



PRIVACIDAD • CONFIANZA • SEGURIDAD

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Protegemos la información para cuidar la confianza de las personas y la solidez de PRIME.

1. INTRODUCCIÓN

La información administrada por PRIME GROUP BPO S.A.S. (en adelante, “PRIME” o la “Empresa”) constituye un activo esencial para el desarrollo de su operación. Por ello, PRIME adopta la presente Política de Protección de Datos Personales con el propósito de establecer reglas claras para el tratamiento de información, proteger los derechos de los titulares y asegurar una gestión coherente con la Ley 1581 de 2012, sus normas reglamentarias y las instrucciones de la autoridad colombiana de protección de datos.

La Política regula el tratamiento realizado por PRIME tanto cuando actúa como Responsable de bases de datos propias como cuando actúa como Encargado respecto de información administrada por cuenta de clientes u otros terceros. Esta diferenciación permite asignar correctamente obligaciones, instrucciones, controles y responsabilidades, sin extender voluntariamente a PRIME deberes que correspondan exclusivamente a otra parte.

PRIME orientará sus procesos a la protección de la información, la confidencialidad, la seguridad, el ejercicio del hábeas data y la responsabilidad demostrada, conservando evidencia razonable de las medidas adoptadas.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Política será aplicable a los datos personales de personas naturales que sean objeto de tratamiento por PRIME en medios físicos, electrónicos o digitales, cualquiera que sea la fecha de creación de la base de datos, siempre que el tratamiento se encuentre sometido a la legislación colombiana.

No será aplicable a información anonimizada de manera irreversible que no permita identificar o hacer identificable a una persona natural. Cuando PRIME trate información por cuenta de un tercero, se aplicarán además las instrucciones documentadas y las condiciones contractuales del Responsable, dentro del marco legal aplicable.

3. DEFINICIONES

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento, cuando sea legalmente exigible.
- **Aviso de Privacidad:** Comunicación mediante la cual se informa al Titular la existencia de la Política, la forma de acceder a ella y las finalidades esenciales del tratamiento.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.



- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable.
- **Dato Privado:** Dato que por su naturaleza íntima o reservada solo resulta relevante para el Titular.
- **Dato Semiprivado:** Dato que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento puede interesar al Titular y a determinado sector o grupo.
- **Dato Público:** Dato que no sea semiprivado, privado o sensible y que puede encontrarse en registros o documentos públicos no sometidos a reserva.
- **Dato Sensible:** Dato cuyo uso indebido puede afectar la intimidad del Titular o generar discriminación, incluidos, entre otros, datos de salud y biométricos.
- **Empresa:** Para efectos de esta Política se refiere a PRIME GROUP BPO S.A.S.
- **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica que realiza el tratamiento por cuenta del Responsable.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos y/o el tratamiento.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación sobre datos personales, como recolección, almacenamiento, uso, circulación, actualización o supresión.
- **Transmisión:** Comunicación de datos para que un Encargado realice tratamiento por cuenta del Responsable, dentro o fuera de Colombia.
- **Transferencia:** Envío de datos personales a un receptor que, a su vez, actúa como Responsable del Tratamiento.

4. PRINCIPIOS

PRIME aplicará de manera armónica e integral los principios previstos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012:

- **PRINCIPIO DE LEGALIDAD:** El tratamiento es una actividad reglada y deberá sujetarse a la Constitución, la ley y las disposiciones que la desarrollen.
- **PRINCIPIO DE FINALIDAD:** El tratamiento obedecerá a una finalidad legítima, específica y comunicada al Titular cuando corresponda.
- **PRINCIPIO DE LIBERTAD:** El tratamiento se realizará con autorización previa, expresa e informada cuando sea exigible, o con fundamento en una excepción legal.
- **PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD:** La información deberá ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- **PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA:** El Titular podrá obtener información sobre la existencia y uso de los datos que le conciernan.
- **PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA:** El acceso se limitará a personas autorizadas y a la necesidad de conocer.
- **PRINCIPIO DE SEGURIDAD:** Se aplicarán medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para prevenir adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD:** Quienes intervengan en el tratamiento deberán mantener la reserva incluso después de terminar su relación con PRIME.

