

# MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.

## 1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia de 1991 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.

El anterior derecho fundamental fue objeto de regulación por el legislador a través de la Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 y las normas reglamentarias, la Ley 1266 del 31 de diciembre de 2008 y las normas reglamentarias para el caso de los datos de contenido crediticio, financiero, comercial, de servicios y proveniente de terceros países; además de la Ley 2300 del 10 de julio de 2023, por medio de la cual se establecen medidas que protejan el Derecho a la Intimidad de los Consumidores, por lo que el Congreso de la República dispuso medidas especiales para el ejercicio de actividades de cobranza, prospección comercial y obtención de autorizaciones para contactar a los consumidores.

En cumplimiento de las anteriores disposiciones, **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.**, consciente de la responsabilidad que le asiste en materia de 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 sobre la información recopilada acerca de ellas en las bases de datos de la Entidad. Estos datos han sido recolectados para los propósitos estipulados por la Ley, y las autorizaciones correspondientes, y han sido tratados de acuerdo con las regulaciones nacionales de protección de datos personales.

Con el propósito de asegurar el cumplimiento de las obligaciones legales en relación a la protección de datos personales, **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.**, se acoge a lo dispuesto por medio del presente Manual Interno de Políticas y Procedimientos, el cual debe ser seguido obligatoriamente por todo el personal que maneje los datos personales almacenados en las bases de datos de la Entidad.


**VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.**, se permite informar a todos los interesados, que los datos personales que obtenga en virtud de las operaciones que se soliciten o celebren con **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.**, serán tratados conforme a los principios y deberes definidos en la Ley 1581 de 2012, Ley 1266 de 2008 y la Ley 2300 de 2023, y las demás normas que traten y regulen esta materia. Para todos los fines pertinentes, el domicilio de **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.** es la ciudad de Medellín (Antioquia, Colombia) en la dirección: Calle 49 # 50 - 21 Ed. Del Café, piso 32 (Medellín, Antioquia), y el correo electrónico de notificaciones es: [gerencia@visiongerencial.com.co](mailto:gerencia@visiongerencial.com.co).

## 2. OBJETO

Definir y establecer procedimientos generales, funciones y obligaciones de los responsables y usuarios de la gestión y tratamiento de la información de carácter personal y para el tratamiento del habeas data financiero. Lo anterior, con el fin de cumplir con las disposiciones legales y seguir las políticas y procedimientos para atender los derechos de los titulares, así como los criterios para recopilar, almacenar, utilizar, compartir y eliminar los datos personales.

## 3. MARCO LEGAL Y REGLAMENTARIO

El artículo 15 de la Constitución Política de Colombia del año 1991 reconoció explícitamente el



Derecho de Habeas Data en los siguientes términos “(...) derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas” y además dispuso que “en la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetará la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución”.

Por medio de la Ley 1266 de 2008 se expide la regulación de Habeas Data, la cual regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países. Esta norma se encuentra orientada a la protección de los datos comerciales y financieros, denominados de forma genérica como el habeas data financiero. Esta norma ha sido objeto de reglamentación por decretos 1727 de 2009 y el Decreto 2952 de 2010 hoy compilados en el decreto 1074 de 2015 y a través de la reglamentación emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio. Igualmente fue analizada por la Corte Constitucional por sentencia C-1011 de 2008.

El 17 de octubre de 2012, fue expedida la Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales en Colombia. El legislador desarrolló el derecho fundamental consagrado en el artículo 15 de la Constitución Política. Esta norma fue objeto de reglamentación por los Decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014 compilados en el Decreto 1074 de 2014, Decreto 90 de 2018, Circulares 002 de 2015, 001 de 2016, 001 de 2017, 005 de 2017 y 008 de 2017 de la Superintendencia de Industria y Comercio y demás guías y cartillas de esta Superintendencia. Para la interpretación y aplicación de la norma en mención se debe tener presente el análisis efectuado por la Corte Constitucional en la Sentencia C-748 de 2011.

El 10 de octubre de 2023, entró en vigencia la Ley 2300 de 2023, que introduce medidas para salvaguardar el Derecho a la Privacidad de los Consumidores. Esta ley determina reglas y prohibiciones en materia de protección de datos personales, por lo que se establecen los canales, horarios y la frecuencia con la que las empresas pueden contactar a los consumidores.

El presente Manual de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de datos personales, será aplicable a la totalidad de datos recogidos por **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.**

#### 4. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente manual de política y procedimiento aplica a los datos personales registrados y por registrar en las diferentes bases de datos (automatizadas o no automatizadas) de **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.**, bien sea en calidad de responsable y/o encargado del tratamiento. Igualmente aplica a los datos objeto de regulación en virtud de la Ley 1266 de 2008 y normas reglamentarias -Hábeas Data Financiero-.

