

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>			
	Código: POL-GTI-002	Versión: 01	Vigencia: 22/04/2023	Página 1 de 14
	Elaboró: BCM Consultores	Revisó: Oficial de Seguridad de la Información	Aprobó: Gerente General	

## 1. OBJETO

La Constitución Política de Colombia estableció en el artículo 15 el derecho de protección de datos personales como el derecho de toda persona para conocer, actualizar, rectificar y/o cancelar la información y datos personales que de ella se hayan recolectado y/o se traten en bases de datos públicas o privadas.

Mediante la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, el Congreso de la República reglamentó el derecho al establecer las Disposiciones Generales para la Protección de Datos Personales en Colombia, igualmente reglamentada por los Decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014 incluidos en el Decreto único 1074 de 2015.

En cumplimiento de las anteriores disposiciones Central de Cobranzas S.A.S, consciente de su responsabilidad en el Tratamiento de Datos Personales de los titulares, garantiza el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar, rectificar, suprimir y revocar la autorización respecto a las informaciones que hayan recogido sobre ellas en las bases de datos que Central de Cobranzas S.A.S, ha recopilado para las finalidades previstas en la Ley y las autorizaciones respectivas, las cuales han sido tratadas conforme a lo establecido por el régimen nacional de protección de datos personales.

Central de Cobranzas S.A.S, informa oficialmente que los datos personales que se obtengan en ejecución de sus operaciones serán tratados conforme a los principios y deberes definidos en la ley 1581 de 2012 y demás normas que traten y regulen esta materia, y que, para todos los fines pertinentes, el domicilio Central de Cobranzas S.A.S. es:

Carrera 43 # 95-20 - Barranquilla - Colombia

Teléfono: +57 (605) 3 09 1735

Correo Electrónico: [datospersonales@centraldecobranzas.com](mailto:datospersonales@centraldecobranzas.com)

Sitio web: <https://www.centraldecobranzas.com/><https://www.centraldecobranzas.com>

### 1.1 OBJETIVO GENERAL

La presente Política tiene por objeto dar cumplimiento a los deberes previstos en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, así como regular los procedimientos de recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y tratamiento de los datos personales gestionados por Central de Cobranzas S.A.S, además de proveer la información necesaria y suficiente a los diferentes grupos de interés y establecer los lineamientos que garanticen la protección de los datos personales que son objeto de tratamiento en Central de Cobranzas S.A.S.

## 2. ALCANCE

Los principios y disposiciones contenidas en la presente política son aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por Central de Cobranzas S.A.S, debiendo ser aplicada por los empleados y contratistas, así como todos aquellos que actúen como encargados de datos personales cuyo responsable sea Central de Cobranzas S.A.S.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>			
	Código: POL-GTI-002	Versión: 01	Vigencia: 22/04/2023	Página 2 de 14
	Elaboró: BCM Consultores	Revisó: Oficial de Seguridad de la Información	Aprobó: Gerente General	

La presente política aplica para el tratamiento de datos personales efectuado en territorio colombiano o cuando al responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento no establecido en territorio nacional le sea aplicable la legislación colombiana en virtud de normas y tratados internacionales.

### 3. DEFINICIONES

**TITULAR:** Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.

**TRANSFERENCIA:** La Transferencia de Datos Personales tiene lugar cuando el responsable y/o Encargado del Tratamiento de Datos Personales, envía la información con Datos Personales a un receptor, que a su vez es Responsable y/o Encargado del tratamiento.

**TRATAMIENTO:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

**ÁREA RESPONSABLE DE PROTECCIÓN DE DATOS:** Es el área dentro de Central de Cobranzas S.A.S, que tiene como función la vigilancia y control de la aplicación de la Política de Protección de Datos Personales y la implementación del Programa Integral de Protección de Datos Personales, adicionalmente es responsable por la atención de las peticiones, quejas, reclamos y consultas formuladas por los titulares de datos, estas serán atendidas por la Dirección Administrativa a través de la figura del Oficial de Protección de Datos.

**BASE DE DATOS:** Conjunto organizado de Datos Personales que son objeto de tratamiento, esto incluye archivos físicos y digitales.

**CALIDAD DEL DATO:** El dato personal sometido a tratamiento deberá ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Cuando se esté en poder de datos personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, Central de Cobranzas S.A.S. se abstendrá de someterlo a Tratamiento, o solicitar a su Titular la actualización o corrección de la información.

