

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PROTECCIÓN Y USO DE DATOS PERSONALES		10-09-2026
	POL002-GGE	VERSIÓN 02	Página 1 de 15

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PROTECCIÓN Y USO DE DATOS PERSONALES

1. OBJETIVO

Garantizar la adecuada protección y uso de los datos personales recopilados por XOLUTION SERVICES, sociedad que opera bajo la marca XOLUTION SERVICES y se dedica a la prestación de servicios de soporte operativo empresarial (aseo y limpieza, mantenimiento, apoyo logístico y administrativo, gestión humana para el reclutamiento y selección de personal, manejo de archivo, digitación y digitalización de documentos, entre otros), asegurando el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que sobre ellas repose en bases de datos o archivos. Asimismo, establecer las directrices y procedimientos necesarios para garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 15 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 (Capítulos 25 y 26 del Título 2, Parte 2, Libro 2, que compilan los Decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014), el Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, y demás normas que los modifiquen, adicionen o complementen.

2. ALCANCE

Este manual es aplicable a todos los datos personales registrados en cualquier base de datos administrada por XOLUTION SERVICES, que sean susceptibles de tratamiento. Su cumplimiento es obligatorio para todos los funcionarios, colaboradores, contratistas y terceros que, en el marco de sus funciones, tengan acceso o realicen tratamiento de datos personales en nombre de la organización.

Incluye, entre otros:

- Datos de aspirantes, empleados, ex empleados, contratistas, proveedores, clientes y visitantes.
- Datos captados en las instalaciones propias y en las de los clientes donde el personal presta sus servicios, tales como imágenes de videovigilancia (CCTV), registros de ingreso y salida, huellas biométricas, comunicaciones radiales o reportes de novedades.
- Datos de candidatos en los procesos de reclutamiento y selección de personal que se adelanten para la compañía o para sus clientes.
- Datos personales contenidos en archivos, documentos y bases de datos de los clientes, a los cuales se accede en la prestación de servicios de manejo de archivo, digitación, digitalización, outsourcing contable o administrativo, caso en el cual la compañía actúa como encargada del tratamiento.
- Información de terceros en instalaciones donde se presta el servicio, recolectada con fines de seguridad y prevención de riesgos.

ELABORO:
Nombres: Sandra M. Ballesteros Cargo: Asesor SIG Fecha: 10-09-2026

REVISO:
Nombres: David Moreno. Cargo: Director corporativo Fecha: 10-09-2026

APROBO:
Nombres: David Moreno. Cargo: Director corporativo Fecha: 10-09-2026

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PROTECCIÓN Y USO DE DATOS PERSONALES		10-09-2026
	POL002-GGE	VERSIÓN 02	Página 2 de 4

3. DEFINICIONES

Autorización	Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales.
Aviso de privacidad	Comunicación verbal o escrita emitida por el responsable y dirigida al titular, mediante la cual se le informa sobre la existencia de las políticas de tratamiento de información aplicables, la forma de acceder a ellas y las finalidades del tratamiento de sus datos personales.
Base de datos	Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento, cualquiera sea su soporte (físico o electrónico).
Dato personal	Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
Dato privado	Dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular.
Dato público	Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Se consideran públicos, entre otros, los relativos al estado civil de las personas, su profesión u oficio, calidad de comerciante o condición de servidor público. Por su naturaleza, pueden estar contenidos en registros públicos, documentos públicos, gacetas, boletines oficiales y sentencias judiciales ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
Dato semiprivado	Dato que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general.
Datos sensibles:	Aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación. Incluyen información sobre origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, pertenencia a sindicatos u organizaciones sociales, de derechos humanos o políticas, así como datos relativos a la salud, vida sexual y datos biométricos (huella dactilar, rasgos faciales, iris o voz, utilizados para identificar o autenticar a una persona). En el marco de este manual, las imágenes y grabaciones de video y voz obtenidas mediante sistemas de videovigilancia se tratarán con el nivel de protección previsto para los datos sensibles.
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.
Oficial de protección de datos	Persona o área designada por el responsable para asumir la función de protección de datos personales, dar trámite a las solicitudes de los titulares y velar por la implementación de esta política.
Responsable del tratamiento	Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos. Para efectos de este manual, ADL INVERSIONES SAS
Titular	Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
Transferencia	Envío de información o datos personales por parte del responsable y/o encargado ubicado en Colombia a un receptor que, a su vez, es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PROTECCIÓN Y USO DE DATOS PERSONALES		10-09-2026
	POL002-GGE	VERSIÓN 02	Página 3 de 4

