	POLITICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES			
	Código: POL-SIG-001	Version: 02	Vigencia: 22/08/2022	Página 1 de 20
	Elaboró: Consultor	Revisó: Dir. Excelencia Operacional y C.I.	Aprobó: Gerente General	

1. OBJETO

La presente Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales pretende regular el tratamiento de la información personal de clientes de Central de Cobranzas SAS, de acuerdo con las disposiciones contenidas en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015, por medio de los cuales se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

2. ALCANCE

Este documento aplica a todos los niveles de la organización; de este modo, constituye un compromiso formal y responsable para facilitar la implementación y el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 en lo referente a la reglamentación de aspectos relacionados con la autorización del titular de la información para el tratamiento de sus datos personales, las políticas de tratamiento de los responsables y encargados, el ejercicio de los derechos de los titulares de información, las transferencias de datos personales.

3. DEFINICIONES

Para efectos de la aplicación de las condiciones contenidas en este documento y de acuerdo con lo contenido en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012, se entiende por:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales; la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.
- **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de la información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

El aviso de privacidad como mínimo deberá contener la siguiente información:

POLITICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: POL-SIG-001

Version: 02

Vigencia: 22/08/2022


Página 2 de 20

Elaboró: Consultor

Revisó: Dir. Excelencia Operacional y C.I.

Aprobó: Gerente General

- La identidad, domicilio y datos de contacto del responsable del tratamiento.
- El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- Los mecanismos generales dispuestos por el responsable para que el titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella. En todos los casos debe informar al titular cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.
- **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.
- **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil, profesión u oficio y a su calidad de comerciante o servidor público.
- **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- **Dato semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV de la ley 1266 de 2008.
- **Datos sensibles:** Son aquellos datos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promuevan intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos
- **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 mismo.
- **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.

	POLITICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES			
	Código: POL-SIG-001	Version: 02	Vigencia: 22/08/2022	Página 3 de 20
	Elaboró: Consultor	Revisó: Dir. Excelencia Operacional y C.I.	Aprobó: Gerente General	

- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta del responsable.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1. Información del responsable de la Protección y Tratamiento de la información personal


La empresa responsable de la Protección y el tratamiento de los datos personales es:

- Razón social: Central de Cobranzas SAS
- Domicilio: Barranquilla
- Dirección: Carrera 43# 95-20
- PBX: +57 (5) 3091735
- Email: velezmonica@centraldecobranzas.com


4.2. Principios

En virtud de interpretación y aplicación jurídica, se aplicarán los siguientes principios:

- a) **Principio de Legalidad en Materia de Tratamiento de Datos:** El Tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, decretos reglamentarios y demás disposiciones que la desarrollen.
- b) **Principio de Finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
- c) **Principio de Libertad:** El Tratamiento sólo 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 releve el consentimiento.

	POLITICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES			
	Código: POL-SIG-001	Version: 02	Vigencia: 22/08/2022	Página 4 de 20
	Elaboró: Consultor	Revisó: Dir. Excelencia Operacional y C.I.	Aprobó: Gerente General	

- d) Principio de Veracidad o 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.
- e) 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 y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- f) 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 sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en 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 sólo a los Titulares o terceros autorizados.
- g) Principio de Seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere 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 autorizado o fraudulento.
- h) Principio de Confidencialidad:** Todos los funcionarios y contratistas que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de la misma. El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, se compromete a tratar los datos personales de los titulares tal y como lo define el literal g) del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 de forma absolutamente confidencial haciendo uso de estos, exclusivamente, para las finalidades indicadas en el apartado anterior, siempre que el titular no se haya opuesto a dicho tratamiento. El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, informa que tiene implantadas las medidas de seguridad de índole técnica y

	POLITICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES			
	Código: POL-SIG-001	Version: 02	Vigencia: 22/08/2022	Página 5 de 20
	Elaboró: Consultor	Revisó: Dir. Excelencia Operacional y C.I.	Aprobó: Gerente General	

organizativas necesarias que garanticen la seguridad de sus datos personales y eviten su alteración, pérdida, tratamiento y/o acceso no autorizado.