**CONFIDENCIALIDAD:** Elemento de seguridad de la información que permite establecer quienes y bajo qué circunstancias tienen autorización de acceder a los datos personales.

**DATO PERSONAL PRIVADO:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o a varias personas naturales determinadas o determinables. Debe entonces entenderse el “dato personal” como una información relacionada con una persona natural (persona individualmente considerada).

**DATO SEMIPRIVADO:** Es aquella información que no es de 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 es el caso de los datos financieros, crediticios o actividades comerciales

**DATO SENSIBLE:** Aquel dato que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales 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 promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>			
	Código: POL-GTI-002	Versión: 01	Vigencia: 22/04/2023	Página 3 de 14
	Elaboró: BCM Consultores	Revisó: Oficial de Seguridad de la Información	Aprobó: Gerente General	

derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

**DATO PÚBLICO:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

**DERECHO DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES:** En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Sólo podrán tratarse aquellos datos que sean de naturaleza pública.

**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. Central de Cobranzas S.A.S., actúa como encargado del tratamiento de datos personales en los casos, en los que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta de un responsable del tratamiento.

**INFORMACIÓN DIGITAL:** Toda aquella información que es almacenada o transmitida por medios electrónicos y digitales como el correo electrónico u otros sistemas de información.

**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. Central de Cobranzas S.A.S. actúa como responsable del tratamiento de datos personales frente a todos los datos personales sobre los cuales decida directamente, en cumplimiento de las funciones propias reconocidas legalmente.

#### 4. PRINCIPIOS

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la ley, regulaciones, y normatividad vigente, se aplicarán de manera integral los siguientes principios:

- a. **Principio de Legalidad:** 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.
- d. **Principio de Veracidad:** 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.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>			
	Código: POL-GTI-002	Versión: 01	Vigencia: 22/04/2023	Página 4 de 14
	Elaboró: BCM Consultores	Revisó: Oficial de Seguridad de la Información		Aprobó: Gerente General

- 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 restringido:** 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. Central de Cobranzas S.A.S. 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. Central de Cobranzas S.A.S. informa que tiene implantadas las medidas de seguridad de índole técnica y 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.
- j. **Interpretación integral de los derechos constitucionales:** Los derechos se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los derechos constitucionales aplicables.
- k. **Principio de Necesidad:** Los datos personales tratados deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades perseguidas con la base de datos.

## 5. Responsabilidades

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>			
	Código: POL-GTI-002	Versión: 01	Vigencia: 22/04/2023	Página 5 de 14
	Elaboró: BCM Consultores	Revisó: Oficial de Seguridad de la Información	Aprobó: Gerente General	

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

#### **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.

#### **Lideres de Procesos**

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

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

#### **Área de Tecnología**

Determinar los parámetros técnicos para la gestión de los datos personales.

Administrar, disponer y ejecutar los equipos técnicos utilizados para la recolección, mantenimiento y acceso de los datos personales.

Gestionar y administrar las plataformas para la difusión y divulgación del Tratamiento de Datos Personales.

#### **Área Jurídica**

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

## **6. CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS**

### **6.1. DATOS SENSIBLES**

Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales 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 promueva 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.

### **6.2. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES**

Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- a. El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- b. El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>			
	Código: POL-GTI-002	Versión: 01	Vigencia: 22/04/2023	Página 6 de 14
	Elaboró: BCM Consultores	Revisó: Oficial de Seguridad de la Información		Aprobó: Gerente General

- c. 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.
- d. 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.

### 6.3. DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y/o requisitos:

- Que respondan y respeten el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal de los niños, niñas o adolescentes otorgará la autorización, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

## 7. TRATAMIENTO Y FINALIDADES

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y de conformidad con las autorizaciones impartidas por los titulares de la información, Central de Cobranzas S.A.S. realizará operaciones o conjunto de operaciones que incluyen recolección de datos, su almacenamiento, uso, circulación y/o supresión. Este tratamiento de datos se realizará exclusivamente para las finalidades autorizadas y previstas en la presente Política y en las autorizaciones específicas otorgadas por parte del titular.

De la misma forma se realizará Tratamiento de Datos Personales cuando exista una obligación legal o contractual para ello, siempre bajo los lineamientos de las políticas de Seguridad de la Información.

Así mismo y en ejecución del objeto social de Central de Cobranzas S.A.S., los datos personales serán tratados de acuerdo con el grupo de interés y en proporción a la finalidad o finalidades que tenga cada tratamiento.