Transmisión	Tratamiento de datos personales que implica su comunicación dentro o fuera de Colombia, cuando tenga por objeto que un encargado realice tratamiento por cuenta del responsable.
Tratamiento	Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

4. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

Para alcanzar el objetivo del presente manual se aplicarán los principios del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012:

- **Principio de legalidad:** El tratamiento de datos es una actividad reglada que debe sujetarse a la Constitución, la Ley 1581 de 2012 y demás disposiciones que la desarrollan.
- **Principio de finalidad:** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima, informada previamente al titular.
- **Principio de libertad:** El tratamiento solo podrá ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular, salvo mandato legal o judicial que lo releve.
- **Principio de veracidad o calidad:** La información debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe tratar datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- **Principio de transparencia:** Se debe garantizar al titular el derecho a obtener información en cualquier momento y sin restricciones sobre la existencia de datos que le conciernen.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento está limitado a personas autorizadas por el titular o la ley. Los datos personales, salvo los públicos, no podrán estar disponibles en internet o en medios masivos, salvo que se garantice un acceso controlado y restringido.
- **Principio de seguridad:** La información será tratada con medidas técnicas, humanas y administrativas adecuadas que eviten adulteración, pérdida, uso indebido, consulta o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Principio de confidencialidad:** Toda persona que intervenga en el tratamiento de datos no públicos deberá garantizar su reserva incluso después de terminada su relación con la organización, salvo autorización expresa o disposición legal.

5. DERECHOS DE LOS TITULARES

De conformidad con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, los titulares de los datos personales tienen los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a XOLUTION SERVICES o los encargados del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PROTECCIÓN Y USO DE DATOS PERSONALES		10-09-2026
	POL002-GGE	VERSIÓN 02	Página 4 de 4

- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a XOLUTION SERVICES, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- c) Ser informado por XOLUTION SERVICES o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante XOLUTION SERVICES
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión no procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, al menos una vez cada mes calendario y cada vez que existan modificaciones sustanciales de esta política que motiven nuevas consultas.

6. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

XOLUTION SERVICES., como responsable del tratamiento de los datos personales, debe cumplir los deberes establecidos en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012. Tales deberes son:

- g) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- h) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la Ley 1581 de 2012, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- i) Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- j) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- k) Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- l) 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.
- m) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- n) Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012.
- o) Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- p) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012.
- q) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- r) Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- s) Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- t) Informar a la autoridad de protección de datos (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.

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PROTECCIÓN Y USO DE DATOS PERSONALES		10-09-2026
	POL002-GGE	VERSIÓN 02	Página 5 de 4

- u) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

7. DEBERES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES EN ADL INVERSIONES SAS

A todas las personas y entes externos a ADL INVERSIONES SAS., como encargadas del tratamiento de los datos personales, les será exigible el cumplimiento de los deberes establecidos en el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012. Estos son:

- a) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de Ley 1581 de 2012.
- d) Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012.
- f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares.
- g) Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la Ley 1581 de 2012.
- h) Insertar en la base de datos la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificado por 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 las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

La relación con cada encargado se formalizará mediante un contrato de transmisión de datos personales que señale los alcances del tratamiento, las actividades que realizará por cuenta de ADL INVERSIONES SAS y las obligaciones del encargado frente al titular y al responsable, conforme al artículo 2.2.2.25.5.2 del Decreto 1074 de 2015. Cuando ADL INVERSIONES SAS actúe simultáneamente como responsable y encargado, cumplirá los deberes previstos para ambos.

8. INFORMACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Los datos básicos del responsable del tratamiento de los datos personales son:

- Razón social de la Entidad: XOLUTION SERVICES
- NIT: 901181038-3
- Dirección y domicilio: Cl. 93B N. 17 – 25, Oficina 408, Bogotá, D.C., Colombia.
- Sitio web: www.xolution.com.co
- Correo electrónico: lineaetica@xolution.com.co

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PROTECCIÓN Y USO DE DATOS PERSONALES		10-09-2026
	POL002-GGE	VERSIÓN 02	Página 6 de 4

- Área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos: [Oficial de Protección de Datos Personales / cargo o área designada].

9. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

XOLUTION SERVICES, en desarrollo de su objeto social, recolecta, almacena, usa, circula, conserva y, en algunos casos, graba información de funcionarios, clientes, proveedores, visitantes y terceros en general, con las siguientes finalidades:

- Ejercer las funciones propias de la organización y de los contratos de prestación de servicios suscritos con sus clientes.
- Adelantar procesos de reclutamiento, selección y vinculación de personal, propios o para clientes, incluida la verificación de referencias, formación académica y experiencia, y remitir a los clientes la información de los candidatos cuando el titular lo haya autorizado.
- Gestionar el personal que presta servicios en las instalaciones de los clientes: programación de turnos, control de asistencia, dotación, reporte de novedades y evaluación del servicio.
- Tratar, por cuenta y bajo las instrucciones de los clientes, los datos personales contenidos en los archivos y documentos que la compañía administra, digita o digitaliza, en calidad de encargada del tratamiento.
- Gestionar trámites administrativos internos (nómina, contratación, afiliación a seguridad social, caja de compensación, obligaciones legales).
- Cumplir obligaciones contractuales con clientes y terceros.
- Ejecutar actividades de formación y capacitación del personal operativo y administrativo.
- Atender trámites, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- Realizar procesos de análisis, evaluación, control de riesgos y generación de estadísticas.
- Garantizar la seguridad de personas, bienes, instalaciones, usuarios y visitantes en los lugares donde se preste el servicio.
- Administrar y controlar accesos mediante sistemas biométricos, CCTV, radios de comunicación y registros manuales.
- Dar cumplimiento a requerimientos de autoridades judiciales, administrativas o de control, incluidos organismos de inspección y vigilancia.

Respecto de los datos sensibles, se tratarán únicamente para las siguientes finalidades:

- Garantizar la seguridad de personas, bienes e instalaciones.
- Cumplir con obligaciones legales y contractuales.
- Gestionar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (evaluaciones médicas ocupacionales, reporte de incidentes y accidentes de trabajo), conforme a la normatividad aplicable y con acceso restringido a personal autorizado.
- Controlar el acceso físico a instalaciones mediante datos biométricos y sistemas de videovigilancia.
- Ejercer la defensa en procesos judiciales.
- Mantener actualizada la información registrada en las bases de datos de acuerdo con la normatividad vigente.

10. AUTORIZACIÓN

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PROTECCIÓN Y USO DE DATOS PERSONALES		10-09-2026
	POL002-GGE	VERSIÓN 02	Página 7 de 4

La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de XOLUTION SERVICES requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos. XOLUTION SERVICES, en su condición de responsable del tratamiento de datos personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que, de no haberse surtido una conducta del titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos. El formato de autorización será elaborado por XOLUTION SERVICES y puesto a disposición del titular a más tardar al momento de la recolección de sus datos personales. La autorización podrá obtenerse por escrito, de forma oral o mediante conductas inequívocas del titular (artículo 2.2.2.25.2.4 del Decreto 1074 de 2015), y XOLUTION SERVICES conservará prueba de ella.

Al solicitar la autorización, XOLUTION SERVICES informará al titular de manera clara y expresa (artículo 12 de la Ley 1581 de 2012):

- a) El tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
- b) El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando versen sobre datos sensibles o sobre datos de niñas, niños y adolescentes.
- c) Los derechos que le asisten como titular.
- d) La identificación, dirección física o electrónica y teléfono de ADL INVERSIONES SAS como responsable del tratamiento.

De conformidad con el artículo 10 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.

Quien acceda a datos personales sin autorización en virtud de alguna de estas excepciones deberá cumplir igualmente las disposiciones de la Ley 1581 de 2012.

Los titulares podrán revocar la autorización o solicitar la supresión de sus datos en cualquier momento, a través de los canales del numeral de atención de peticiones, consultas y reclamos, salvo que exista un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos (artículo 2.2.2.25.2.6 del Decreto 1074 de 2015).