El Manual de Política Y Procedimiento está dirigido a que empleados, proveedores, contratistas, visitantes y personas vinculadas con **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.** y ciudadanía en general, tengan a su disposición la información necesaria y suficiente sobre los diferentes tratamientos y fines sobre los que serán objeto sus datos, así como los derechos que ellos, como titulares de datos personales, pueden ejercer frente a **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.** cuando este tenga el rol de responsable del tratamiento de sus datos personales.

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

**VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.** está comprometida con el adecuado tratamiento de los datos personales, por lo cual, en todas las actividades que tengan manejo de datos personales, se deberá garantizar la aplicación de los siguientes principios, los cuales

se encuentran alineados con los establecidos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012:

- **Legalidad:** En todo el proceso de tratamiento de los datos personales, desde el momento de su captura, almacenamiento y eliminación, se debe cumplir con las disposiciones normativas, empleando los datos para fines que estén bajo la ley y a las disposiciones reglamentarias que la desarrollen.
- **Finalidad:** Todos los datos personales que sean capturados en el desarrollo del ejercicio de las funciones educativas y administrativas que tiene la Universidad, deben atender a finalidades específicas de acuerdo con el tratamiento que se le dará al dato. Las finalidades del tratamiento deben ser informadas a los titulares con el propósito que éstos conozcan las actividades que desarrollará la Universidad con los datos personales que está entregando.
- **Libertad:** La recolección, almacenamiento y tratamiento de los datos personales sólo puede realizarse con la autorización previa y expresa del titular, quien debe ser informado sobre el tratamiento que se les dará a sus datos personales. La divulgación o socialización de los datos personales sin la previa autorización, o sin una disposición legal que lo habilite, está prohibido.
- **Veracidad o calidad:** La Universidad debe promover que los datos personales que estarán sujetos a tratamiento deben ser veraces, exactos, completos y actualizados, pues de lo contrario pueden llevar a inducir a errores en la ejecución de tratamiento para el cual fueron capturados.
- **Transparencia:** Cualquier titular de información podrá tener acceso, en cualquier momento, a la información sobre sus datos personales tratados por la Universidad.
- **Acceso y circulación restringida:** El tratamiento de los datos personales sólo podrá ser realizado por aquellos que el titular haya efectivamente autorizado, o por las personas habilitadas por las disposiciones legales vigentes. **Manual De Políticas y Procedimientos Para El Tratamiento de Datos Personales.**
- **Seguridad:** Toda la información asociada a los datos personales objeto de tratamiento por parte de la Universidad, deberán protegerse bajo estándares de seguridad adecuados, implementando medidas operativas, técnicas y humanas que eviten su pérdida, adulteración o acceso no autorizado.

#### **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.**

- **Confidencialidad:** **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S** deberá garantizar la reserva de la información y datos personales que no estén bajo la categoría de datos públicos, por lo cual, todas las personas que tengan acceso al tratamiento de los datos personales deberán promover prácticas de manejo de datos que eviten su exposición o suministro a terceros no autorizados.

## **6. CONCEPTOS**

Los conceptos que se definen a continuación, son en su esencia los contenidos en el Decreto 1377 de 2013, mediante el cual se reglamenta la Ley 1581 de 2012.

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S**, 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 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.

- **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 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.
- **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensible 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.
- **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 de El 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.
- **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 de El responsable.

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

A continuación, **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.** da la definición de dos conceptos fundamentales que aplica como encargado de la administración de bases de datos:

- **Cliente deudor:** Persona natural o jurídica que tiene un deber legal y/o contractual de efectuar la cancelación de una obligación en mora a favor del cliente corporativo.
- **Cliente corporativo:** Persona natural o jurídica acreedora de una obligación, que contrata los servicios de Visión Gerencial con la finalidad de lograr la recuperación de las obligaciones en mora a cargo del cliente deudor.