## 8. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES

Central de Cobranzas S.A.S. podrá transferir y transmitir los datos personales a terceros con quienes tenga relación operativa que le provean de servicios necesarios para su debida operación, o de conformidad con las funciones establecidas a su cargo en las leyes, y se adoptarán las medidas necesarias para que las personas que tengan acceso a sus datos personales cumplan con la presente Política y con los principios de protección de datos personales y obligaciones establecidas en la Ley.

En todo caso, cuando Central de Cobranzas S.A.S. transmita los datos a uno o varios encargados, establecerá las cláusulas contractuales o celebrará un contrato de transmisión de datos personales que deberán incluir los siguientes temas:

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>			
	Código: POL-GTI-002	Versión: 01	Vigencia: 22/04/2023	Página 7 de 14
	Elaboró: BCM Consultores	Revisó: Oficial de Seguridad de la Información		Aprobó: Gerente General

- a. Alcances del tratamiento.
- b. Las actividades que el encargado realizará por cuenta del responsable para el tratamiento de los datos personales.
- c. Las obligaciones del Encargado para con el titular y el responsable.

Garantizando que el Encargado se comprometa a dar aplicación a las obligaciones del responsable bajo la política de Tratamiento de la información fijada por este y a realizar el Tratamiento de datos de acuerdo con la finalidad que los Titulares hayan autorizado y con las leyes aplicables vigentes. Además de las obligaciones que impongan normas aplicables dentro del citado contrato, deberán incluirse las siguientes obligaciones del Encargado:

- a. Dar Tratamiento, a nombre del responsable, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan.
- b. Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.
- c. Guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales.

## 9. DERECHOS Y DEBERES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

### 9.1. DERECHOS DE LOS TITULARES

Conforme a las disposiciones normativas aplicables, el Titular de información tiene los siguientes derechos:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del Tratamiento.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- c. Ser informado, previa solicitud, respecto del uso que se les dará a sus datos personales.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en las normas sobre datos personales cuando las consultas o reclamos presentados directamente por el titular no hayan sido atendidos de forma completa u oportuna.
- e. Solicitar la supresión de los datos personales.
- f. Revocar la autorización mediante la presentación de una solicitud y/o reclamo. Esta no procede cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- g. Solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos.
- h. Consultar de forma gratuita sus datos personales, al menos una vez cada mes calendario y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las políticas de Tratamiento de la información.

### 9.2. DEBERES DE CENTRAL DE COBRANZAS S.A.S.

Como responsable del tratamiento de la información, **Central de Cobranzas S.A.S.** asume los siguientes deberes:

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>			
	Código: POL-GTI-002	Versión: 01	Vigencia: 22/04/2023	Página 8 de 14
	Elaboró: BCM Consultores	Revisó: Oficial de Seguridad de la Información		Aprobó: Gerente General

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b. Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- c. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e. Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- h. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado.
- i. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j. Tramitar las consultas y reclamos formulados.
- k. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- l. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- m. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

Como encargado del tratamiento de información personal, **Central de Cobranzas S.A.S.** asume los siguientes deberes:

- a. Informar a los responsables del tratamiento cualquier situación o requerimiento que implique o requiera disponer sobre la base de datos o su tratamiento.
- b. Informar y apoyar al responsable en la gestión de consultas o reclamos recibidas directamente de titulares de información o canalizadas a través del responsable.
- c. Informar y apoyar al responsable en la gestión de incidentes de seguridad de la información que comprometan información personal de los cuales tenga conocimiento o que sean informados por el responsable.
- d. Apoyar al responsable con el suministro de la información para la realización del Registro Nacional de Bases de Datos personales (RNBD), brindando la información requerida para facilitar este proceso de cumplimiento legal.

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>			
	Código: POL-GTI-002	Versión: 01	Vigencia: 22/04/2023	Página 9 de 14
	Elaboró: BCM Consultores	Revisó: Oficial de Seguridad de la Información	Aprobó: Gerente General	

## 10. ACCIONES PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

A continuación, se establecen los lineamientos generales aplicados por **Central de Cobranzas S.A.S.** con el fin de cumplir con sus obligaciones en cumplimiento de los principios para la administración de datos personales.

Estos lineamientos son complementarios a las políticas, procedimientos o instructivos generales actualmente existentes e implementados, entre las que se encuentran las políticas de gestión de datos e información y el procedimiento gestión de datos e información y en ningún momento pretenden remplazarlas o desconocerlas.

