIENCE, se encuentran sujetos al cumplimiento de las siguientes obligaciones en materia de protección de datos personales:

- a) Adoptar, acatar y mantener vigente una política de Tratamiento de información personal aplicable al desarrollo de su operación.
- b) Adoptar, acatar y mantener vigente un manual de políticas y procedimientos internos para el Tratamiento de la información personal, incluyendo los elementos para la efectividad de la política.
- c) Definir y mantener habilitados los canales para la oportuna y completa atención de las eventuales consultas y reclamos de los Interesados de información en materia de protección de datos personales, para lo cual dispondrá al menos de una dirección física, una línea telefónica fija o móvil y un correo electrónico.

10.4 OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES

Sin perjuicios de las obligaciones pactadas en cada caso en particular, los trabajadores o colaboradores directos e indirectos, deberán dar cumplimiento a las siguientes obligaciones:

- a) Conocer y acatar la presente política de protección de datos personales, así como las demás condiciones, limitaciones, finalidades y derechos que le asisten como Interesado de información personal, entre los que se encuentra el derecho a realizar solicitudes, quejas o reclamos frente al tratamiento de sus datos personales realizado por la Organización, derechos que podrá ejercer a través de los medios, mecanismos y procedimientos descritos en el numeral 11.3 de la presente política.
- b) Salvaguardar la seguridad de los datos personales objeto de Tratamiento, el cual se realizará a nombre de XPERIENCE conforme a los principios que lo tutelan.

11. PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN Y ATENCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS INTERESADOS

Los Interesados, representantes o sus causahabientes podrán ejercer sus derechos a la solicitud de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos personales, limitación y oposición del Tratamiento, así como su derecho a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas conforme al siguiente procedimiento:

- a) En cualquier momento y de manera gratuita el Interesado o su representante podrán realizar peticiones respecto de los datos personales que son objeto de Tratamiento por parte de XPERIENCE previa acreditación de su identidad.
- b) Cuando la petición sea formulada por persona distinta del Interesado, deberá acreditarse en debida forma la su legitimación o representación para actuar a nombre del Interesado.

- c) Las peticiones recibidas directamente por algún tercero encargado del Tratamiento de XPERIENCE deberán ser remitidas por estos terceros a La Compañía a más tardar al día hábil siguiente a su recepción a través del correo electrónico descrito en el numeral 11.1 de la presente política. De igual forma actuará XPERIENCE cuando ostente la condición de Encargado del Tratamiento frente al respectivo Responsable del Tratamiento.
- d) La petición debe contener como mínimo, la siguiente información:
- El nombre y dirección de contacto del Interesado o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
 - Los documentos que acrediten la identidad y capacidad de su representante, tal como se indica en los siguientes casos:
 - Interesado: Documento de identificación.
 - Causahabiente: Registro civil y documento de identificación.
 - Representante legal en caso de menores:
 - Padres de familia: Registro civil de nacimiento y documento de identidad.
 - Tutores: Sentencia judicial que confiere representación legal.
 - Representante legal autorizado por el Interesado: Poder amplio y suficiente para la formulación de la petición asociada al ejercicio del derecho que se pretenda ejercer.
 - La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el peticionario ejerce el derecho
 - La descripción clara y precisa del derecho que desea ejercer el peticionario, sus causahabientes o representantes.
 - Aportar la documentación que avale su petición en caso de que por la naturaleza del dato sea procedente.
 - En caso dado, otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.
- e) Si la petición realizada por el Interesado resulta incompleta, XPERIENCE requerirá al Interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la consulta para que subsane las fallas.

- f) En el caso de consultas presentadas de forma completa, XPERIENCE dará respuesta a los peticionarios dentro del término de 30 días calendario 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 dentro del término previamente descrito, 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 a 60 días adicionales al plazo adicional cuando el número de solicitudes o la naturaleza de la petición implique un esfuerzo desmesurado, previa notificación y justificación ante la Agencia Española de Protección de Datos Personales (AEPD) o autoridad competente.

