

# Política de Protección de Datos



**GC-PL001 - Versión: 004**  
**Año: 2022**

Elaborado por: Gerente Tecnología	Revisado por: Gerente Legal y de Riesgos	Aprobado por: Gerente General
Fecha: 03/01/2022	Fecha: 03/01/2022	Fecha: 03/01/2022



## POLÍTICA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS

Código	GC-PL001
Versión	004
Fecha	03/01/2022

### 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 .....	10



## POLÍTICA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS

Código	GC-PL001
Versión	004
Fecha	03/01/2022

### 1. OBJETIVO

Desarrollar el derecho constitucional que tienen las personas a un tratamiento adecuado de sus datos personales y *Habeas Data*, acorde a los estándares requeridos por las leyes que regulan la materia.

#### ALCANCE

Este procedimiento aplica desde que el cliente, proveedor o funcionario suministre información nueva de contacto, hasta la debida autorización, administración almacenamiento uso y custodia de la misma.

### 2. RESPONSABLES

Todo el personal adscrito a C&C Services S.A.S.

### 3. 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.

**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.



## POLÍTICA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS

Código	GC-PL001
Versión	004
Fecha	03/01/2022

**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.

### 4. GENERALIDADES

- 4.1 El personal staff de las áreas es el encargado de consolidar la información correspondiente a ley de protección de datos a diario.
- 4.2 El intercambio de información con data de clientes, proveedores y funcionarios será realizado a través de un medio seguro, para dicho fin C&C dispondrá en común acuerdo con los clientes, proveedores los canales seguros para el intercambio de información.
- 4.3 Los colaboradores de la compañía deben velar por el cumplimiento de la ley 1581 de 2012, para el adecuado tratamiento de datos, 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 las demás disposiciones que desarrollen.
  - **Principio de finalidad:** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la constitución y la ley, que debe ser informada al titular o proveedor.
  - **Principio de Libertad:** El tratamiento solo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular, proveedor o funcionario. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que revele el consentimiento,
  - **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



## POLÍTICA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS

Código	GC-PL001
Versión	004
Fecha	03/01/2022

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.

**4.4** Como proveedores de cobro y de servicios, en calidad de encargados del tratamiento de los datos personales de los clientes, se tienen los siguientes deberes:

- a. Dar estricto cumplimiento a la política de protección de datos
- 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 o cualquier otro ente regulador autorizado para ejercer esta normatividad.
- c. Adoptar el presente documento 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 los clientes o proveedores no son utilizadas para finalidad diferente a la establecida



## POLÍTICA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS

Código	GC-PL001
Versión	004
Fecha	03/01/2022

contractualmente, respetando en todo caso lo establecido en la ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.

- e.** Garantizar medidas de confidencialidad, integridad y disponibilidad 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 el cliente o proveedor, 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 C&C, de tal manera que solo tengan acceso a la información los funcionarios autorizados.
- h.** Garantizar que los datos personales contenidos en las bases de datos suministradas por el cliente o proveedor 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.
- i.** Garantizar la capacitación a todos los funcionarios acerca de la normatividad para el manejo, seguridad, tratamiento y uso de datos.
- 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
- k.** Adoptar esquemas de monitoreo, control y calidad que garanticen el adecuado manejo y tratamiento e datos e información sensible, acorde con lo establecido por la ley 1581 de 2012.
- l.** Monitorear sus procesos de gestión garantizando que los funcionarios que administren las bases de datos del cliente o proveedor no entreguen información sensible a ´ personas no autorizadas y que se lleven a cabo los procesos de validación de titularidad descritos.
- 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 habeas data a los clientes, proveedores o funcionarios dueños de los datos personales.



## POLÍTICA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS

Código	GC-PL001
Versión	004
Fecha	03/01/2022

**4.5** 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

**4.6** En las llamadas de entrada (Inbound), los guiones deben cumplir las pautas de validación de titularidad a fin minimizar 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 que tiene con el cliente
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 o móvil
COMBO 4.	
1	Confirmar dirección de la empresa
2	Confirmar barrio de residencia
3	Confirmar número telefónico fijo a móvil adicional



**POLÍTICA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS**

Código	GC-PL001
Versión	004
Fecha	03/01/2022

**5. 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 móvil *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  <b>Control 1:</b> Gestión telefónica se garantiza el 100% de la grabación de la llamada.  <b>Control 2:</b> Visita de Campo formato físico debidamente firmado y diligenciado por el titular.	Asesor de negociación
	4. Marcación en el sistema  <b>Nota 1:</b> 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	





## POLÍTICA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS

Código	GC-PL001
Versión	004
Fecha	03/01/2022

### 6.2. Manejo de autorizaciones

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
	1. Inicio	
	2. Recepción de archivos de gestión del cliente, con un filtro de autorizaciones y actualizaciones	Director y Coordinador de campaña
	3. Extraer y recopilar la grabación y los formatos de visita de campo con las autorizaciones y actualizaciones	Director y Coordinador de campaña
  	4. Elaboración del Acta de radicación de grabaciones de ley de protección de datos. (en caso de requerirse)  <b>Nota 1:</b> Realizar rotulación de acuerdo a lo solicitado por el cliente.	Director y Coordinador de campaña
	5. Fin	

### 6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Ley 1581 de 2012
- Lineamientos Ley de protección de datos personales establecidos por el cliente o proveedor



## POLÍTICA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS

Código GC-PL001

Versión 004

Fecha 03/01/2022

### 7. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha de aprobación dd/mm/aaa	Descripción del cambio
000	04/Abril/2016	Inclusión principios de tratamiento de datos en generalidades.  Inclusión de lineamientos generales.  Cambio de estructura documental, pasa de política a procedimiento por el contenido del mismo.
001	05/06/2017	Se modifica el encabezado del procedimiento: Código, versión y fecha
002	24/08/2020	Se realiza revisión anual y no se generan cambios
003	30/09/2021	Revisión anual
004	03/01/2022	Se elimina logo SGS