

POLITICA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS



GC-PL001 - Versión: 002
Año: 2020

Elaborado por: Gerente Legal y de Riesgos	Revisado por: Gerente Legal y de Riesgos	Aprobado por: Gerente General
Fecha: 24/08/2020	Fecha: 24/08/2020	Fecha: 24/08/2020

		POLÍTICA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS	Código	GC-PL001
			Versión	002
			Fecha	24/08/2020

ÍNDICE

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

 	POLÍTICA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS	Código	GC-PL001
		Versión	002
		Fecha	24/08/2020

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.

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

 	POLÍTICA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS	Código	GC-PL001
		Versión	002
		Fecha	24/08/2020

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 siguientes medios seguros de transmisión de información.
- **HELMBANK:** Portal Seguro
 - **FALABELLA:** SFTP filetransfer.falabella.cl
 - **BCS:** Envío de correos cifrados software CRYPTO
- 5.5** Los colaboradores de la compañía deben velar por el cumplimiento de la ley 1581 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 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.
 - **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,
 - **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.

		POLÍTICA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS	Código	GC-PL001
			Versión	002
			Fecha	24/08/2020

- **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 medida 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 limpiamiento y directrices impartidas por la autoridad competente para la vigilancia de la protección de datos, superintendencia de industria y comercio SIC.
- 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 seran 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

		POLÍTICA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS	Código	GC-PL001
			Versión	002
			Fecha	24/08/2020

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.
- 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

		POLÍTICA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS	Código	GC-PL001
			Versión	002
			Fecha	24/08/2020

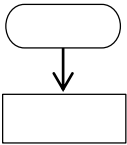
- Decreto reglamentario 1727 del 2009
- Ley estatutaria N° 1581 del 2012 Ley de Protección de datos
- Decreto reglamentario 1377 de 2013
- Decreto 886 de mayo de 2014.
- Reglamento artículo 25 ley 1581

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




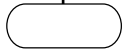
6. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

6.1. Autorización gestión telefónica

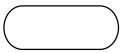
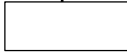
FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
	1. Validar titularidad	Asesor de negociación

↓

		POLÍTICA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS	Código	GC-PL001
			Versión	002
			Fecha	24/08/2020

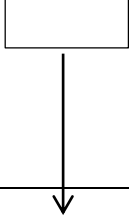
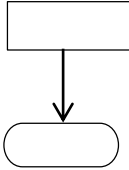
	2. Recepción de datos nuevos *Dirección de residencia *Teléfono fijo *Teléfono celular *Correo electrónico *dirección empresa *Barrio de residencia *Número adicional de contacto	Asesor de negociación
	3. Solicitar Autorización por parte del cliente, para el proceso de cobro, de acuerdo al canal del dato 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 y de Coordinador de campana



 	POLÍTICA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS	Código	GC-PL001
		Versión	002
		Fecha	24/08/2020

	<p>3. Extraer y recopilar las grabación y los formatos de campo con las autorizaciones y actualizaciones</p> <p>Control 1: Antes del 10 de cada mes radicar CD con autorización del anterior.</p>	Director y Coordinador de campaña
	<p>4. Elaboración del Acta de radicación de grabaciones de ley de protección de datos.</p> <p>Nota 1: Realizar rotulación de acuerdo a lo solicitado por el cliente.</p> <p>5. Fin</p>	Director y Coordinador de campaña

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

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

8. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

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>
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