

POLITICA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS



GC-PL001 - Versión: 000
Año: 2016

Elaborado por: Gerente de Operaciones	Revisado por: Gerente de cuenta	Aprobado por: ISC
Fecha: 04/04/2016	Fecha: 04/04/2016	Fecha: 04/04/2016

		POLÍTICA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS	Página	2 de 10
			Versión	000
			Código	GC-PL001

ÍNDICE

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. RESPONSABLES	3
4. DEFINICIONES	3
5. GENERALIDADES	4
6. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO	8
6.1. Autorización gestión telefónica	8
6.2. Manejo de autorizaciones	9
7. DOCUMENTOS RELACIONADOS	9
8. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO	9

		POLÍTICA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS	Página	3 de 10
			Versión	000
			Código	GC-PL001

1. OBJETIVO

Desarrollar el derecho constitucional que tiene las personas con la información que suministran, actualizan para un tratamiento adecuado de los datos personales, acorde a los requerimientos y estándares de nuestro cliente. Establecer lineamientos para el manejo de las autorizaciones y/o actualizaciones de datos de los titulares banco caja social

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde que el cliente suministre información nueva de contacto, con la realización de gestión telefónica o vista de campo, hasta la debida autorización, administración almacenamiento uso y custodia de la misma.

3. RESPONSABLES

Director de Proyecto
 Coordinadores de proyecto
 Asesores de negociación

4. DEFINICIONES

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

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

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

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.

 	POLÍTICA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS	Página	4 de 10
		Versión	000
		Código	GC-PL001

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 lo el Tratamiento de los datos.

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

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

Habeas Data: acción jurisdiccional, normalmente constitucional, que puede ejercer cualquier persona física o jurídica, que estuviera incluida en un registro o banco de datos de todo tipo, ya sea en instituciones públicas o privadas, en registros informáticos o no, a fin de que le sea suministrada la información existente sobre su persona, y de solicitar la eliminación o corrección si fuera falsa o estuviera desactualizada.

5. GENERALIDADES

- 5.1** El coordinador de campaña es el encargado de consolidar la información de las gestiones correspondientes a ley de protección de datos a diarios.
- 5.2** El coordinador de la campaña debe realizar la solicitud a la supervisora de Quality de las gestiones, con el fin que se realice la revisión de las mismas.
- 5.3** Las grabaciones deben ser radicadas dentro de los 10 primeros días del mes.
- 5.4** El intercambio de información que posea información de los clientes, será realizado a través de un medio seguro, para dicho fin C&C ha dispuesto los medios seguros de transmisión de información.
- 5.5** Los colaboradores de la compañía deben velar por el cumplimiento de la ley 1581 para el adecuado tratamiento de datos s, descrito a continuación:
- **Principio de Legalidad en materia de tratamiento de datos:** La ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en ella y en las demás disposiciones que desarrollen.
 - **Principio de finalidad:** el tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la constitución y7 la ley, que debe ser informada al titular.
 - **Principio de Libertad:** el tratamiento solo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que revele el consentimiento,

		POLÍTICA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS	Página	5 de 10
			Versión	000
			Código	GC-PL001

- **Principio de veracidad y Calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- **Principio de transparencia:** en el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento, en cualquier momento sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** el tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley y la constitución. En este sentido, el tratamiento solo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular, y/o por las personas previstas por la ley.
Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido solo a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizados conforme a ley.
- **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el responsable o encargado a que se refiera la ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizados o fraudulento
- **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tenga la naturaleza de públicos, están obligadas a garantizar la reserva de la información. Inclusive después de finalizada su relación con algunas de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en el término de la misma.

5.6 Como proveedores de cobro y de servicios, en calidad de encargados del tratamiento de los datos personales de los clientes del Banco Caja social, para la Gerencia de cobranzas tendremos los siguientes deberes:

- a. Dar estricto cumplimiento a la política de protección de datos de BCS.
- b. Dar cumplimiento a los lineamientos y directrices impartidas por la autoridad competente para la vigilancia de la protección de datos, superintendencia de industria y comercio SIC.