- i) **Principio de temporalidad:** Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Una vez cumplida la finalidad del tratamiento y los términos establecidos anteriormente, se procederá a la supresión de los datos.

4.3. Organización del Documento

El documento está organizado fundamentalmente en dos partes: En la primera, se describe el objeto general de la Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales, sus características, responsabilidades, principios, violaciones y excepciones de la Política y disposiciones generales de la misma. En la segunda, se definen las Políticas individuales, para el manejo de la información y las acciones que deben ser tomadas para lograr los objetivos de la presente.

4.4. Responsabilidades

Para la debida implementación de la Política de Protección y Tratamientos de Datos Personales, se establecieron las siguientes responsabilidades:

4.4.1. Alta Dirección

Se compromete con el desarrollo e implementación de la de Protección y Tratamiento de Datos Personales, a través del aseguramiento de la disponibilidad de recursos para su cumplimiento y la asignación de líneas de autoridad y responsabilidad.

4.4.2. Lideres de Procesos

- Implementar los lineamientos, procedimientos y protocolos establecidos para protección y tratamientos de datos personales

POLITICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: POL-SIG-001

Version: 02

Vigencia: 22/08/2022

Página 6 de 20

Elaboró: Consultor

Revisó: Dir. Excelencia Operacional y C.I.

Aprobó: Gerente General

- Efectuar seguimiento al cumplimiento de los lineamientos de la política en cada uno de los procesos acorde con su competencia y responsabilidad

4.4.3. Área de TI

- Determinar los parámetros técnicos para la gestión de los datos personales
- Gestionar y administrar las plataformas para la difusión y divulgación del Tratamiento de Datos Personales
- Administrar, disponer y ejecutar los equipos técnicos utilizados para la recolección, mantenimiento y acceso de los datos personales


4.4.4. Área Jurídica

- Apoyar a las áreas en la mitigación del riesgo legal por el uso adecuado de los datos personales
- Acompañar la elaboración de respuestas a consultas que surjan relacionadas con el tratamiento de datos personales

4.5. Violaciones a la Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales

Las violaciones o brechas a la seguridad de los datos personales se clasifican en:

- **Violación de confidencialidad**
 - Tiene lugar cuando partes que no están autorizadas, o no tienen un propósito legítimo para acceder a la información, acceden a ella. La severidad de la pérdida de confidencialidad varía según el alcance de la divulgación; es decir, el número potencial y el tipo de partes que pueden haber accedido ilegalmente a la información.
 - Suministrar información de carácter sensible a terceros no autorizados para recibirla.
- **Violación de integridad**
 - Se produce cuando se altera la información original y la sustitución de datos puede ser perjudicial para el individuo. La situación más grave ocurre cuando existen serias posibilidades de que los datos alterados se hayan utilizado de una manera que pueda dañar al individuo.

	POLITICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES			
	Código: POL-SIG-001	Version: 02	Vigencia: 22/08/2022	Página 7 de 20
	Elaboró: Consultor	Revisó: Dir. Excelencia Operacional y C.I.	Aprobó: Gerente General	

- **Violación de disponibilidad**

- Su consecuencia es que no se puede acceder a los datos originales cuando es necesario. Puede ser temporal (los datos son recuperables, pero tomará un periodo de tiempo y esto puede ser perjudicial para el individuo); o permanente (los datos no pueden recuperarse).

Central de Cobranzas SAS como responsable de la Protección y Tratamiento de Datos Personales, tan pronto como tenga conocimiento de que se ha producido una violación de la seguridad de los datos personales, debe, sin dilación indebida y, de ser posible, a más tardar 48 horas después de que haya tenido constancia de ella, notificar la violación de la seguridad de los datos personales a la autoridad de control competente. Si dicha notificación no es posible en el plazo de 48 horas, debe justificarse de los motivos de la dilación.