De ser requerido, el Interesado del dato podrá comunicarse a través de los canales de protección de datos de XPERIENCE, a fin de solicitar el formato para la realización de su petición, el cual debe considerarse como una ayuda o soporte al Interesado, más no como un requisito obligatorio para el ejercicio de los derechos.

En caso de decidir no dar curso a la solicitud del Interesado, se informará sin dilación, y a más tardar transcurrido un mes de la recepción de la solicitud, de las razones de la no actuación y de la posibilidad de presentar una reclamación ante una autoridad de control y de ejercitar acciones judiciales. (artículo 12.4 RGPD).

Toda la información que sea suministrada por la Compañía (de los artículos 13 a 22 y 34 RGPD) en el marco del ejercicio de los derechos de los Interesados deberá darse a título gratuito. No obstante, cuando las solicitudes sean manifiestamente infundadas o excesivas, especialmente debido a su carácter repetitivo, la Compañía podrá:

- a) Cobrar un canon razonable en función de los costes administrativos afrontados para facilitar la información o la comunicación o realizar la actuación solicitada, o
- b) Negarse a actuar respecto de la solicitud.

La gestión de las peticiones asociadas al ejercicio de los derechos de los Interesados, se regirá por los siguientes lineamientos específicos según el tipo de derecho ejercido por el Interesado:

- c) Para el derecho de acceso (Art.15) se facilitará a los Interesados la lista de los datos personales de que disponga junto con la finalidad para la que han sido recogidos, la identidad de los destinatarios de los datos, los plazos de conservación, y la identidad del Responsable ante el que pueden solicitar la rectificación, supresión y oposición al Tratamiento de los datos.

- Alcance. La petición en que se concreta la solicitud de acceso, deberá especificar si se solicita información relativa a datos concretos, a datos incluidos en un determinado fichero o Tratamiento, o a la totalidad de sus datos sometidos a Tratamiento.
- Justificación: No es necesaria, salvo si se ha ejercitado el derecho en los últimos seis meses.
- Denegación: Debe motivarse e indicar que cabe invocar la tutela de la AEPD. Son motivos de denegación que el derecho ya se haya ejercitado en los doce meses anteriores a la solicitud (salvo que se acredite un interés legítimo al efecto) y que así lo prevea una Ley o una norma de derecho comunitario de aplicación directa o cuando éstas impidan al Responsable del Tratamiento revelar a los afectados el Tratamiento de sus datos.
- Aprobación: Comunicación al Interesado a través de los medios de contacto indicados en la petición.

d) Para el derecho de rectificación (Art.16) se procederá a modificar los datos de los Interesados que fueran inexactos o incompletos atendiendo a los fines del Tratamiento.

- Justificación: Debe indicarse a qué datos se refiere y la corrección que haya de realizarse aportando documentación de soporte según la naturaleza de la petición.
- Denegación: Debe motivarse y procede indicar que cabe invocar la tutela de la AEPD.
- Aprobación: Comunicación al Interesado a través de los medios de contacto indicados en la petición.

e) Para el derecho de limitación del Tratamiento (Art.18), no se tratarán los datos de los Interesados cuando:

- El Interesado impugne la exactitud de los datos personales, durante un plazo que permita al Responsable verificar la exactitud de los mismos;
- El Tratamiento sea ilícito y el Interesado se oponga a la supresión de los datos personales y solicite en su lugar la limitación de su uso;

- El Responsable ya no necesite los datos personales para los fines del Tratamiento, pero el Interesado los necesite para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones;
- El Interesado se haya opuesto al Tratamiento en virtud del artículo 21, apartado 1 del RGPD, mientras se verifica si los motivos legítimos del Responsable prevalecen sobre los del Interesado.

Cuando el Tratamiento de datos personales se haya limitado, dichos datos sólo podrán ser objeto de Tratamiento, con excepción de su conservación, con el consentimiento del Interesado o para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones, o con miras a la protección de los derechos de otra persona física o jurídica o por razones de interés público importante de la Unión o de un determinado Estado miembro. 4.5.2016 L 119/44 Diario Oficial de la Unión Europea ES.

Todo Interesado que haya obtenido la limitación del Tratamiento será informado por el Responsable antes del levantamiento de dicha limitación.

