

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	
	Código: DC-GG-003	Versión: 0
	Fecha: Noviembre 08/16	Páginas: 1 de 8

### CONTROL DE VERSIONES

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
Noviembre 08/16	0	Emitido para Implementación

<p><b>Revisado por:</b></p> <p><b>Cargo:</b> Directora de Proyectos</p> 	<p><b>Aprobado por:</b></p> <p><b>Cargo:</b> Gerente General</p> 
---	--



## **1. OBJETIVO**

CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012, en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia por la cual se dictan disposiciones para la protección de datos, establece las garantías legales para el debido tratamiento de actualizaciones, rectificaciones de la información que reposen en bases de datos o archivos y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales que pueda prevenir la vulneración de los mismos.

## **2. ALCANCE**

La presente política se aplicará y por ende obligará a las siguientes personas

- Representantes Legales y/o administradores societarios.
- Personal interno de CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO, directivos que custodien y traten bases de datos de carácter personal.
- Contratistas y personas naturales o jurídicas que presten sus servicios a CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO bajo cualquier tipo de modalidad contractual, en virtud de la cual se realice cualquier tratamiento de datos de carácter personal.
- Los Accionistas, revisores fiscales y aquellas otras personas con las cuales exista una relación legal de orden estatutario.
- Las demás personas que establezca la ley.

## **3. IDENTIFICACION DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**

El responsable del tratamiento de sus datos personales es CONALCREDITOS - CONALCENTER BPO, empresa dedicada a la Recuperación de Cartera y Contact center identificado con Nit: 800.219.668-3, con domicilio en la Calle 10 # 4-40 Piso 13 en la ciudad de Cali, teléfono 4891000, correo electrónico [alejandra.gonzalez@conalcreditos.com.co](mailto:alejandra.gonzalez@conalcreditos.com.co); [gerenciacali@conalcreditos.com.co](mailto:gerenciacali@conalcreditos.com.co).

## **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/o 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 modificación, bloqueo, cancelación, entre otros.

## **5. PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

La protección de datos de carácter personal en CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO estará sometida a los siguientes principios o reglas fundamentales:

- **Consentimiento informado o principio de Libertad:** El tratamiento de datos personales al interior de CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO, sólo puede hacerse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular.
- **Finalidad del Dato:** El tratamiento de datos personales debe obedecer a una finalidad legítima, acorde con la Constitución y la ley, la cual debe ser informada de manera concreta, precisa y previa del titular para que éste exprese su consentimiento informado.
- **Calidad o veracidad del dato:** Los datos de carácter personal recolectados por CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO deben ser veraces, completos, exactos, comprobables, comprensibles y mantenerse actualizados. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, fraccionados, incompletos o que induzcan al error.
- **Transparencia:** En el tratamiento de datos personales se garantizará el derecho del titular a obtener y conocer del responsable y/o encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen.

## **6. ACCESO Y CIRCULACION RESTRINGIDA A DATOS PERSONALES**

Los datos personales que recolecte y trate CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO de colaboradores, ex colaboradores, proveedores externos y contratistas, serán usados solo en el ámbito de la finalidad y autorización concedida por el titular del dato personal, por tanto, no podrán ser accedidos, transferidos, cedidos ni comunicados a terceros, esta información está caracterizada en el documento “Matriz de datos personales”.



Los datos personales bajo custodia de CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO no podrán estar disponibles en Internet o en cualquiera otro medio de divulgación masiva.

### **6.1. Seguridad del dato**

CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO está comprometido en efectuar un correcto uso y tratamiento de sus bases de datos, evitando acceso no autorizado a terceros que puedan conocer, vulnerar, modificar, divulgar y/o destruir la información que allí reposa. Además, cuenta con un sistema perimetral de seguridad “Firewall” y detección de intrusos “Fortinet” para mantener salvaguardada la información de nuestros clientes Corporativos, proveedores, contratistas y colaboradores de la organización. Permanentemente se realiza monitoreo al sistema a través de análisis de vulnerabilidades y Ethical Hacking.

En el momento que por petición de nuestro cliente Corporativo solicite el borrado seguro de la información, se utilizara el respectivo software que garantiza el borrado completo de la información alojada en nuestra Red.

Dentro de nuestras políticas de seguridad, y monitoreo se realiza grabaciones de audio y video a toda la gestión de cobranza realizada a los deudores, codeudores y/o terceros interesados de cuyos portafolios son entregados por nuestros clientes y/o proveedores para la gestión de cobro y la gestión del Contact Center; por disposición de la Superintendencia financiera debe quedar almacenada como evidencia de la gestión adelantada. Para el control de acceso y seguridad física, disponemos de controles biométricos, CCTV (circuito cerrado de televisión) en las áreas administrativas, áreas de operación, atención al cliente y sitios comunes, tales grabaciones de audio tendrán una duración en los archivos de CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO de un máximo de Diez (10) años para posteriormente ser objeto de borrado o destrucción, salvo que deba conservarlos para efecto de dar cumplimiento a normas vigentes o deberes contractuales. Las grabaciones de video tendrán una duración en nuestros archivos de 20 días.

Los datos personales permanecerán activos en nuestras bases de datos durante la permanencia de las obligaciones contractuales y diez años más según lo requiera la ley. En ese momento serán eliminados de las bases de contacto y permanecerán en repositorios autorizados únicamente con los fines de realizar estudios estadísticos, históricos o atender los requerimientos de las diferentes autoridades que se puedan llegar a presentar.

## **7. CONFIDENCIALIDAD**

Todos los funcionarios de CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO se encuentran comprometidos con la confidencialidad y manipulación adecuada de las bases de datos,

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	<b>DC-GG-003</b>
---	--	------------------

compromiso que subsiste aún finalizada la relación contractual. Adicional se cuenta con un acuerdo de confidencialidad Firmado y guardado.