4.6. Excepciones en la Política


No existen excepciones a la presente Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales

5. CONTENIDO

5.1. Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales y su finalidad

Los datos personales de clientes en medios físicos, digitales o por cualquier otro medio, incluyendo, pero sin limitarse a información de carácter financiero, crediticio, comercial, profesional, técnico y administrativo, privada y contenida en cualquier medio físico, digital o electrónico, entre otros y sin limitarse a sus nombres, número de cédula, teléfonos fijos y celulares, documentos, fotos, memorias USB, grabaciones, datos biométricos, correos electrónicos, y videograbaciones (en adelante “Datos Personales”), tendrán el siguiente tratamiento:

- Recolectar, consultar, recopilar, evaluar, catalogar, clasificar, ordenar, grabar, almacenar, actualizar, modificar, aclarar, reportar, informar, analizar, utilizar, compartir, circularizar,

	POLITICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES			
	Código: POL-SIG-001	Version: 02	Vigencia: 22/08/2022	Página 8 de 20
	Elaboró: Consultor	Revisó: Dir. Excelencia Operacional y C.I.	Aprobó: Gerente General	

suministrar, suprimir, procesar y en general tratar los Datos Personales que sean suministrados por cualquier medio.

- Solicitar, consultar, verificar, validar, recopilar, compartir, intercambiar, informar, reportar, procesar, almacenar, modificar, actualizar, aclarar, retirar o divulgar por cualquier medio los Datos Personales ante entidades de consulta de bases de datos o ante cualquier otra entidad que maneje o administre bases de datos con los fines legalmente definidos para este tipo de entidades, domiciliadas en Colombia o en el exterior, sean personas naturales o jurídicas, colombianas o extranjeras.

- Solicitar, consultar, recopilar, evaluar, catalogar, clasificar, ordenar, grabar, compartir, intercambiar, informar, reportar, procesar, almacenar, modificar, actualizar, aclarar, retirar o divulgar por cualquier medio los Datos Personales ante Central de Cobranzas SAS o cualquiera de las sociedades en la que Central de Cobranzas SAS, su casa matriz, filiales o subsidiarias tengan participación accionaria directa o indirectamente, sus aliados comerciales (las “ENTIDADES AUTORIZADAS”), sus proveedores de servicios, usuarios de red, redes de distribución y personas que realicen la promoción de sus productos y servicios, incluidos call centers, domiciliados en Colombia o en el exterior, sean personas naturales o jurídicas, colombianas o extranjeras.

5.2. Finalidades para el tratamiento de datos de clientes actuales y potenciales:

- a) Promocionar, comercializar u ofrecer, de manera individual o conjunta, sus productos y/o servicios ofrecidos en alianza comercial, a través de cualquier medio o canal, o para complementar, optimizar o profundizar el portafolio de productos y/o servicios actualmente ofrecidos.

- b) Como elemento de análisis en etapas precontractuales, contractuales y post- contractuales para establecer y/o mantener cualquier relación contractual, incluyendo como parte de ello, los siguientes propósitos:

**POLITICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO
DE DATOS PERSONALES**

Código: POL-SIG-001

Version: 02

Vigencia: 22/08/2022

Página 9 de 20

Elaboró: Consultor

Revisó: Dir. Excelencia Operacional y C.I.