5. IDENTIFICACIÓN RESPONSABLE Y ENCARGADO

PRIME podrá actuar como Responsable o como Encargado del Tratamiento, según la realidad de cada operación, quién determine las finalidades y medios esenciales del tratamiento y lo previsto en la ley y en los contratos aplicables.

- **Razón social:** PRIME GROUP BPO S.A.S.



- NIT: 901.308.989-0
- Dirección: Carrera 7 No. 32-29, Oficina 3101, Bogotá D.C., Colombia
- Correo electrónico: datospersonales@primegroupbpo.com
- Teléfono: 318 494 8584
- Página web: www.primegroupbpo.com

6. DE LAS BASES DE DATOS

6.1. Como Responsable

PRIME realizará el tratamiento de datos personales propios dentro de las finalidades informadas, las autorizaciones obtenidas cuando sean exigibles y las demás bases jurídicas aplicables. Entre otras, podrá administrar las siguientes categorías:

- a) Bases de datos de trabajadores y ex trabajadores:** Gestión integral de la relación laboral, nómina, seguridad social, bienestar, formación, desempeño, seguridad, cumplimiento y SG-SST.
- b) Bases de datos de aspirantes en procesos de selección:** Recepción y evaluación de hojas de vida, contacto, verificación de información y administración de procesos de selección, sin que la participación genere derecho a vinculación.
- c) Bases de datos de contratistas, asesores y colaboradores:** Gestión contractual, habilitación operativa, accesos, seguimiento, calidad, pagos, seguridad y cumplimiento.
- d) Bases de datos de clientes corporativos, proveedores y contactos empresariales:** Desarrollo del objeto social, gestión contractual y comercial, compras, pagos, comunicaciones, debida diligencia y cumplimiento.
- e) Bases de datos propias con información de prospectos o terceros:** Actividades de prospección, relacionamiento y ofrecimiento de productos o servicios cuando PRIME cuente con autorización o con otra base jurídica válida. PRIME no utilizará para fines propios incompatibles las bases recibidas de clientes.
- f) Bases de datos de videovigilancia:** Seguridad de personas, instalaciones y activos, así como preservación de evidencia cuando corresponda.
- g) Bases de visitantes y control de acceso:** Identificación, autorización de ingreso, seguridad física y trazabilidad.

6.2. Como Encargado del Tratamiento

PRIME podrá tratar bases de datos de propiedad o responsabilidad de clientes y otros terceros para ejecutar servicios contratados. En estos eventos, la información permanecerá sujeta a las políticas e instrucciones documentadas del Responsable y al contrato aplicable.

- a) Bases de datos de propiedad de clientes o terceros Responsables:** PRIME podrá recolectar, consultar, almacenar, organizar, actualizar, utilizar, transmitir, corregir, verificar, suprimir o realizar otras operaciones necesarias para ejecutar el servicio, exclusivamente dentro del alcance autorizado e instruido.

La recepción, consulta, alojamiento o procesamiento técnico de una base de datos de un tercero no la convierte, por ese solo hecho, en una base propia de PRIME. En los contratos se procurará identificar expresamente el rol de las partes, las instrucciones, finalidades, medidas de seguridad, gestión de incidentes y condiciones de devolución, bloqueo o eliminación.



Protección de PRIME: ninguna disposición de esta Política implica asumir obligaciones que legal o contractualmente correspondan exclusivamente al Responsable, sin perjuicio de los deberes propios e imperativos que la ley imponga a PRIME como Encargado.

7. DERECHOS DE LOS TITULARES

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al Responsable o Encargado.
- b) Solicitar prueba de la autorización cuando sea legalmente exigible.
- c) Ser informado, previa solicitud, respecto del uso dado a sus datos.
- d) Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez agotado el trámite aplicable.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión cuando legalmente proceda.
- f) Acceder gratuitamente a sus datos personales objeto de tratamiento.