- Justificación: Concurrencia de motivos fundados y legítimos relativos a su concreta situación personal.
- Denegación: Debe motivarse e indicar que cabe invocar la tutela de la AEPD
- Aprobación: Comunicación al Interesado a través de los medios de contacto indicados en la petición

f) Para el derecho de oposición (Art.21): Se bloquearán los datos de los Interesados cuando manifiesten su negativa u oposición al consentimiento para el Tratamiento de sus datos y no exista deber legal que lo impida.

- Justificación: Concurrencia de motivos fundados y legítimos relativos a su concreta situación personal.
- Denegación: Debe motivarse e indicar que cabe invocar la tutela de la AEPD.
- Aprobación: Comunicación al Interesado a través de los medios de contacto indicados en la petición.

g) Para el derecho de supresión (Art.17): Se suprimirán los datos de los Interesados cuando manifiesten su negativa u oposición al consentimiento para el Tratamiento de sus datos y no exista deber legal que lo impida y

hayan prescrito las responsabilidades del Responsable y del/los Encargado/s del Tratamiento.

- Justificación: Debe indicarse el dato a cancelar y la causa que lo justifica, aportando documentación.
- Denegación: Debe motivarse y procede indicar que cabe invocar la tutela de la AEPD.
- La cancelación no procederá cuando los datos de carácter personal deban ser conservados durante los plazos previstos en las disposiciones aplicables o, en su caso, en las relaciones contractuales entre la persona o entidad Responsable del Tratamiento y el Interesado que justificaron el Tratamiento de los datos.
- Aprobación: Comunicación al Interesado a través de los medios de contacto indicados en la petición.

h) Para el derecho de portabilidad (Art.20): Los Interesados deberán comunicar su decisión e informar al Responsable, en su caso, sobre la identidad del nuevo responsable al que facilitar sus datos personales. Dicho traspaso de datos, será factible cuando:

El Tratamiento se efectúe por medios automatizados.

- Sea técnicamente posible.
 - No sea necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del Tratamiento.
 - No afectará negativamente a los derechos y libertades de otros.
- i) Para el derecho de no ser objeto de decisiones individuales automatizadas (Art.22): Los Interesados deberán comunicar su decisión e informar al Responsable, de no querer ser objeto de una decisión basada únicamente en el Tratamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles, que produzca efectos jurídicos en él o le afecte significativamente de modo similar.
- El Responsable del Tratamiento deberá informar a todas las personas con acceso a los datos personales acerca de los términos de cumplimiento para atender los derechos de los Interesados, la forma y el procedimiento en que se atenderán dichos derechos

La Compañía comunicará cualquier rectificación o supresión de datos personales o limitación del Tratamiento efectuada con arreglo al artículo 16, al artículo 17, apartado 1, y al artículo 18 del RGPD a cada uno de los destinatarios a los que se hayan comunicado los datos personales, salvo que sea imposible o exija un esfuerzo desproporcionado. La Compañía informará al Interesado acerca de dichos destinatarios, si éste así lo solicita.

11.1 Ejercicio de derechos conforme a la Ley 1581 de 2012 Colombia Procedimiento para la realización de consultas:

- a) En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante podrán realizar consultas respecto de los datos personales que son objeto de tratamiento por parte de XPERIENCE previa acreditación de su identidad.
- b) Cuando la consulta sea formulada por persona distinta del titular, deberá acreditarse en debida forma la personería o mandato para actuar.
- c) Las consultas recibidas directamente por algún tercero encargado del tratamiento de la información deberán ser remitidas a la Compañía a más tardar al día hábil siguiente a su recepción a través del correo electrónico descrito en el numeral 11.3 de la presente política.
- d) La consulta debe contener como mínimo, la siguiente información:
 - El nombre y dirección de contacto del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
 - Los documentos que acrediten la identidad y capacidad de su representante, tal como se indica en los siguientes casos:
 - Titular: Documento de identificación.
 - Causahabiente: Registro civil y documento de identificación.
 - Representante legal en caso de menores:
 - *Padres de familia: Registro civil de nacimiento y documento de identidad.
 - *Tutores: Sentencia judicial que confiere representación legal.
 - Representante legal autorizado por el titular: Poder autenticado.