10.1. Autorización para el Tratamiento de Datos de los Menores de Edad

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012, y el artículo 2.2.2.25.2.9 del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo 1074 de 2015, el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes solo procederá cuando cumpla con los siguientes parámetros y requisitos, en los términos de la Sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional:

1. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PROTECCIÓN Y USO DE DATOS PERSONALES		10-09-2026
	POL002-GGE	VERSIÓN 02	Página 8 de 4

2. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

De acuerdo con lo anterior, el tratamiento de los datos de los hijos menores de edad de los funcionarios podrá hacerse para brindar beneficios, así como la afiliación a Seguridad Social, Caja de Compensación Familiar y demás obligaciones legales. La recolección de estos datos se hará informando el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas al tratarse de datos de las niñas, niños y adolescentes, debiendo existir la autorización previa y expresa del representante legal del menor, otorgada previo ejercicio del derecho del menor a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta su madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

10.2. Autorización para el Tratamiento de 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 de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, vida sexual y datos biométricos. La recolección de estos datos se hará informando el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas al tratarse de datos sensibles.

Conforme al artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, el tratamiento de datos sensibles está prohibido, excepto cuando:

- a) El titular haya dado su autorización explícita, salvo en los casos en que por ley no sea requerido dicho otorgamiento.
- b) Sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado; en estos eventos, los representantes legales deberán otorgar la autorización.
- c) 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 refiera exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad.
- d) Se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- e) Tenga una finalidad histórica, estadística o científica, adoptando las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.
- f)

Adicionalmente, de acuerdo con el artículo 2.2.2.25.2.3 del Decreto 1074 de 2015, ADL INVERSIONES SAS informará al titular que, por tratarse de datos sensibles, no está obligado a autorizar su tratamiento; le informará de forma explícita y previa cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del tratamiento; y no condicionará ninguna actividad a que el titular suministre datos personales sensibles, salvo que exista una causa legal o contractual que lo exija.

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PROTECCIÓN Y USO DE DATOS PERSONALES		10-09-2026
	POL002-GGE	VERSIÓN 02	Página 9 de 4

10.3. Tratamiento de imágenes de videovigilancia y datos biométricos

La captación de imágenes y sonidos mediante sistemas de videovigilancia (CCTV) y el uso de datos biométricos para el control de acceso se sujetarán a las siguientes reglas:

- Se informará previamente a los titulares mediante avisos visibles ubicados en las zonas videovigiladas y en los puntos de control, que indiquen como mínimo la identidad del responsable, la finalidad del tratamiento, los derechos del titular y el canal para consultar esta política.
- No se instalarán cámaras en espacios destinados a la intimidad de las personas, tales como baños, vestieres o zonas de descanso.
- Las imágenes y registros solo serán consultados por personal autorizado y se entregarán únicamente al titular (protegiendo la información de terceros que aparezcan en ellas), a las autoridades en ejercicio de sus funciones o por orden judicial, o a los clientes cuando así lo prevea el contrato de prestación del servicio y la finalidad informada.
- Las grabaciones se conservarán únicamente durante el término definido en el numeral de periodo de vigencia de las bases de datos, salvo que se requieran como soporte de un incidente, investigación o requerimiento de autoridad.
- Cuando el personal de XOLUTION SERVICES preste servicios en instalaciones de clientes, los sistemas de videovigilancia y control de acceso de dichas instalaciones son responsabilidad del cliente. XOLUTION SERVICES informará a su personal sobre esa captación y solo tratará las imágenes o registros que el cliente le suministre para la gestión de novedades o investigaciones, sujetándose a sus instrucciones.

11. AVISO DE PRIVACIDAD

La recolección de los datos personales por parte de XOLUTION SERVICES., debe hacerse de conformidad con el artículo 2.2.2.25.3.2 del Decreto 1074 de 2015, en el evento en que no sea posible poner a disposición del titular las políticas de tratamiento de la información, XOLUTION SERVICES informará por medio de un aviso de privacidad al titular sobre la existencia de tales políticas y la forma de acceder a las mismas, de manera oportuna y en todo caso a más tardar al momento de la recolección de los datos personales.

El aviso de privacidad será puesto a disposición del titular al momento de la recolección de datos, mediante medios físicos, electrónicos o verbales. En las instalaciones propias que cuenten con sistemas de videovigilancia o control de acceso se colocará en lugar visible un aviso que informe que las imágenes, sonidos, registros de ingreso y demás datos recolectados se usarán exclusivamente con fines de seguridad, control de accesos y cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.