8. DE LOS DEBERES

8.1. Deberes como Responsable del Tratamiento

- a) Garantizar al Titular el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar prueba de la autorización cuando sea exigible.
- c) Informar al Titular la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten.
- d) Conservar la información bajo condiciones de seguridad apropiadas.
- e) Procurar que la información suministrada al Encargado sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar y rectificar la información cuando corresponda y comunicar las novedades pertinentes al Encargado.
- g) Suministrar al Encargado únicamente datos cuyo tratamiento esté autorizado o permitido por la ley.
- h) Exigir al Encargado el respeto de condiciones adecuadas de seguridad y privacidad.
- i) Tramitar consultas y reclamos en los términos legales.
- j) Adoptar procedimientos internos para el cumplimiento de la legislación y la atención de titulares.
- k) Informar sobre el uso dado a los datos cuando el Titular lo solicite.
- l) Gestionar los incidentes y reportes que legalmente correspondan.
- m) Cumplir las instrucciones y requerimientos de la Superintendencia de Industria y Comercio.

8.2. Deberes como Encargado del Tratamiento

- a) Garantizar el ejercicio del hábeas data dentro del alcance que legalmente corresponda.
- b) Conservar la información bajo condiciones de seguridad apropiadas.
- c) Realizar oportunamente las actualizaciones, rectificaciones, supresiones o bloqueos que correspondan conforme a instrucciones válidas.
- d) Tramitar o canalizar consultas y reclamos de acuerdo con la ley, el contrato y el rol de PRIME.
- e) Adoptar procedimientos internos para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones.



- f) Registrar las leyendas legalmente exigibles, cuando resulte aplicable.
- g) Abstenerse de circular información cuyo bloqueo haya sido ordenado por autoridad competente.
- h) Permitir el acceso únicamente a personas autorizadas y bajo mínimo privilegio.
- i) Informar incidentes al Responsable y realizar los reportes que legalmente correspondan a PRIME.
- j) Cumplir las instrucciones y requerimientos de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Cuando en un tratamiento concurren en PRIME las calidades de Responsable y Encargado respecto de operaciones distintas, se aplicarán los deberes correspondientes a cada rol, sin confundir ni ampliar su alcance.

9. DE LOS DATOS SENSIBLES Y DE MENORES DE EDAD

PRIME tratará datos sensibles únicamente cuando resulte necesario y jurídicamente procedente, especialmente en procesos de Recursos Humanos y SG-SST. Cuando la autorización sea exigible, el Titular será informado sobre el carácter facultativo de responder preguntas relacionadas con datos sensibles y sobre las finalidades específicas.

PRIME no orienta sus actividades comerciales a niños, niñas o adolescentes ni pretende recolectar deliberadamente sus datos. Cuando excepcionalmente deba tratarlos, respetará el interés superior del menor, sus derechos prevalentes y las condiciones establecidas por la legislación aplicable.

10. PROCEDIMIENTOS

10.1. Consultas

Los Titulares, sus causahabientes o las personas legalmente legitimadas podrán consultar la información personal que repose en bases administradas por PRIME. Las consultas serán atendidas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recibo. Cuando no sea posible atenderlas dentro de dicho término, PRIME informará los motivos y la nueva fecha de respuesta, que no podrá superar cinco (5) días hábiles adicionales.

10.2. Reclamos

El Titular o la persona legitimada que considere que la información debe ser corregida, actualizada o suprimida, o que advierta un presunto incumplimiento, podrá presentar un reclamo ante PRIME.

- a) El reclamo deberá identificar al Titular, describir los hechos, indicar datos de contacto y acompañar los documentos que se pretendan hacer valer.
- b) Si está incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes para que subsane las fallas.
- c) Transcurridos dos (2) meses desde el requerimiento sin que se presente la información solicitada, podrá entenderse desistido el reclamo.
- d) Si PRIME no es competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda dentro del término legal e informará al interesado.
- e) Recibido el reclamo completo, se incorporará la leyenda «reclamo en trámite» cuando legal y técnicamente corresponda.
- f) El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles desde el día siguiente a su recibo. Si no fuere posible, se informarán los motivos y la nueva fecha, que no podrá superar ocho (8) días hábiles adicionales.