## 7. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Las finalidades o propósitos para los cuales **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.** recopila información personal son las siguientes:

- A. Lograr una eficiente comunicación relacionada con sus productos y servicios, para facilitar el acceso general a la información de éstos.
- B. Proveer y promocionar productos y servicios.
- C. Informar sobre nuevos productos o servicios que estén o no relacionados con los previamente contratados o adquiridos por los Titulares de la Información.
- D. Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con los Titulares de la Información.
- E. Informar sobre cambios de los productos o servicios.
- F. Evaluar la calidad del servicio.
- G. Dar cumplimiento al contrato de prestación de servicios vigente con el cliente corporativo con la finalidad de recuperar el dinero de los clientes en mora.
- H. Realizar estudios internos y externos sobre hábitos de consumo y cualquier asunto de mercadeo en general.
- I. Lograr una eficiente comunicación con los clientes deudores que tienen un deber legal y/o contractual con el cliente corporativo de efectuar la cancelación de las obligaciones en mora, con la finalidad de ofrecerles alternativas de pago para se Pongan Al Día Puedan Sanear Su Historial Crediticio.

## 8. DERECHOS DE LOS TITULARES

Los titulares de los datos personales, Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y demás normas reglamentarias que dictan normas generales para la protección de datos personales, poseen unos derechos de los cuales pueden hacer uso en relación con el tratamiento de sus datos personales, los cuales podrán ser ejercidos por las siguientes:

- A. Por el Titular, quién deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.**
- B. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- C. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- D. Por estipulación a favor de otro y para otro.
- E. Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que

estén facultadas para representarlos.

Los derechos que tienen los titulares en relación con el tratamiento de sus datos personales, son:

- **Derecho de acceso o consulta:** Se trata del derecho del Titular a ser informado por **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.**, previa solicitud, respecto al origen, uso y finalidad que les han dado a sus datos personales.
- **Derechos de quejas y reclamos:** La Ley distingue cuatro tipos de reclamos:
  - a. **Reclamo de corrección:** Es el derecho del Titular a que se actualicen, rectifiquen o modifiquen aquellos datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
  - b. **Reclamo de supresión:** Es el derecho del Titular a que se supriman los datos que resulten inadecuados, excesivos o que no respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
  - c. **Reclamo de revocación:** Es el derecho del Titular a dejar sin efecto la autorización previamente prestada para el tratamiento de sus datos personales, el cual aplica cuando no exista un deber jurídico legal.
  - d. **Reclamo de infracción:** Es el derecho del Titular a solicitar que se subsane el incumplimiento de la normativa en materia de Protección de Datos.
  - e. **Derecho a solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento:** Salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
  - f. **Derecho a presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones:** El Titular o causahabiente solo podrá elevar esta queja una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.**

## 9. DEBERES DE VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.

En virtud de la presente política de tratamiento de la información personal y de acuerdo con Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y demás normas reglamentarias que dictan normas generales para la protección de datos personales, los siguientes son deberes de **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.**,

### Como responsable del tratamiento:

- 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 en 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. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- F. Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- G. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la Ley 1581 de 2012.
- H. Identificar cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular.
- I. Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- J. 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.
- K. Cumplir los requerimientos e instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el tema en particular.

#### Como encargado del tratamiento:

- a. Suministrar información clara y completa.
- b. No suministrar información a terceros no autorizados de manera explícita por el cliente.
- c. Conservar prueba de la autorización dada por el cliente para comunicarse con el mismo en los datos no suministrados por el acreedor.
- d. Reportar de manera oportuna al responsable del tratamiento cualquier novedad informada por el cliente deudor (Garantía pendiente, estafa, nombre errado, cédula mala... debidamente soportado).
- e. Actualizar mínimo una vez al mes la información del cliente.
- f. Garantizar la seguridad y privacidad de la información.
- g. Efectuar la cobranza de manera respetuosa y en los horarios adecuados (Circular 048 de 2008 Superfinanciera de Industria y comercio).
- h. Las demás señaladas como responsable del tratamiento.

## 10. CAPTURA DE LA INFORMACIÓN

Si la captura se hace en un medio físico, la autorización cuenta con la firma del titular de los datos; si se utiliza un medio tecnológico, se implementan mecanismos eficientes que permitan la conservación de su aceptación al tratamiento de los datos por parte de la empresa. En los casos en que **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.**, actúa como responsable de las bases de datos y sin importar el medio de captura, se obtiene autorización del Titular de la información y se guarda prueba de la misma, a menos que dicha autorización se haya otorgado por parte del titular por medio de acciones inequívocas o en aquellos casos en los cuales no se exija la autorización (art. 10 ley 581 de 2012). En los casos en que **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.**, actúa como encargado de las bases de datos se elaborarán los contratos que instrumentalicen la transmisión de los datos según los lineamientos señalados en la Ley o de conformidad con las autorizaciones entregadas por parte de los titulares.