### 10.1. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Todos los miembros de la Entidad, al realizar las actividades propias de su cargo, asumirán las responsabilidades y las obligaciones que se tienen en el manejo adecuado de la información personal, desde su recolección, almacenamiento, uso, circulación y hasta su disposición final.

### 10.2. USO DE LA INFORMACIÓN

La información de carácter personal contenida en las bases de datos debe ser utilizada y tratada de acuerdo con las finalidades descritas en la presente política.

En caso de que algún área identifique nuevos usos diferentes a los descritos en la presente política de tratamiento de datos personales, deberá informar al Oficial de Protección de Datos Personales, quien evaluará y gestionará, cuando aplique, su inclusión en la presente política.

Igualmente, se deben tomar en consideración los siguientes supuestos:

- a. En caso de que un área diferente de la que recolectó inicialmente el dato personal requiera utilizar los datos personales que se han obtenido, ello se podrá hacer siempre que se trate de un uso previsible por el tipo de servicios que ofrece la Entidad y para una finalidad contemplada dentro de la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.
- b. Cada área debe garantizar que en las prácticas de reciclaje de documentos físicos no se divulgue información confidencial ni datos personales. Por lo anterior, no se podrán reciclar hojas de vida, ni títulos académicos, ni certificaciones académicas o laborales, ni resultados de exámenes médicos ni ningún documento que contenga información que permita identificar a una persona.
- c. En caso de que un encargado haya facilitado datos personales o bases de datos a algún área para un fin determinado, el área que solicitó los datos personales no debe utilizar dicha información para una finalidad diferente de la relacionada en la Política de Tratamiento de Datos Personales; al finalizar la actividad, es deber del área que solicitó la información, eliminar la base de datos o los datos personales utilizados evitando el riesgo de desactualización de información o casos en los cuales durante ese tiempo un titular haya presentado algún reclamo.
- d. Los funcionarios no podrán tomar decisiones que tengan un impacto significativo en la información personal, o que tengan implicaciones legales, con base exclusivamente en la información que arroja el sistema de información, por lo que deberán validar la información

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>			
	Código: POL-GTI-002	Versión: 01	Vigencia: 22/04/2023	Página 10 de 14
	Elaboró: BCM Consultores	Revisó: Oficial de Seguridad de la Información		Aprobó: Gerente General

a través de otros instrumentos físicos o de manera manual, y, si es necesario, de manera directa por parte del titular del dato, en los casos en que así sea necesario.

- e. Únicamente los funcionarios y contratistas autorizados pueden introducir, modificar o anular los datos contenidos en las bases de datos o documentos objeto de protección. Los permisos de acceso de los usuarios son concedidos por el área de Tecnologías de la Información, de acuerdo a los perfiles establecidos, los cuales serán previamente definidos por los líderes de los procesos donde se requiera el uso de información personal.
- f. Cualquier uso de la información diferente al establecido, será previamente consultado con el Oficial de Protección de Datos Personales.

### 10.3. ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL

Central de Cobranzas S.A.S. es responsable de proveer el almacenamiento de la información digital y física en medios o ambientes que cuentan con adecuados controles para la protección de los datos. Esto involucra controles de seguridad física e informática, tecnológicos y de tipo ambiental en áreas restringidas, en instalaciones propias y/o centros de cómputo o centros documentales gestionados por terceros.

### 10.4. ELIMINACIÓN Y/O DESTRUCCIÓN DE INFORMACIÓN

La eliminación o borrado de información personal en medios físicos y electrónicos se realiza a través de mecanismos que no permiten su reconstrucción. Se realiza únicamente en los casos en que no constituya el desconocimiento de norma legal alguna, dejando siempre la respectiva trazabilidad de la acción. La destrucción comprende información contenida en poder de terceros como en instalaciones propias.

### 10.5. GESTIÓN DE INCIDENTES CON DATOS PERSONALES

Se entiende por incidente cualquier anomalía que afecte o pudiera afectar la seguridad de las bases de datos o información contenida en las mismas.

En caso de conocer alguna incidencia ocurrida, el usuario debe comunicarla al Oficial de Protección de Datos que adoptará las medidas oportunas frente al incidente reportado.

El Oficial de Protección de Datos Personales informará el incidente a LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC), dentro de los 15 días a partir del conocimiento de esta.