- La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer el derecho de consulta.

 - La descripción clara y precisa de la consulta que realiza el titular de información, sus causahabientes o representantes.

 - Aportar la documentación que avale su petición en caso de que por la naturaleza del dato sea procedente.

 - En caso dado, otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.
- e) Si la consulta realizada por la titular resulta incompleta, XPERIENCE requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la consulta 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 de su consulta.
- f) En el caso de consultas presentadas de forma completa, XPERIENCE dará respuesta a los peticionarios dentro del término de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la
- g) 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.

De ser requerido, el Titular del dato podrá comunicarse a través de los canales de protección de datos de XPERIENCE a fin de solicitar el formato para la realización de su consulta, el cual debe considerarse como una ayuda o soporte al titular, mas no como un requisito obligatorio para el ejercicio de los derechos.

11.2 Ejercicio de derechos conforme a la Ley 1581 de 2012 Colombia, RECLAMOS (Corrección, actualización, supresión).

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 la Ley, podrán presentar su reclamo a través de los canales de protección de datos personales de XPERIENCE utilizando alguno de los medios de contacto definidos en la presente Política.

Procedimiento para la realización de reclamos:

- a) En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante podrán realizar reclamos asociados a correcciones, actualizaciones o supresión de los datos personales que son objeto de tratamiento por parte de XPERIENCE, previa acreditación de su identidad.
- b) Cuando el reclamo sea formulado por persona distinta del titular, deberá acreditarse en debida forma la personería o mandato para actuar.
- c) Los reclamos recibidos directamente por algún tercero encargado del tratamiento de la información deberán ser remitidos a La Compañía a más tardar al día hábil siguiente a su recepción a través del correo electrónico descrito en el numeral 11.3 de la presente política.
- d) La consulta, rectificación, actualización o supresión debe contener como mínimo, la siguiente información:
 - El nombre y dirección de contacto del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
 - Los documentos que acrediten la identidad y capacidad de su representante. Tal como se indica para los siguientes casos:
 - Titular: Documento de identificación.
 - Causahabiente: Registro civil y documento de identificación.
 - Representante legal en caso de menores:
 - Padres de familia: Registro civil de nacimiento y documento de identidad.
 - Tutores: Sentencia judicial que confiere representación legal.
 - Representante legal autorizado por el titular: Poder autenticado.
 - Por estipulación a favor de otro: Manifestación en este sentido.
 - La descripción clara y precisa del tipo de reclamo que realiza el titular de información (corrección, actualización o supresión).

- La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer el derecho de reclamo, así como los hechos que dan lugar al mismo.
 - Aportar la documentación que avale su petición en caso de que por la naturaleza del dato sea procedente.
 - En caso dado, otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.
- e) Si el reclamo realizado por la titular resulta incompleto, XPERIENCE 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 de su consulta.
- f) En el caso de reclamos (correcciones, actualizaciones y supresiones), XPERIENCE dará respuesta a los titulares de información dentro del término de (15) días hábiles contados a partir de la fecha recibo del reclamo, cuando no fuere posible atender el reclamo 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 ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

De ser requerido, el Titular del dato podrá comunicarse previamente a través de los canales de protección de datos de XPERIENCE, a fin de solicitar el formato para la realización de su reclamo, el cual debe considerarse como una ayuda o soporte al titular, mas no como un requisito obligatorio para el ejercicio de los derechos.

11.3 CANALES HABILITADOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS INTERESADOS

Para la gestión y atención de los derechos de los Interesados, la Compañía ha designado como Delegado u oficial de protección de datos personales a Luisa Fernanda Salgado Ospina quien podrá ser contactado a través de los siguientes canales

- Dirección: Carrera 52 # 14 30 local 206, Medellín, Colombia
- Teléfono: 60 + 4 + 3222302
- Correo electrónico: "protecciondedatos@xperience.net.co"

Frente al eventual uso de otros canales de contacto por parte de los Interesados de información para el ejercicio de sus derechos en materia de protección de datos personales, la Compañía se reserva el derecho de remitir o informar al Interesado de la existencia de los canales previamente descritos para dar inicio al procedimiento de consulta o reclamo de manera oportuna y completa.