11.1. Contenido mínimo del aviso de privacidad

Acorde con lo dispuesto en el artículo 2.2.2.25.3.3 del Decreto 1074 de 2015, el aviso de privacidad, como mínimo, deberá contener la siguiente información:

- a) Nombre o razón social y datos de contacto del responsable del tratamiento.
- b) El tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- c) Los derechos que le asisten al titular.

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PROTECCIÓN Y USO DE DATOS PERSONALES		10-09-2026
	POL002-GGE	VERSIÓN 02	Página 10 de 4

- d) Los mecanismos dispuestos por el responsable para que el titular conozca la política de Tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella o en el Aviso de Privacidad correspondiente. En todos los casos, debe informar al titular cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.

No obstante, cuando se recolecten datos personales sensibles, el aviso de privacidad deberá señalar expresamente el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que versen sobre este tipo de datos. En todo caso, la divulgación del Aviso de Privacidad no eximirá a XOLUTION SERVICES., de la obligación de dar a conocer a los titulares la política de tratamiento de la información, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1074 de 2015.

11.2. Acreditación de la puesta a disposición del aviso de privacidad y las políticas de tratamiento de la información

XOLUTION SERVICES., conservará el modelo del Aviso de Privacidad que se utilice para cumplir con el deber de dar a conocer a los titulares la existencia de políticas del tratamiento de la información y la forma de acceder a las mismas, mientras se traten datos personales conforme al mismo y perduren las obligaciones que de este se deriven. Para el almacenamiento del modelo, XOLUTION SERVICES., podrá emplear medios informáticos, electrónicos o cualquier otra tecnología que garantice el cumplimiento de lo previsto en la Ley 527 de 1999.

12. MEDIOS DE ALMACENAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Los datos personales recolectados por XOLUTION SERVICES serán almacenados en medios físicos y electrónicos, garantizando su conservación y confidencialidad. Entre los medios se incluyen:

- Archivos físicos bajo custodia y con acceso restringido.
- Sistemas informáticos protegidos con claves y protocolos de seguridad
- Registros de visitantes, planillas de ingreso y salida.
- Sistemas de videovigilancia (CCTV) con almacenamiento controlado.
- Bases de datos internas de gestión administrativa, operativa y de talento humano.

En todos los casos se aplicarán las medidas necesarias para prevenir adulteración, pérdida, consulta o acceso no autorizado.

13. MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

XOLUTION SERVICES implementa medidas de carácter físico, técnico, administrativo y organizacional, con el fin de proteger la información personal contra accesos no autorizados, manipulación indebida, pérdida o destrucción.

Estas medidas incluyen, entre otras:

- Control de accesos físicos a oficinas y archivos.
- Protocolos de ciberseguridad y respaldos de información.
- Restricción de usuarios y perfiles para el acceso a bases de datos.
- Mantenimiento de sistemas de CCTV con registros auditables.
- Procedimientos de custodia de registros físicos de visitantes y planillas.

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PROTECCIÓN Y USO DE DATOS PERSONALES		10-09-2026
	POL002-GGE	VERSIÓN 02	Página 11 de 4

- Compromisos de confidencialidad firmados por el personal.
- Programas de capacitación continua en protección de datos y seguridad de la información.
- Protocolo de gestión de incidentes de seguridad de la información que incluya su registro, análisis, contención y reporte.

13.1. Protección de los datos de los denunciantes de posibles actos de corrupción

Con el fin de asegurar la confidencialidad de los datos de las personas denunciantes de posibles actos de corrupción, los funcionarios que tengan acceso directo o indirecto a la información de estos en cualquiera de sus etapas garantizarán la transparencia, responsabilidad y respeto en cuanto a la información personal, quienes adquieren la calidad de denunciantes por las afirmaciones que elevan ante la organización. De acuerdo a lo anterior, los funcionarios o proveedores con acceso a tales datos deben:

- Garantizar la confidencialidad y reserva en la información personal del denunciante en cualquiera de las etapas en que se surta el manejo de la misma.
- Evitar cualquier comentario sobre la identidad del denunciante
- Garantizar al titular de los datos, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Informar al denunciante sobre la finalidad de la recolección y los derechos correspondientes.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado

14. RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA, OFICIAL DE PROTECCIÓN DE DATOS Y REGISTRO DE BASES DE DATOS

En cumplimiento de los artículos 2.2.2.25.4.4, 2.2.2.25.6.1 y 2.2.2.25.6.2 del Decreto 1074 de 2015, XOLUTION SERVICES:

- Designa al [Oficial de Protección de Datos Personales / cargo o área] como responsable de la función de protección de datos personales, quien dará trámite a las solicitudes de los titulares y velará por la implementación y actualización de esta política.
- Mantendrá un inventario actualizado de sus bases de datos y, cuando se encuentre obligada según el artículo 2.2.2.26.1.2 del Decreto 1074 de 2015 (sociedades con activos totales superiores a 100.000 UVT), las inscribirá y actualizará en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Reportará a la Superintendencia de Industria y Comercio, a través del RNBD, los incidentes de seguridad que afecten las bases de datos personales, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su detección, conforme a la Circular Única de dicha entidad, e informará a los titulares afectados cuando corresponda.
- Adoptará medidas apropiadas, efectivas y verificables para demostrar el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, incluyendo capacitación periódica del personal, verificación en auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión y revisión anual de esta política.

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PROTECCIÓN Y USO DE DATOS PERSONALES		10-09-2026
	POL002-GGE	VERSIÓN 02	Página 12 de 4

15. ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS DE DATOS PERSONALES

Los titulares de datos personales podrán presentar peticiones, consultas o reclamos relacionados con el acceso, corrección, actualización o supresión de su información, a través de los siguientes canales:

Página web	https://www.xolution.com.co
Correo electrónico	lineaetica@xolution.com.co
Punto de atención verbal o presencial	Oficina ADL INVERSIONES SAS, Calle 93B #17-25, Oficina 408, Chicó, Bogotá.

La solicitud deberá contener la identificación del titular, la descripción de los hechos que originaron la consulta, petición, queja o reclamo, la dirección y acompañando los documentos que se quieran hacer valer.

Podrán ejercer los derechos: el titular, previa acreditación de su identidad; sus causahabientes, previa acreditación de tal calidad; su representante o apoderado, previa acreditación de la representación o apoderamiento; y quien haya sido designado por estipulación a favor de otro (artículo 2.2.2.25.4.1 del Decreto 1074 de 2015). Los derechos de niñas, niños y adolescentes se ejercerán por las personas facultadas para representarlos.

15.1. Consultas

Estas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

15.2. Reclamos

Cuando el titular de los datos presente un reclamo ante XOLUTION SERVICES., por considerar 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 1581 de 2012, XOLUTION SERVICES., lo tramitará así:

1. Cuando el reclamo resulta incompleto, requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. En caso de no ser competente para resolver el reclamo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo de éste, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PROTECCIÓN Y USO DE DATOS PERSONALES		10-09-2026
	POL002-GGE	VERSIÓN 02	Página 13 de 4

3. Atenderá el reclamo en el término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

15.3. Requisito de procedibilidad

De conformidad con el artículo 16 de la Ley 1581 de 2012, el titular o causahabiente solo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante XOLUTION SERVICES

16. SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN

La información a la que se refiere la Ley 1581 de 2012, podrá suministrarse a:

- a. A los titulares, sus causahabientes o sus representantes legales;
- b. A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, caso en el cual, conforme al literal a) del artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, no se requerirá autorización del titular, siempre y cuando la solicitud de información esté basada en una clara y específica competencia funcional y garanticen la protección de los derechos de habeas data del titular;
- c. A los terceros autorizados por el titular o por la ley.

16.1. Intercambio de información entre entidades

XOLUTION SERVICES, podrá intercambiar información de datos personales con autoridades gubernamentales, públicas o de otro tipo (incluidas, entre otras autoridades judiciales o administrativas, autoridades fiscales y organismos de investigación penal, civil, administrativa, disciplinaria y fiscal), y terceros participantes en procedimientos legales civiles y sus clientes, contadores, auditores, abogados y otros asesores y representantes, porque es necesario o apropiado para: En todos los casos, el intercambio se limitará a los datos estrictamente necesarios y se realizará en los supuestos exceptuados de autorización por el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, con autorización del titular o en virtud de un contrato de transmisión, observando las reglas de transferencia internacional de esta política.