## 11. ATENCIÓN A PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS (PQRs)

Las peticiones, consultas y reclamos formulados por los titulares de Datos Personales bajo Tratamiento de Central de Cobranzas S.A.S. para ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir datos, o revocar la autorización deberán ser dirigidas al Oficial de Protección de Datos Personales **a través de los siguientes medios:**

Dirección: Carrera 43 # 95-20 - Barranquilla - Colombia

Teléfono: +57 (605) 3 09 1735

Correo electrónico: [datospersonales@centraldecobranzas.com](mailto:datospersonales@centraldecobranzas.com)

Página web: <https://www.centraldecobranzas.com>

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>			
	Código: POL-GTI-002	Versión: 01	Vigencia: 22/04/2023	Página 11 de 14
	Elaboró: BCM Consultores	Revisó: Oficial de Seguridad de la Información		Aprobó: Gerente General

La comunicación debe contener la siguiente información:

- a. Nombres y apellidos del Titular y/o su representante y/o causahabientes;
- b. Número de identificación
- c. Lo que se pretende consultar
- d. Dirección física, electrónica y teléfono de contacto del Titular y/o sus causahabientes o representantes;
- e. Firma
- f. Haber sido presentada por los medios de consulta habilitados por Central de Cobranzas S.A.S.

El rol antes mencionado será el contacto de los titulares de Datos Personales, para todos los efectos previstos en esta Política.

## 12. ATENCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

Los titulares de Datos Personales, sin importar el tipo de vinculación que tengan con Central de Cobranzas S.A.S, pueden ejercer sus derechos a consultar, actualizar, rectificar y suprimir información y/o revocar la autorización otorgada, de acuerdo con el “Manual de Gestión Integral de Datos Personales” para actualizar, rectificar y suprimir información y/o revocar autorizaciones de Datos Personales.

### 12.1. ATENCIÓN DE CONSULTAS

Central de Cobranzas S.A.S., garantiza a los titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos o a sus causahabientes o personas autorizadas, el derecho de consultar toda la información contenida en su registro individual o toda aquella que esté vinculada con su identificación conforme se establece en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.

El Oficial de Protección de Datos Personales de Central de Cobranzas S.A.S, es el responsable de recibir y dar trámite a las solicitudes remitidas, en los términos, plazos y condiciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y en la presente política.

Las consultas dirigidas a Central de Cobranzas S.A.S, deberán contener como mínimo la siguiente información:

Una vez sea recibida la solicitud de consulta de información por parte del Titular de los datos o su representante o tercero debidamente autorizado, el Oficial de Protección de Datos Personales, procederá a verificar que la solicitud contenga todas las especificaciones requeridas para validar que el derecho se ejerza por un interesado o por un representante de éste, acreditando con ello, y que se cuenta con la legitimidad legal para hacerlo.

Las solicitudes recibidas mediante los anteriores medios serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. En caso de imposibilidad para atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>			
	Código: POL-GTI-002	Versión: 01	Vigencia: 22/04/2023	Página 12 de 14
	Elaboró: BCM Consultores	Revisó: Oficial de Seguridad de la Información		Aprobó: Gerente General

los diez (10) días, 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 plazo.

#### 12.2. ATENCIÓN DE RECLAMOS

Para la Corrección y/o Actualización de los datos personales, Central de Cobranzas S.A.S, garantiza a los titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos o a sus causahabientes, el derecho de corregir y/o actualizar los datos personales que reposen en sus bases de datos, mediante la presentación de una reclamación, cuando consideren que se cumplen los parámetros establecidos por la ley o los señalados en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales para que sea procedente la solicitud de Corrección y/o Actualización.

En casos de requerir la Revocatoria de la autorización o Supresión de los datos Personales Central de Cobranzas S.A.S, garantiza a los titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos o a sus causahabientes, el derecho de Solicitar la Revocatoria de la autorización o solicitar la supresión de la información contenida en su registro individual o toda aquella que esté vinculada con su identificación cuando consideren que se cumplen los parámetros establecidos por la ley o los señalados en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales. Así mismo se garantiza el derecho de presentar reclamos cuando adviertan el presunto incumplimiento de la Ley 1581 de 2012 o de la presente Política de tratamiento de datos personales.

El Oficial de Protección de Datos Personales de Central de Cobranzas S.A.S, será el responsable de recibir y dar trámite a las solicitudes remitidas, en los términos, plazos y condiciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y en las presentes políticas.

Las reclamaciones presentadas deberán contener como mínimo la siguiente información descrita en el literal 11 ATENCIÓN A PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS (PQRs).