POLÍTICA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS

Página	6 de 10
Versión	000
Código	GC-PL001

- c.** Adoptar la presente procedimiento donde se describen las políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la normatividad vigente en materia de protección de datos.
- d.** Garantizar que las bases de datos suministradas por BCS no serán utilizadas para finalidad diferente a la autorizada por el banco y que se encuentra establecida en el contrato de prestación de servicios, respetando en todo caso lo establecido en la ley 1981 de 2012 sobre protección de datos personales.
- e.** Garantizar medidas de seguridad y confidencialidad de la información contenida en las bases de datos a fin de evitar su adulteración, pérdida, hurto, uso o acceso no autorizado o fraudulento, así como cualquier otra acción en contra de la ley.
- f.** Garantizar el principio de confidencialidad con respecto a la reserva de la información, dando cumplimiento a lo expuesto contractualmente con BCS, contando además con las cláusulas de confidencialidad del personal involucrado en el tratamiento de datos personales.
- g.** Definir claramente los roles y responsabilidades para el manejo y tratamiento de los datos por parte de los funcionarios vinculados a la gestión de cobranza de la cartera, del BCS, de tal manera que solo tengan acceso a la información los funcionarios que en desarrollo de sus roles y responsabilidades deben acceder a ella.
- h.** Garantizar que los datos personales contenidos en las bases de datos suministradas por el banco, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva del proveedor externo, como tampoco la copia indebida de los mismos para fines distintos a los contratados por el banco.
- i.** Garantizar la capacitación a todos sus funcionarios acerca de la normatividad para el manejo, seguridad, tratamiento y uso de datos, de las bases de datos de BCS.
- j.** Garantizar la debida administración, captura y uso de datos que sean actualizados por clientes, dentro de los procesos asociados a la gestión de lo cual deberá quedar registrado en el aplicativo de gestión del banco ICS.
- k.** Adoptar esquemas de monitoreo y control y calidad que garanticen el adecuado manejo y tratamiento de datos e información sensible, acorde con lo establecido por la ley 1581.
- l.** Monitorear sus procesos de gestión garantizando que los funcionarios que administren las bases de datos del banco, no entreguen información sensible a personas no autorizadas y que se lleven a cabo los procesos de validación de titularidad descritos.

		POLÍTICA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS	Página	7 de 10
			Versión	000
			Código	GC-PL001

- m.** Adoptar procedimientos para solicitar, en los Casos que se requiera, la autorización del titular para el tratamiento y uso de datos, a fin de garantizar que se determine con certeza el origen de los datos del cliente; de tal forma, que en caso reclamo o solicitud de la información se pueda demostrar que los mismos fueron obtenidos con la previa autorización de su titular.
- n.** Garantizar el cumplimiento al derecho de haberes data a los clientes dueños de los datos personales.

5.7 La normatividad vigente y aplicable correspondiente a la política definida es:

- Artículo 15 y 21 constitución política de Colombia (derecho habeas data)
- Ley estatutaria 1266 del 31 de diciembre de 2008
- Decreto reglamentario 1727 del 2009
- Ley estatutaria N° 1581 del 2012 Ley de Protección de datos
- Decreto reglamentario 1377 de 2013
- Decreto 886 de mayo de 2014.
- Reglamento artículo 25 ley 1581

5.8 En las llamadas de entrada (Inbound), los guiones deben cumplir con pautas de validación de titularidad a fin menuzar el riesgo derivado de entrega de información a personas diferentes a los titulares de la obligación y para esto se debe hacer uso de la siguiente información:

COMBO 1.	
1	Nombres y Apellidos completos
2	Numero de cedula, validación de tres últimos dígitos
3	Producto de crédito que tiene en el Banco
COMBO 2.	
1	Segundo apellido
2	Fecha de nacimiento
3	Ultima fecha de pago a la obligación.
COMBO 3.	
1	Confirmar dirección de residencia /lugar de trabajo
2	Confirmar correo electrónico (si lo posee)
3	Confirmar número de teléfono fijo
COMBO 4.	
1	Confirmar dirección de la empresa
2	Confirmar barrio de residencia
3	Confirmar número telefónico celular/adicional



POLÍTICA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS

Página	8 de 10
Versión	000
Código	GC-PL001



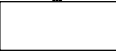



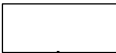


6. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

6.1. Autorización gestión telefónica

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
	1. Validar titularidad	Asesor de negociación
	2. Recepción de datos nuevos *Dirección de residencia *Teléfono fijo *Teléfono celular *Correo electrónico *dirección empresa *Barrio de residencia *Número adicional de contacto	Asesor de negociación
	3. Solicitar Autorización por parte del cliente, para el proceso de cobro, de acuerdo al canal del dato suministrado Control 1: Gestión telefónica se garantiza el 100% de la grabación de la llamada. Control 2: Vista de Campo formato físico debidamente firmado y diligenciado por el titular.	Asesor de negociación
	4. Marcación en el sistema Nota 1: Ver procedimiento lineamientos ley de protección de datos personales (Numeral 8.2) Gerencia de estrategias y control de la gestión Dirección de las políticas y estrategias Diciembre de 2014	Asesor de negociación

	5. Fin	
---	--------	--

6.2. Manejo de autorizaciones

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
	1. Inicio	
 	2. Recepción de archivos de gestión del banco, con un filtro de autorizaciones y actualizaciones	Director Coordinador campana y de
 	3. Extraer y recopilar las grabación y los formatos de campo con las autorizaciones y actualizaciones Control 1: Antes del 10 de cada mes radicar CD con autorización del anterior.	Director Coordinador campana y de
   	4. Elaboración del Acta de radicación de grabaciones de ley de protección de datos. Nota 1: Realizar rotulación de acuerdo a lo solicitado por el cliente. 5. Fin	Director Coordinador campana y de

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Ley 1581
- Lineamientos Ley de protección de datos personales (BCS)

8. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

		POLÍTICA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS	Página	10 de 10
			Versión	000
			Código	GC-PL001

Versión	Fecha de aprobación dd/mm/aaa	Descripción del cambio
000	04/Abril/2016	<p>Inclusión principios de tratamiento de datos en generalidades.</p> <p>Inclusión de lineamientos generales.</p> <p>Cambio de estructura documental, pasa de política a procedimiento por el contenido del mismo.</p>