12. DE LAS DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y ACREDITACIÓN DEL PRINCIPIO DE "ACCOUNTABILITY"

12.1 IDENTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CICLO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

Para el adecuado cumplimiento del régimen de protección de datos personales, XPERIENCE identificará y mantendrá actualizado el entendimiento del ciclo de vida de la información personal de su operación, definiendo y validando especialmente los siguientes elementos:

- a) Actividades o procesos que dan inicio o justifican el Tratamiento de datos personales
- b) Canales o puntos de captura de información personal, detallando el tipo de información recolectada, el medio de recolección y su finalidad.
- c) Bases de datos y otros repositorios de información donde se almacene la información personal recolectada, especificando el medio de Tratamiento de la información físico o automatizado.
- d) Usuarios o áreas internas de XPERIENCE con acceso a la información de las bases de datos y otros repositorios de información personal, especificando las finalidades del uso o acceso a la información.

- e) Nodos o puntos de salida de la información personal, identificando terceros destinatarios, tipología de responsabilidad del tercero, así como el alcance nacional o internacional de la transmisión o transferencia de la información.
- f) Mecanismos de disposición de la información personal recolectada.

12.2 RELACIONAMIENTO CON TERCEROS.

XPERIENCE en línea con sus políticas y disposiciones internas en materia de protección de datos personales, propenderá por vincularse o relacionarse laboral y comercialmente con aquellos terceros que reflejen su compromiso con la observancia y aplicación del régimen general de protección de datos personales en su respectiva operación.

Por lo anterior, sin perjuicio del uso de los formatos o modelos de solicitud de autorización del Tratamiento, avisos de privacidad y coberturas contractuales procedentes, La Compañía podrá solicitar a sus terceros la información pertinente que le permita verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente política, así como en las consagradas en sus propias políticas y procedimientos internos en materia de protección de datos personales cuando así lo estime necesario.

Los terceros que con ocasión al desarrollo de su objeto contractual o convencional, incidan en el Tratamiento o tengan algún impacto en el ciclo de vida de la información personal de XPERIENCE, deberán acreditar de manera previa al momento de su vinculación, el cumplimiento de los requisitos del régimen de protección de datos, incluyendo pero, sin limitarse a la existencia y aplicación de una política de Tratamiento de datos personales, la habilitación de canales para la atención de consultas y reclamos para los Interesados de información personal, así como la efectiva realización y actualización del Registro Nacional de Bases de Datos Personales ante la Superintendencia de Industria y Comercio en los términos legales establecidos.

De igual forma, La Compañía se reserva el derecho de supervisar de manera eventual o periódica, el cumplimiento de los requisitos legales y contractuales asociados al régimen de protección de datos personales por parte de sus terceros, para lo cual podrá solicitar evidencias o soportes del cumplimiento, realizar visitas a las instalaciones o sedes del tercero, entre otras medidas que estime razonables acorde con la criticidad de la operación, el volumen de los datos o la naturaleza del objeto contractual.

Al momento de culminar por cualquier razón el vínculo legal, contractual o comercial entre XPERIENCE y cualquier tercero con incidencia en el Tratamiento de datos personales, se aplicarán los procedimientos pertinentes para garantizar la disposición segura y eficaz de la información personal que haya sido objeto de Tratamiento, mediante la eliminación, devolución, disociación o cualquier otra actividad que XPERIENCE estime pertinente.

Ante el incumplimiento total o parcial de las disposiciones del régimen de protección de datos personales o de la presente política por parte de los terceros con vínculo contractual o convencional, La Compañía podrá de manera discrecional, dar terminado con justa causa el vínculo contractual o convencional o en su defecto, acordar un plan de acción con miras al alcanzar los niveles mínimos de cumplimiento de la ley, siempre y cuando se adopten las medidas de contingencias necesarias para prevenir una afectación grave a los derechos de los Interesados de la información. En el evento de acordar un plan de acción con el tercero con miras al cumplimiento del régimen de protección de datos personales, el mismo se entenderá integrado al contenido del contrato o convención que formaliza el relacionamiento con el tercero.