Aprobó: Gerente General

- I. Actualizar bases de datos, tramitar la apertura y/o vinculación de productos y/o servicios en Central de Cobranzas SAS.
- II. Evaluar riesgos derivados de la relación contractual potencial, vigente o concluida.
- III. Realizar, validar, autorizar o verificar transacciones incluyendo, cuando sea requerido, la consulta y reproducción de datos sensibles tales como la huella, imagen o voz.
- IV. Obtener conocimiento del perfil comercial o transaccional del titular, que permita definir los productos que se acomodan a sus requisitos y preferencias, el nacimiento, modificación, celebración y/o extinción de obligaciones directas, contingentes o indirectas, el incumplimiento de las obligaciones que adquiera con Central de Cobranzas SAS o con cualquier tercero, así como cualquier novedad en relación con tales obligaciones, hábitos de pago y comportamiento crediticio con Central de Cobranzas SAS y/o terceros.
- V. Conocer el estado de las operaciones vigentes activas, pasivas o de cualquier naturaleza, como también las que en el futuro llegue a celebrar con Central de Cobranzas SAS con otras entidades financieras o comerciales, con cualquier operador de información o administrador de bases de datos o cualquier otra entidad similar que en un futuro se establezca y que tenga por objeto cualquiera de las anteriores actividades.
- VI. Esta autorización comprende información referente al manejo, estado, cumplimiento de las relaciones, contratos y servicios, hábitos de pago, incluyendo aportes al sistema de seguridad social, obligaciones y las deudas vigentes, vencidas sin cancelar, procesos, o la utilización indebida de servicios financiero.
- VII. Ejercer sus derechos, incluyendo los referentes a actividades de cobranza judicial y extrajudicial y las gestiones conexas para obtener el pago de las obligaciones a cargo del titular o de su empleador, si es del caso.
- VIII. Implementación de software y servicios tecnológicos.
- IX. Procesar y asegurar el cumplimiento y entrega de los productos y/o servicios adquiridos por el titular.
- X. Cumplir obligaciones comerciales en el marco de relaciones contractuales.

**POLITICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO
DE DATOS PERSONALES**

Código: POL-SIG-001

Version: 02

Vigencia: 22/08/2022


Página 10 de 20

Elaboró: Consultor

Revisó: Dir. Excelencia Operacional y C.I.

Aprobó: Gerente General

- c) Elaborar y reportar información estadística, encuestas de satisfacción, estudios y análisis de mercado, incluyendo la posibilidad de contacto para dichos propósitos.
- d) Enviar mensajes, notificaciones o alertas a través de cualquier medio para remitir certificados, divulgar información legal, corporativa, de seguridad, promociones, campañas comerciales, publicitarias, de mercadeo, institucionales o de educación financiera, sorteos, eventos u otros beneficios e informar al titular acerca de las innovaciones efectuadas en sus productos y/o servicios, dar a conocer las mejoras o cambios en sus canales de atención, así como dar a conocer otros servicios y/o productos ofrecidos por Central de Cobranzas SAS.
- e) Llevar a cabo las gestiones pertinentes, incluyendo la recolección y entrega de información ante autoridades públicas o privadas, nacionales o extranjeras con competencia sobre Central de Cobranzas SAS o sobre sus actividades, productos y/o servicios, cuando se requiera para dar cumplimiento a sus deberes legales o reglamentarios, incluyendo dentro de éstos, aquellos referentes a la prevención de la evasión fiscal, lavado de activos y financiación del terrorismo u otros propósitos similares emitidas por autoridades competentes.
- f) Cruzar la información con las diferentes bases de datos de autoridades y/o entidades estatales y de terceros tales como la Registraduría Nacional del Estado Civil y sus aliados tecnológicos certificados, operadores de información y demás entidades que formen parte del Sistema de Seguridad Social Integral, empresas prestadoras de servicios públicos y de telefonía móvil, entre otras, para desarrollar las actividades propias de su objeto social principal y conexas, y/o cumplir con obligaciones legales.
- g) Por razones de seguridad o para dar cumplimiento a normas legales o contractuales.
- h) Verificar las referencias suministradas, sobre el manejo de las cuentas y/o productos que figuran a nombre del titular, así como a cualquier otro tipo de información sobre la transparencia y licitud de las actividades realizadas.
- i) Grabar y escuchar en cualquier momento las conversaciones con Central de Cobranzas SAS relacionadas con negocios, con el fin de que Central de Cobranzas SAS tenga soporte y medio probatorio válido en cualquier proceso judicial, al igual que soporte de las operaciones realizadas.

	POLITICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES			
	Código: POL-SIG-001	Version: 02	Vigencia: 22/08/2022	Página 11 de 20
	Elaboró: Consultor	Revisó: Dir. Excelencia Operacional y C.I.	Aprobó: Gerente General	

j) Para que los Datos Personales puedan ser utilizados como medio de prueba.