- a. Una vez sea recibida la solicitud de ACTUALIZACIÓN o RECTIFICACIÓN de información por parte del Titular de los datos, su representante o tercero debidamente autorizado, a través de los canales establecidos por Central de Cobranzas S.A.S, se procederá a remitir la solicitud al Oficial de Protección de Datos Personales, quien procederá a verificar que la solicitud contenga todas las especificaciones requeridas a efectos de poder valorar que el derecho se ejerza por un interesado o por un representante de éste, acreditando con ello, que se cuenta con la legitimidad legal para hacerlo.

En caso de que la reclamación se presente sin el cumplimiento de los anteriores requisitos legales, se solicitará al reclamante dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la recepción del reclamo, para que subsane las fallas y presente la información o documentos faltantes.

Transcurridos quince (15) días calendario desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la reclamación.

Recibida la reclamación de forma completa, en un término máximo de dos (2) días hábiles contados desde la recepción, Central de Cobranzas S.A.S. Incluirán en la base de datos donde se encuentren

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>			
	Código: POL-GTI-002	Versión: 01	Vigencia: 22/04/2023	Página 13 de 14
	Elaboró: BCM Consultores	Revisó: Oficial de Seguridad de la Información		Aprobó: Gerente General

los datos personales del Titular, una leyenda que diga "*reclamo en trámite*" y el motivo del mismo. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

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 sea 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.

En caso de resultar procedente la Supresión de los datos personales del titular de la base de datos conforme a la reclamación presentada, Central de Cobranzas S.A.S, deberá realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información, sin embargo, el Titular deberá tener en cuenta que en algunos casos cierta información deberá permanecer en registros históricos por cumplimiento de deberes legales de la organización por lo que su supresión versará frente al tratamiento activo de los mismos y de acuerdo a la solicitud del titular.

### 13. VIDEOVIGILANCIA & CONTROL DE ACCESO

Las áreas donde se ejecutan procesos relacionados con información confidencial o restringida deben contar con controles de acceso que sólo permitan el ingreso a los colaboradores autorizados y que permita guardar la trazabilidad de los ingresos y salidas.

Adicionalmente Central de Cobranzas S.A.S, cuenta con un Sistema de Videovigilancia que tienen como finalidad dar cumplimiento a las políticas de seguridad física, aplicando los parámetros establecidos en la Guía para la Protección de Datos Personales en Sistemas de Videovigilancia, expedidos por la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC) como autoridad de control, las imágenes deberán ser conservadas por un tiempo máximo de 120 días. En caso de que la imagen respectiva sea objeto o soporte de una reclamación, queja, o cualquier proceso de tipo judicial, hasta el momento en que sea resuelto.

### 14. VIGENCIA, VERSIONES Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA

Central de Cobranzas S.A.S., se reserva el derecho de modificar la presente política en cualquier momento. En caso de no estar de acuerdo con las nuevas políticas de manejo de la información personal, los titulares de la información o sus representantes podrán ejercer sus derechos como titulares de la información en los términos previamente descritos.

Las bases de datos en las que se registrarán los datos personales tendrán una vigencia igual al tiempo en que se mantenga y utilice la información para las finalidades descritas en esta política. Una vez se cumpla(n) esa(s) finalidad(es) y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar su información, sus datos serán eliminados de nuestras bases de datos

La presente política de tratamiento de datos personales rige a partir de su firma y complementa las políticas asociadas, con vigencia indefinida. Cualquier cambio sustancial en las políticas de Tratamiento de datos personales, se comunicará de forma oportuna a los titulares de los datos a través de los medios habituales de contacto y/o a través del sitio web:

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>			
	Código: POL-GTI-002	Versión: 01	Vigencia: 22/04/2023	Página 14 de 14
	Elaboró: BCM Consultores	Revisó: Oficial de Seguridad de la Información		Aprobó: Gerente General

[www.centraldecobranzas.com](http://www.centraldecobranzas.com)

## 15. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y ANEXOS

Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.", Decreto 1078 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones" y demás normativas vigentes aplicables a los activos de información.

## 16. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	AUTOR	REVISIÓN	APROBACIÓN
22/04/2023	01	Versión Inicial	BCM Consultores	Oficial de Seguridad de la Información	Gerente General

Revisó: Fabian Botero Cardona  
Cargo: Oficial de Seguridad de la Información

Firmado por:  
*Fabian Botero Cardona*  
Firma: 2023/04/24 12:15:01



Aprobó: Monica Patricia Velez Angulo  
Cargo: Gerente General

Firmado por:  
*Monica Patricia Velez Angulo*  
Firma: 2023/05/09 11:27:07