12.3 EVALUACIÓN DE IMPACTO DE PRIVACIDAD

XPERIENCE reconoce la importancia de la privacidad y la protección de la información de sus Interesados en el marco del desarrollo de sus operaciones. Con miras a promover la sostenibilidad y mejora continua de las actuales coberturas jurídicas, técnicas y organizacionales, XPERIENCE ha adoptado un procedimiento interno y previo al desarrollo de sus nuevas operaciones o iniciativas con incidencia en el actual ciclo del Tratamiento de sus datos personales, a fin de determinar Ex ante o con antelación, las acciones, medidas y coberturas necesarias para la protección de la información y el adecuado Tratamiento de los datos personales.

El desarrollo de esta iniciativa de diligencia demostrada es coordinado por el oficial de privacidad, sin perjuicio de la responsabilidad transversal que atañe a la totalidad del recurso humano vinculado a la organización conforme a los procedimientos descritos en el manual interno de políticas y procedimientos para el Tratamiento de la información personal de XPERIENCE

Sin perjuicio de los requerimientos específicos de cada caso en particular, la evaluación de impacto de privacidad deberá tomar en consideración el impacto, implicaciones y coberturas jurídicas, técnicas y organizacionales asociadas a los siguientes elementos centrales:

- a) Interesado: Analiza el impacto de la iniciativa o proyecto frente al consentimiento del Interesado, específicamente frente a aspectos tales como el tipo de dato involucrado, el tipo y finalidades del Tratamiento, el medio para obtener la autorización, la necesidad de crear, modificar o suprimir solicitudes de autorización o avisos de privacidad existentes.
- b) Impacto frente a los terceros: Analiza el impacto de determinada operación o iniciativa, específicamente frente a las coberturas técnicas y jurídicas en el relacionamiento con el tercero, así como los mecanismos de verificación previa, durante y posterior al vínculo con XPERIENCE, el tipo de responsabilidad del tercero frente a la disposición de la información, el alcance nacional o internacional de la eventual transmisión o transferencia de la información. Entre otros.
- c) Impacto frente a la autoridad: Determina las medidas o acciones de cumplimiento frente a las autoridades que ejercen control y vigilancia en materia de protección de datos personales tales como realización de consulta ante iniciativas de tratamiento que impliquen un alto riesgo para la privacidad o los derechos de los titulares de información
- d) Impacto al interior de la organización: Determina las medidas, coberturas o ajustes procedentes al entendimiento y validación del ciclo de la información de La Compañía, así como el registro de actividades de tratamiento, implementando las coberturas y medidas jurídicas, técnicas y organizacionales internas o realizando los ajustes pertinentes a las existentes.

12.4 GESTIÓN DEL RIESGO DE PRIVACIDAD DESDE EL DISEÑO Y POR DEFECTO

El artículo 5.1.f del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) determina la necesidad de establecer garantías de seguridad adecuadas contra el tratamiento no autorizado o ilícito, contra la pérdida de los datos personales, la destrucción o el daño accidental. Esto implica el establecimiento de medidas técnicas y organizativas encaminadas a asegurar la integridad y confidencialidad de los datos personales y la posibilidad (artículo 5.2) de demostrar que estas medidas se han llevado a la práctica (responsabilidad proactiva).

Estas medidas de responsabilidad activa, se incluyen dentro de las que debe aplicar el responsable con anterioridad al inicio del tratamiento y también cuando se esté desarrollando.

Este tipo de medidas reflejan muy directamente el enfoque de responsabilidad proactiva. Se trata de pensar en términos de protección de datos desde el mismo momento en que se diseña un tratamiento, un producto o servicio que implica el tratamiento de datos personales.

OBLIGACIONES.

- Desde el inicio, XPERIENCE debe tomar las medidas organizativas y técnicas para integrar en los tratamientos garantías que permitan aplicar de forma efectiva los principios del RGPD.
- XPERIENCE deben adoptar medidas que garanticen que solo se traten los datos necesarios (minimización) en lo relativo a la cantidad de datos tratados, la extensión del tratamiento, los periodos de conservación y la accesibilidad a los datos.
- Las medidas técnicas y organizativas deberán establecerse teniendo en cuenta:
 - El coste de la técnica.
 - Los costes de aplicación.
 - La naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento.
 - Los riesgos para los derechos y libertades.