5.3. En relación con las autorizaciones para el tratamiento de datos personales suscritas las finalidades aplicables son:

- a) Para distribuir, comercializar, vender, intercambiar o divulgar con propósitos comerciales, la información o dato personal, comercial, privado o semiprivado del cliente, contenido en ficheros, archivos, bases de datos o medios semejantes de Central de Cobranzas SAS, sus subordinadas y en general con cualquier tercero, sin lugar a pagos ni retribuciones.
- b) Enviar comunicaciones y/o notificaciones al cliente en cumplimiento de las normas sobre habeas data. Esto podrá efectuarse a través de cualquier medio escrito o electrónico y en general por cualquier medio técnico que resulte aceptable.
- c) Solicitar explicaciones y los documentos que soporten las operaciones, alguna(s) transacción(es) puntual(es) y/o el origen de sus fondos.
- d) Grabar conversaciones relacionadas con los negocios para ser escuchadas en cualquier momento.
- e) Cumplir la regulación de autoridad y efectuar las retenciones que igualmente ordenen como consecuencia de los requerimientos u órdenes de tales autoridades.

5.4. Tratamiento de datos sensibles.

Central de Cobranzas SAS puede tratar datos sensibles de los clientes, en el marco de campañas de cobranzas. Para estos efectos, Central de Cobranzas SAS dará aplicación a las disposiciones legales sobre tratamiento de datos sensibles, incluyendo las siguientes:

- a) Obtener autorización explícita del Titular para el tratamiento, informando el carácter facultativo de la misma. Esta autorización será implementada en toda recolección de datos sensibles, salvo en los siguientes casos en los que no se requiere autorización por disposición legal:


	POLITICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES			
	Código: POL-SIG-001	Version: 02	Vigencia: 22/08/2022	Página 12 de 20
	Elaboró: Consultor	Revisó: Dir. Excelencia Operacional y C.I.	Aprobó: Gerente General	

- b) El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- c) El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular.
- d) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- e) El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

5.5. Tratamiento de datos sensibles y de niños, niñas y adolescentes

Central de Cobranzas SAS podrá tratar datos públicos (nombre y número de identificación) de niños, niñas y adolescentes que sean beneficiarios de los productos ofrecidos por la entidad contratante. Esta información es recolectada para garantizar su interés superior.

Así mismo, está prohibido recolectar información directamente de niños, niñas y/o adolescentes, por lo que, en caso de que tengamos conocimiento de que dicha información se refiere a dichos Titulares procederemos a eliminarla de forma inmediata. Únicamente obtendremos información de niños, niñas y/o adolescentes con el consentimiento de su padre, tutor y/o persona con la patria potestad en términos de la legislación aplicable.

	POLITICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES			
	Código: POL-SIG-001	Version: 02	Vigencia: 22/08/2022	Página 13 de 20
	Elaboró: Consultor	Revisó: Dir. Excelencia Operacional y C.I.	Aprobó: Gerente General	

5.6. Transferencias y Transmisiones de datos personales

Así mismo, Central de Cobranzas SAS realiza transmisiones de datos de forma local, nacional e internacional y ha implementado las autorizaciones y contratos de transmisión necesarios para dicho fin.


Toda Transferencia y/o Remisión de Datos Personales se regulará debidamente a través de un instrumento jurídico idóneo en el que se identificarán las obligaciones y responsabilidades de las partes en materia de Protección de Datos Personales de acuerdo a la legislación aplicable.

Para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la prestación de los servicios podemos compartir datos e información de los Titulares en los siguientes supuestos:

- Con autoridades competentes en los casos legalmente previstos cuando una disposición legal así nos lo exija o exista mandamiento escrito, fundado y motivado de una autoridad judicial competente.
- Con empresas que cumplen con los mismos estándares de Privacidad aplicables a Central de Cobranzas SAS
- Con terceros que pueden intervenir en la prestación de los servicios contratados o solicitados.