## **8. PROTECCION ESPECIAL DE DATOS SENSIBLES**

CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO no recolectará ni tratará datos personales ligados exclusivamente a ideologías políticas, afiliación sindical, creencias religiosas, vida sexual, origen étnico, y datos de salud, salvo autorización expresa del titular y en aquellos casos de ley en los cuales no se requiera del consentimiento.

## **9. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

La autorización para el tratamiento de los datos personales, permite a CONALCREDITOS– CONALCENTER BPO, recolectar, transferir, almacenar, usar, circular, suprimir, compartir, actualizar y transmitir, para efectos de las siguientes finalidades:

- Realizar actividades de cobranza, recuperación de cartera, localización de clientes, investigación de bienes, campañas publicitarias, visitas oculares (video-grabación), correos electrónicos, mensajes de texto, correspondencia; entre otras, para los portafolios administrados y/o entregados por nuestros clientes.
- Enviar información de carácter comercial, promocional o invitaciones de CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO a sus potenciales clientes, o aliados estratégicos.
- Enviar información o invitaciones a brigadas de forma física, electrónica, mensajes de texto o de voz a los titulares de las carteras entregadas para gestión por las diferentes entidades que nos contratan, para que puedan normalizar sus obligaciones vencidas.
- Cumplir lo dispuesto por el ordenamiento jurídico colombiano en materia laboral y de seguridad social, entre otras, aplicables a ex empleados, empleados actuales y candidatos a futuro empleo.
- Cumplir las normas las tributarias y comerciales
- Evaluar la calidad de los servicios
- Actualizar los datos personales de usuarios, a través de diferentes actividades como lo son la consulta en bases de datos públicas y de referenciación de terceras personas, para el logro de un proceso de cobranza efectivo de la cartera propia.



## **10. DERECHO DE LOS TITULARES DE LOS DATOS**

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la Entidad en su condición de responsable del Tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO salvo cuando de acuerdo con la Ley, el tratamiento que se está realizando no lo requiera.
- Ser informado por CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO, previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos, respecto del uso que ésta le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley General y sus decretos reglamentarios.
- Para consulta de datos personales, solicitud de autorización o de información sobre el uso dado a los datos, puede realizar la consulta por escrito y de manera presencial en las Oficinas de CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO o a través del correo electrónico [alejandra.gonzalez@conalcreditos.com.co](mailto:alejandra.gonzalez@conalcreditos.com.co).

## **11. ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACION**

CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO desarrolla el papel de encargado del tratamiento de la información. Se entiende que quien realiza entrega de la información a CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO cuenta con todas las autorizaciones pertinentes a las que hace referencia la ley 1581 de 2012 y que las finalidades para las que se entrega han sido plenamente conocidas y aceptadas por el titular y en ese sentido libera a nuestra organización de cualquier responsabilidad por el uso que se le dé a los datos.

Con el fin de dar pleno y estricto cumplimiento a las directrices normativas delimitadas en la Ley de Protección de Datos personales, serán deberes de CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Habeas Data.
- Solicitar y conservar en las condiciones legales previstas, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.



- Garantizar que la información sea verás, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados por el titular.
- Informar por solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- Cumplir los requerimientos e instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el tema específico.
- Hacer uso de los datos personales solo para los objetivos dispuestos en la misión institucional y en cumplimiento de las funciones sustantivas de CONALCREDITOS– CONALCENTER BPO.
- Hacer el respectivo Borrado seguro de la información en el momento que los datos no se vayan a utilizar.

## **12. RECLAMOS**

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos administrada por CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO debe ser sujeta de corrección, actualización, o si advierten un incumplimiento de alguno de sus encargados, podrán presentar un reclamo ante la entidad correspondiente, en los siguientes términos:

- El reclamo se formulará acompañado del documento que identifique al titular, la descripción clara de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección Calle 10 # 4-40 Piso 13 en la ciudad de Cali donde desea recibir las notificaciones, pudiendo ser esta física o electrónica al [correo\\_alejandra.gonzalez@conalcreditos.com.co](mailto:correo_alejandra.gonzalez@conalcreditos.com.co) adjuntando los documentos que pretenda hacer valer.
- Si el reclamo resulta incompleto se 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 que CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO, o el encargado no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO utilizará un correo electrónico único para estos efectos de tal manera que se pueda identificar en qué momento se da traslado y la respuesta o confirmación de recibido correspondiente.
- Si CONALCREDITOS – CONALCENTER BPO no conoce la persona a quien deba trasladarlo, informará de inmediato al Titular con copia a la Superintendencia de Industria y Comercio.



- Una vez recibido el reclamo completo, se debe incluir en la base de datos correspondiente la leyenda “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, esto debe ocurrir en un término máximo de dos (2) días hábiles.
- El término máximo para responder el reclamo es de 15 días hábiles, si no es posible hacerlo en este término se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que éste se atenderá, la cual no podrá exceder de ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **12.1. Quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio**

El titular, causahabiente o apoderado deberá agotar en primer lugar este trámite de consulta o reclamo, antes de dirigirse a la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC a formular una queja.

### **12.2. Persona o dependencia responsable de la atención de Peticiones, Consultas y Reclamos**

El procedo de Gestión Integral será responsable de velar por el cumplimiento de estas disposiciones. Esta área tendrá una comunicación directa con los responsables de las diferentes áreas de la compañía, con el fin de garantizar que todos los aspectos señalados queden debidamente recogidos y que los deberes que estipula la Ley se cumplan.

La Fecha de entrada en vigencia de la política de tratamiento de datos tendrá vigencia a partir de Octubre 13 de 2015

Magnolia Giraldo Lopez  
Gerente General