Las medidas mínimas de seguridad se encuentran relacionadas en la directriz de seguridad y privacidad de los datos personales de XPERIENCE, la cual toma en consideración los siguientes lineamientos generales:

12.5 Medidas organizativas:

- Definición de las funciones del personal según su responsabilidad frente al manejo de información:
 - Responsable de seguridad
 - Administrador de sistema,
 - Usuario
 - Personal sin tratamiento de datos personales
- Obligaciones que afectan a todo el personal de la Compañía

- Procedimientos administrativos:
 - Solicitud telefónica de información personal
 - Desechado de papel
 - Envío de correo electrónico
 - Recepción de hojas de vida
 - Notificación de incidencias
 - Criterios de archivo de tratamiento manual,
 - Entrega de nóminas

ü Almacenamiento temporal

ü Políticas de mesas limpias

ü Envío de publicidad por mailing

12.6 Medidas técnicas: Comprende las medidas y definiciones asociadas a los siguientes aspectos:

- Centros de tratamientos y locales
 - Medidas de acceso físico al sistema informático
 - Sistema antirrobo
 - Sistema anti incendio
 - Centro de protección de datos
 - Climatización
 - Medidas de acceso físico al archivador de papel
 - Destrucción de soportes
- Captación de imágenes con cámaras de seguridad
 - Ubicación de cámaras
 - Ubicación de monitores
 - Conservación de imágenes
 - Deber de información
 - Medidas respecto al control laboral
 - Derecho de acceso a las imágenes
- Medidas frente a puestos de trabajo
- Entorno de sistemas operativos y comunicaciones
- Sistema informático o aplicaciones de acceso a los tratamientos
- Salvaguarda y protección de contraseñas personales
- Gestión de incidencias

- Gestión de soportes
- Gestión de respaldo y recuperación
- Pseudonimización y anonimización

13. PROGRAMA CORPORATIVO INTEGRAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La Compañía ha desarrollado un programa corporativo integral para la sostenibilidad del modelo de gestión y cumplimiento en materia de protección de datos personales. El mencionado programa cuenta con los siguientes elementos mínimos:

a) Componente orgánico:

Comprende la definición de los roles y responsabilidades de toda la estructura administrativa de La Compañía en materia de protección de datos, articulando los distintos procedimientos internos con los deberes y responsabilidades funcionales para sus distintos niveles operativas y administrativos.

Sin perjuicio de la responsabilidad transversal de cada colaborador y directivo de La Compañía, el oficial de privacidad asume el rol de coordinación del modelo corporativo de protección de datos personales.

El oficial de privacidad rendirá informes al representante legal, Comité de privacidad u otra instancia que represente a la alta dirección, con el propósito de permitir la planeación estratégica y dirección del gobierno de la información y en particular de la política de protección de datos personales y privacidad.

b) Componente programático:

Comprende la definición anualizada de los principales programas, actividades e iniciativas a desarrollar por La Compañía para la sostenibilidad del modelo de gestión y cumplimiento en materia de protección de datos personales en el marco del principio de "Accountability" y mejora continua.

El programa anual corporativo de protección de datos personales será presentado por el oficial de privacidad y aprobado por el representante legal, comité de

privacidad o cualquier otra instancia que determine La Compañía para la representación de la alta dirección

Sin perjuicio de la inclusión de otros elementos, el programa anual corporativo de protección de datos personales incluirá y desarrollará las siguientes actividades:

- Capacitación al personal de La Compañía.
- Apoyo a la operación en el análisis de coberturas jurídicas, técnicas y organizacionales asociadas al relacionamiento con Interesados, terceros y autoridades.
- Verificación interna, control y medición.
- Formulación de planes y acciones de mejora, así como seguimiento y apoyo a su implementación.
- Cumplimiento de reportes externos y monitoreo al ambiente regulatorio.
- Presentación de reporte internos anuales a la alta Dirección que versen sobre el estado actual del modelo de gestión y cumplimiento de protección de datos personales