En el caso de nuestros Colaboradores, podremos compartir su información en los siguientes supuestos:

- A autoridades competentes en los casos legalmente previstos.
- A instituciones bancarias para realizar los pagos correspondientes, a aseguradoras para gestiones de seguros y reembolsos, a administradoras de fondos pensionales y de cesantías para el retiro y a terceros que colaboren con nosotros en la gestión de prestaciones sociales y riesgos laborales, así como las que resulten aplicables.
- A reclutadoras y otras terceras empresas para dar referencias laborales de los colaboradores en cuyo caso su consentimiento será necesario.

	POLITICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES			
	Código: POL-SIG-001	Version: 02	Vigencia: 22/08/2022	Página 14 de 20
	Elaboró: Consultor	Revisó: Dir. Excelencia Operacional y C.I.	Aprobó: Gerente General	


No obstante, lo anterior, pueden existir supuestos específicos en los que pueda ser requerido compartir Datos Personales e información con otros Terceros, por lo que, de forma previa a compartir los Datos Personales, informaremos de forma concreta sobre los destinatarios o categorías de destinatarios y finalidad para la que se compartirá la información.

Únicamente compartiremos dicha información a territorios y/o terceras partes en los que se garantice un adecuado cumplimiento de la normatividad aplicable de Protección de Datos Personales y existan medidas adecuadas para la protección de los derechos y libertades fundamentales de las personas

5.7. Derechos que le asisten como Titular de los datos

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1074 de 2015 (Capítulo 25), el Titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a Central de Cobranzas SAS, en su calidad de responsable del Tratamiento. Este derecho podrá ejercerlo frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a Central de Cobranzas SAS, en su calidad de Responsable del Tratamiento, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 (o en las normas que la reglamenten, adicionen, complementen, modifiquen o deroguen), o cuando se haya presentado la continuidad del tratamiento según lo previsto en el numeral 4° del artículo 2.2.2.25.2.7 del Decreto 1074 de 2015.
- c) Ser informado por Central de Cobranzas SAS, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante Central de Cobranzas SAS.

	POLITICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES			
	Código: POL-SIG-001	Version: 02	Vigencia: 22/08/2022	Página 15 de 20
	Elaboró: Consultor	Revisó: Dir. Excelencia Operacional y C.I.	Aprobó: Gerente General	

- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y la Constitución.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

5.8. Área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos


El área de Jurídica de Central de Cobranzas SAS será responsable de la atención de peticiones, consultas, reclamos, quejas o para el ejercicio de los derechos del Titular de la información personal.

5.9. Procedimiento para ejercer los derechos del Titular de los datos

5.9.1. Procedimiento para acceso y de consulta

El Titular de los datos, o sus causahabientes, podrán consultar la información que repose en las bases de datos en posesión de Central de Cobranzas SAS, para lo cual deberán comunicar la correspondiente petición al correo electrónico Velezmonica@centraldecobranzasltda.com o comunicarse al +57 (5) También será posible formular estas peticiones por escrito, y radicarla de lunes a viernes en horario 8:00 AM – 1:00 PM y 2:00 PM a 4:00 PM, en la Carrera 43# 95-20, de la ciudad de Barranquilla.

Para evitar que terceros no autorizados accedan a la información personal del Titular de los datos, será necesario previamente establecer la identificación del Titular. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.


	POLITICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES			
	Código: POL-SIG-001	Version: 02	Vigencia: 22/08/2022	Página 16 de 20
	Elaboró: Consultor	Revisó: Dir. Excelencia Operacional y C.I.	Aprobó: Gerente General	

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

5.9.2. Procedimiento para solicitar actualización, corrección, supresión, revocatoria de la autorización o para presentar reclamos.

