

Política de Protección de Datos



GC-PL001 - Versión: 006
Año: 2023

Elaborado por: Gerente Legal y de Riesgos	Revisado por: Gerente Riesgos y Control Interno	Aprobado por: Gerente General
Fecha: 17/10/2023	Fecha: 17/10/2023	Fecha: 17/10/2023



POLÍTICA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS

Código	GC-PL001
Versión	006
Fecha	17/10/2023

ÍNDICE

1. OBJETIVO	3
2. RESPONSABLES	3
3. GENERALIDADES	4
4. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO	8
4.1. Manejo de autorizaciones	8
5. DOCUMENTOS RELACIONADOS	8



POLÍTICA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS

Código	GC-PL001
Versión	006
Fecha	17/10/2023

1. OBJETIVO

Desarrollar el derecho fundamental que tienen las personas a un tratamiento adecuado de sus datos personales y *Habeas Data*, acorde con los estándares requeridos por el régimen jurídico que regula la materia.

ALCANCE

Este procedimiento aplica desde que el cliente, proveedor o funcionario; suministre información nueva o parcial de contacto, hasta su debida autorización y/o administración de almacenamiento custodia y uso de esta, tratándose bajo los parámetros establecidos por ley para una óptima manipulación de los datos personales proveídos.

2. RESPONSABLES

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

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 configurándose en datos públicos, semiprivados y privados.

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, un tratamiento y/o manipulación de la información suministrada.

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

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

Habeas Data: Acción jurisdiccional, el cual se configura como un derecho constitucional, que puede ejercer cualquier persona natural 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



POLÍTICA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS

Código	GC-PL001
Versión	006
Fecha	17/10/2023

existente sobre su persona, y de solicitar la eliminación o corrección si fuera falsa o estuviera desactualizada.

3. GENERALIDADES

- 3.1** El personal staff de las áreas es el encargado de consolidar la información correspondiente a ley vigente correspondiente a la protección de datos.
- 3.2** 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.
- 3.3** Los colaboradores de la compañía deben velar por el cumplimiento de la reglamentación actual; tal como la ley 1581 de 2012. Para un adecuado tratamiento de datos, el cual se describirá 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 a la ley, que debe ser informada al titular o proveedor.
 - **Principio de Libertad:** El tratamiento solo puede ejercerse con el consentimiento previo y/o expreso informado por el 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 ser garante el derecho al titular para obtener de manera responsable y en equívoca la obtención de la información suministrada, 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



POLÍTICA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS

Código	GC-PL001
Versión	006
Fecha	17/10/2023

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 esta.

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



POLÍTICA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS

Código	GC-PL001
Versión	006
Fecha	17/10/2023

- 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 de 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.

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



POLÍTICA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS

Código	GC-PL001
Versión	006
Fecha	17/10/2023

- 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
- Conpes 3854.

3.6 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:

LLAVE 1.	
1	Nombres y Apellidos completos
2	Numero de cedula, validación de tres últimos dígitos
3	Producto que tiene con el cliente
LLAVE 2.	
1	Segundo apellido
2	Fecha de nacimiento
3	Ultima fecha de pago a la obligación.
LLAVE 3.	
1	Confirmar dirección de residencia /lugar de trabajo
2	Confirmar correo electrónico (si lo posee)
3	Confirmar número de teléfono fijo o móvil
LLAVE 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


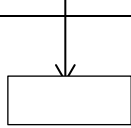
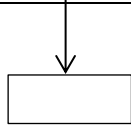
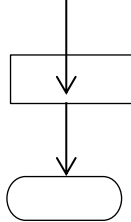
006

Fecha

17/10/2023

4. DESCRIPCIÓN PROCEDIMIENTO

4.1. 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) Nota 1: Realizar rotulación de acuerdo a lo solicitado por el cliente.	Director y Coordinador de campaña
	5. Fin	

5. 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	006
Fecha	17/10/2023

6. 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
005	09/08/2023	Revisión general de la política por parte de la Gerencia Legal y de Riesgos
006	17/10/2023	Revisión general de la política por parte de la Gerencia de Operaciones de Cartera