14. OTROS ASPECTOS ASOCIADOS AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

14.1 USO DE LA MARCA DE PARA ACTIVIDADES QUE INVOLUCREN TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL.

Los usuarios, trabajadores, proveedores o cualquier tercero con relación directa o indirecta con La Compañía deberán abstenerse de realizar sin autorización previa y por escrito, cualquier iniciativa o actividad que involucre el uso de su nombre, enseña, razón social, símbolo, logo símbolo, marca o cualquier otro signo distintivo de la Compañía, cuya ejecución involucre el Tratamiento de información personal. Cualquier actividad o iniciativa que se adelante sin el cumplimiento del presente requisito será responsabilidad exclusiva de su(s) autor(es) y/o promotor(es) y no generará efectos, compromisos o responsabilidad alguna para XPERIENCE

14.2 USO DE INTERNET, APLICACIONES, PÁGINAS WEB Y OTROS MEDIOS DIGITALES DE COMUNICACIÓN

XPERIENCE podrá desarrollar aplicaciones, plataformas, páginas web o en general cualquier tipo de sistema informático de propósito interno o externo con destino a uno o múltiples usuarios, en adelante denominada de forma conjunta o genérica como “Aplicaciones”.

El desarrollo de las aplicaciones podrá realizarse directamente por La Compañía o a través de terceros desarrolladores que suministren, apoyen o asesoren en las distintas fases del desarrollo o en la infraestructura tecnológica para su operación y mantenimiento.

El desarrollo, operación, mantenimiento y actualización de Aplicaciones se realizará tomando en consideración los estándares, procedimientos y controles necesarios para promover la seguridad, privacidad y adecuado Tratamiento de los datos personales involucrados.

Cada Aplicación requerirá del desarrollo de los términos y condiciones especiales de uso, incluyendo un acápite específico para las condiciones de privacidad y protección de datos personales. Ante la ausencia de términos de condiciones o acápite específico en materia de protección de datos personales, se dará aplicación a los principios, postulados y demás elementos descritos en la presente política.

La Compañía se abstendrá de publicar o divulgar mediante internet o cualquier otro medio masivo de comunicación, información personal de naturaleza sensible de los Interesados respecto de los cuales ejerce Tratamiento, excepto en aquellos casos en los que se asegure que el acceso es técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo para los Interesados o terceros autorizados conforme a los términos legales.

De igual forma, XPERIENCE se abstendrá de divulgar o publicar información de carácter discriminatorio, ofensivo o que pueda afectar las particulares condiciones de vulnerabilidad o indefensión del Interesado de información.

14.3 SISTEMA DE VIDEO VIGILANCIA

La Compañía para proteger sus intereses patrimoniales y promover la seguridad en sus instalaciones ha diseñado dentro de sus procedimientos un protocolo para

la solicitud, acceso, revisión y eventual entrega de información personal capturada por cámaras de vigilancia internas y/o externas.

La compañía velará por la custodia y disponibilidad de las imágenes de video vigilancia de acuerdo con sus capacidades técnicas y a las solicitudes de revisión de imágenes recibidas en cumplimiento de su protocolo.

15. DISPOSICIONES FINALES Y VIGENCIA

15.1 MODIFICACIONES A LA POLÍTICA

XPERIENCE, se reserva el derecho de modificar la presente política en cualquier momento. Para el efecto realizará la publicación de un aviso en su página web con 5 días hábiles de antelación a su implementación y durante la vigencia de la política. En caso de no estar de acuerdo con las nuevas políticas de manejo de la información personal, los Interesados de la información o sus representantes podrán ejercer sus derechos como Interesados de la información en los términos previamente descritos. Las bases de datos en las que se registrarán los datos personales tendrán una vigencia igual al tiempo en que se mantenga y utilice la información para las finalidades descritas en esta política. Una vez se cumpla(n) esa(s) finalidad(es) y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar su información, sus datos serán eliminados de nuestras bases de datos

15.2 VIGENCIA

Vigente desde el 7 del mes de septiembre de 2021