El Titular, o sus causahabientes, que consideren que la información contenida en las bases de datos de Central de Cobranzas SAS debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante Central de Cobranzas SAS el cual será tramitado bajo las siguientes reglas, de conformidad con el artículo 15 de la ley 1581 de 2012:

- a) El reclamo se formulará mediante solicitud que puede ser enviada al correo electrónico velezmonica@centraldecobranzasltda.com o radicando una comunicación por escrito de lunes a viernes en horario 8:00 AM – 1:00 PM y 2:00 PM a 4:30 PM, en la Carrera 43# 95-20, de la ciudad de Barranquilla.
- b) Para evitar que terceros no autorizados accedan a la información personal del Titular de los datos, será necesario previamente establecer la identificación del Titular. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.
- c) La solicitud debe contener la siguiente información:
 - La identificación del Titular.
 - Los datos de contacto (dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto).
 - Los documentos que acrediten la identidad del Titular, o la representación de su representante.


	POLITICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES			
	Código: POL-SIG-001	Version: 02	Vigencia: 22/08/2022	Página 17 de 20
	Elaboró: Consultor	Revisó: Dir. Excelencia Operacional y C.I.	Aprobó: Gerente General	

- La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer alguno de los derechos.
 - La descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.
 - Los documentos que se quiera hacer valer.
 - Firma, número de identificación y huella.
- d) Si el reclamo resulta incompleto, Central de Cobranzas SAS 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.
- e) Si el Área que recibe el reclamo 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.
- f) Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- g) El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

5.9.10. Supresión de Datos

El Titular tiene el derecho a solicitar a Central de Cobranzas SAS la supresión (eliminación) de sus datos personales y en especial cuando:

- a) Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012

	POLITICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES			
	Código: POL-SIG-001	Version: 02	Vigencia: 22/08/2022	Página 18 de 20
	Elaboró: Consultor	Revisó: Dir. Excelencia Operacional y C.I.	Aprobó: Gerente General	

- b) Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados.
- c) Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recolectados.


Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el Titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por Central de Cobranzas SAS.

El derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negarlo cuando:

- La solicitud de supresión de la información no procederá cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular, para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el Titular.

5.9.11. Revocatoria de la Autorización.

El Titular de los datos personales puede revocar el consentimiento al Tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no haya un deber legal o contractual para mantener la información.

	POLITICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES			
	Código: POL-SIG-001	Version: 02	Vigencia: 22/08/2022	Página 19 de 20
	Elaboró: Consultor	Revisó: Dir. Excelencia Operacional y C.I.	Aprobó: Gerente General	

5.10. Seguridad de la Información.

En desarrollo del principio de seguridad, Central de Cobranzas SAS ha adoptado medidas técnicas, administrativas y humanas razonables para proteger la información de los Titulares e impedir adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. El acceso a los datos personales está restringido a sus Titulares y Central de Cobranzas SAS no permitirá el acceso a esta información por parte de terceros, a excepción de un pedido expreso del Titular de los datos o personas legitimadas de conformidad con la normatividad nacional.

5.11. Vigencia de la Política.

La Política con sus modificaciones rige a partir del 22 de agosto de 2022. Cualquier cambio sustancial en esta política será dado a conocer mediante un anuncio en todos los correos institucionales.


El término de las autorizaciones sobre el uso de los datos personales se entiende por el término de la relación comercial o de la vinculación al servicio y durante el ejercicio del objeto social de la compañía.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y ANEXOS

- Ley Estatutaria 1581 de julio de 2012
- Decreto 1074 de 2015
- Título IV de la Ley 1266 de 2008

7. FLUJOGRAMA

No aplica

	POLITICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES			
	Código: POL-SIG-001	Version: 02	Vigencia: 22/08/2022	Página 20 de 20
	Elaboró: Consultor	Revisó: Dir. Excelencia Operacional y C.I.	Aprobó: Gerente General	

8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	AUTOR	REVISIÓN	APROBACIÓN
01/03/2022	01	Versión Inicial	Consultor Teleacción SAS	Director Excelencia Operacional y C.I.	Gerente General
22/08/2022	02	Se actualiza tipo de sociedad de la organización, cambia de Central de Cobranzas Ltda. a Central de Cobranzas SAS.	Ingeniero de Procesos	Director Excelencia Operacional y C.I.	Gerente General


MONICA PATRICIA VELEZ ANGULO
GERENTE GENERAL