- a. Cumplir con las leyes vigentes.
- b. Cumplir con procesos jurídicos.
- c. Responder las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno.
- d. Proteger las operaciones de la organización.
- e. Proteger los derechos, la seguridad o los bienes de la organización, de los titulares o de terceros.
- f. Obtener las indemnizaciones aplicables o limitar los daños y perjuicios que puedan afectar a la organización.

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PROTECCIÓN Y USO DE DATOS PERSONALES		10-09-2026
	POL002-GGE	VERSIÓN 02	Página 14 de 4

17. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS

De conformidad con el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012, XOLUTION SERVICES no transferirá datos personales a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos, según los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio, salvo en los siguientes casos:

- Quando el titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia.
- Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el tratamiento del titular por razones de salud o higiene pública.
- Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable.
- Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.
- Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el titular y XOLUTION SERVICES, o para la ejecución de medidas precontractuales, siempre y cuando se cuente con la autorización del titular.
- Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

Cuando se utilicen servicios de terceros ubicados fuera de Colombia (por ejemplo, almacenamiento en la nube o plataformas tecnológicas) que actúen como encargados, se suscribirá el contrato de transmisión previsto en el artículo 2.2.2.25.5.2 del Decreto 1074 de 2015 y se verificará que el proveedor ofrezca garantías de seguridad y confidencialidad equivalentes a las exigidas en esta política.

18. CONOCIMIENTO DE LA POLÍTICA Y DATOS RECOLECTADOS CON ANTERIORIDAD

La presente política no sustituye la autorización previa, expresa e informada del titular, la cual se obtendrá en los términos del numeral de autorización de este manual. XOLUTION SERVICES dará a conocer esta política a los titulares mediante el aviso de privacidad y los canales señalados en el numeral de publicación.

Respecto de los datos recolectados con anterioridad a la entrada en vigencia de esta versión, XOLUTION SERVICES verificará que cuenta con prueba de la autorización correspondiente; cuando no exista, deberá obtenerla antes de continuar con el tratamiento, salvo que aplique alguna de las excepciones del artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.

Cualquier cambio sustancial en esta política será comunicado oportunamente a los titulares antes de su implementación, y cuando el cambio se refiera a la finalidad del tratamiento se solicitará una nueva autorización (artículos 2.2.2.25.2.2 y 2.2.2.25.3.1 del Decreto 1074 de 2015).

19. PERIODO DE VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS.

Las bases de datos cuyo tratamiento ha sido realizado por parte de XOLUTION SERVICES, tendrán un periodo de vigencia que corresponderá a la finalidad para la cual se autorizó su respectivo tratamiento. Una vez cumplida dicha finalidad y los términos de conservación exigidos por la normatividad aplicable (por ejemplo, diez (10) años para los libros y papeles del

	MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PROTECCIÓN Y USO DE DATOS PERSONALES		10-09-2026
	POL002-GGE	VERSIÓN 02	Página 15 de 4

comerciante, artículo 28 de la Ley 962 de 2005) y por la Tabla de Retención Documental de la compañía, los datos serán suprimidos, salvo que exista un deber legal o contractual de conservarlos (artículo 2.2.2.25.2.8 del Decreto 1074 de 2015). Las grabaciones de los sistemas de videovigilancia se conservarán por un término máximo de [XX] días calendario, salvo que se requieran como soporte de un incidente, investigación o requerimiento de autoridad.

20. VIGENCIA DE LA POLÍTICA

La presente política de tratamiento de datos personales estará vigente a partir del 10 de septiembre de 2026, y durante el tiempo en que XOLUTION SERVICES ejerza las actividades propias de su objeto social.

Por regla general, el término de las autorizaciones sobre el uso de los datos personales por los clientes y/o proveedores se entiende por el término de la relación comercial o de la vinculación al servicio y durante el ejercicio del objeto social de la compañía.

21. PUBLICACIÓN

El presente manual estará a disposición de los titulares de la información en la página web <https://www.xolution.com.co/> y a solicitud del interesado a través del correo lineaetica@xolution.com.co o medio físico en las instalaciones de la compañía.