10.3. Datos de Contacto

- Correo electrónico: datospersonales@primegroupbpo.com
- Dirección física: Carrera 7 No. 32-29, Oficina 3101, Bogotá D.C., Colombia.
- Página web: www.primegroupbpo.com

El Director de Operaciones coordinará la gestión operativa de las solicitudes. Los colaboradores, asesores o contratistas no autorizados deberán remitirlas al canal oficial y abstenerse de entregar directamente información personal.

11. GENERALIDADES

11.1. Seguridad de la Información

PRIME aplicará medidas técnicas, humanas, físicas y administrativas razonables y apropiadas al riesgo para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Ninguna medida implica una garantía absoluta frente a todo evento, por lo que PRIME mantendrá mecanismos de prevención, detección, respuesta y mejora.

11.2. Prohibición de extracción y uso no autorizado

Trabajadores, contratistas, asesores, proveedores y demás usuarios autorizados no podrán copiar, descargar, fotografiar, capturar pantalla, imprimir, exportar, reenviar, almacenar en medios personales, comercializar, ceder o utilizar información fuera de los sistemas, finalidades y canales autorizados. Esta obligación subsiste después de finalizar el vínculo.

11.3. Retención, devolución y eliminación

Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para las finalidades autorizadas, las obligaciones legales o contractuales, la atención de reclamaciones y las necesidades legítimas de evidencia. Cumplida la finalidad, podrán ser suprimidos, anonimizados, bloqueados o devueltos. Una solicitud de eliminación no desplazará obligaciones legales de conservación, órdenes de autoridad o necesidades legítimas de preservación de evidencia.

11.4. Incidentes de seguridad

La ocurrencia de un incidente no constituye por sí sola una atribución automática de responsabilidad a PRIME. Cada evento será investigado considerando los hechos, sistemas, usuarios, controles, terceros involucrados y obligaciones aplicables. PRIME conservará evidencia y realizará las notificaciones o reportes que legalmente correspondan.

11.5. Proveedores y terceros

Cuando proveedores tecnológicos o de servicios traten datos por cuenta de PRIME, se procurará establecer obligaciones de confidencialidad, seguridad, uso limitado, gestión de incidentes, cooperación y devolución o eliminación. El uso de infraestructura de un proveedor no lo autoriza a utilizar los datos para finalidades propias incompatibles.



11.6. Responsabilidad demostrada

PRIME procurará conservar evidencia verificable de inventarios de tratamientos, autorizaciones cuando sean exigibles, contratos, controles de acceso, capacitaciones, solicitudes de titulares, incidentes, revisiones, auditorías y acciones de mejora.

11.7. Prevalencia de la Ley

La interpretación de esta Política estará subordinada a la legislación colombiana. En caso de incompatibilidad con una norma imperativa, prevalecerá esta última. La Política no deberá interpretarse como renuncia a derechos de PRIME ni como asunción voluntaria de obligaciones que correspondan exclusivamente a otra parte.

12. ANEXO

12.1. Aviso de Privacidad

PRIME GROUP BPO S.A.S. está comprometida con la protección de datos personales. Por medio de este Aviso se informa la existencia de la Política de Protección de Datos Personales, las principales finalidades del tratamiento, los derechos de los Titulares y los canales disponibles para realizar consultas, peticiones y reclamos.

Las finalidades dependen de la relación del Titular con PRIME y pueden comprender gestión laboral y contractual, selección, prestación de servicios, seguridad, videovigilancia, atención de solicitudes, cumplimiento legal, relacionamiento corporativo y actividades comerciales autorizadas.

Los Titulares podrán conocer, actualizar y rectificar sus datos; solicitar prueba de la autorización cuando sea exigible; conocer el uso dado a la información; acceder a sus datos; y solicitar su supresión o revocar la autorización cuando legalmente proceda.

Canal de privacidad: datospersonales@primegroupbpo.com. Dirección: Carrera 7 No. 32-29, Oficina 3101, Bogotá D.C. Sitio web: www.primegroupbpo.com.

Cuando PRIME actúe como Encargado, procesará la información conforme a las instrucciones documentadas del Responsable, el contrato aplicable y la legislación vigente.

PRIME GROUP BPO S.A.S. — La protección de la información hace parte de nuestra forma de trabajar.