## 11. FUNCIONES Y OBLIGACIONES GENERALES

El personal que, para el correcto desarrollo de su labor, tiene autorizado el acceso a datos personales, tiene las siguientes:

### OBLIGACIONES GENERALES

1. Guardar el necesario secreto respecto a cualquier tipo de información de carácter personal conocida en función del trabajo desarrollado, incluso una vez

concluida la relación laboral con la organización

2. Guardar todos los soportes físicos y/o documentos que contengan información con datos de carácter personal en un lugar seguro, cuando estos no sean usados, particularmente fuera de la jornada laboral.
3. Queda prohibido el traslado de cualquier soporte en formato automatizado o no automatizado, con datos de carácter personal de propiedad de la organización fuera de los locales de la misma, sin la autorización previa de Gerencia. En el supuesto de existir traslado o distribución de soportes y documentos sensibles o de riesgo alto, se realizará o mediante otro mecanismo de seguridad que impida el acceso o manipulación de la información por terceros o personas no autorizadas.
4. Únicamente las personas autorizadas podrán 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 la Gerencia de acuerdo a perfiles establecidos por el cargo. En el caso de que cualquier usuario requiera, para el desarrollo de su trabajo, acceder a Bases de Datos o documentos a cuyo acceso no está autorizado, deberá ponerlo en conocimiento del Área de protección de datos personales.
5. Comunicar al Área de Protección de Datos Personales, de acuerdo al procedimiento de gestión de incidentes, aquellos eventos de seguridad de las que tenga conocimiento y que puedan afectar a bases de datos, soportes o documentos que contengan información personal.
6. Para asuntos laborales el único correo electrónico autorizado para envío de información es el empresarial, de igual forma con los números de celulares y mensajes de chat. A los clientes y deudores sólo podrá requerírseles en correos que estén autorizados y/o que tengan un dominio de empresa que guarde relación con la entidad a la cual nos dirigimos.

#### 10.1 RESPECTO A BASES DE DATOS AUTOMATIZADAS Y A SERVICIOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN:

1. Los códigos de usuario y las contraseñas son de carácter personal e intransferible, los destinatarios son responsables de las acciones, transacciones y movimientos que se realicen por medio de estos códigos de acceso a los sistemas de información.
2. Cerrar o bloquear todas las sesiones al término de la jornada laboral o en el supuesto de ausentarse temporalmente de su puesto de trabajo, a fin de evitar accesos no autorizados.
3. No copiar la información contenida en las Bases de Datos en los que se almacenen datos de carácter personal (en especial sensibles y de menores) en el ordenador personal, disquetes, portátil, memorias USB o a cualquier otro soporte sin autorización expresa de la Gerencia.
4. Guardar todas las Bases de Datos con datos de carácter personal en la carpeta indicada por la Organización, a fin de facilitar la aplicación de las medidas de seguridad que les correspondan.
5. Los usuarios tienen prohibido el envío de información de carácter personal sensible o de nivel de riesgo alto, salvo autorización expresa de la Gerencia.
6. Los usuarios no podrán, salvo autorización de la Gerencia, instalar cualquier tipo de programas informáticos o dispositivos ni en los servidores centrales ni en el ordenador empleado en el puesto de trabajo.

#### Queda Prohibido

- a. Emplear identificadores y contraseñas de otros usuarios para acceder al sistema.
- b. Burlar las medidas de seguridad establecidas en el sistema informático, intentando acceder a Bases de Datos o programas cuyo acceso no le haya sido permitido.
- c. Enviar correos masivos (spam) empleando la dirección de correo electrónico

corporativa.

- d. Y en general, el empleo de la red corporativa, sistemas informáticos y cualquier medio puesto al alcance del usuario vulnerando el derecho de terceros, los propios de la organización, o bien para la realización de actos que pudieran ser considerados ilícitos.

## 10.2 RESPECTO A BASES DE DATOS FÍSICAS – NO AUTOMATIZADAS

1. Guardar el necesario secreto respecto a cualquier tipo de información de carácter personal conocida en función del trabajo desarrollado, incluso una vez concluida la relación laboral con la entidad.
2. Mantener debidamente custodiadas las llaves de acceso a sus despachos y a los armarios, archivadores u otros elementos que contenga bases de datos físicas - no automatizadas con datos de carácter personal, debiendo poner en conocimiento al Área de protección de datos personales cualquier hecho que pueda haber comprometido esa custodia.
3. Cerrar con llave las puertas de los despachos, archivadores al término de la jornada laboral o cuando deba ausentarse temporalmente de esta ubicación, a fin de evitar accesos no autorizados.
4. Comunicar al Área de protección de datos personales, conforme al procedimiento de notificación, las incidencias de seguridad de las que tenga conocimiento.
5. Queda prohibido el traslado de cualquier listado o documento análogo con datos de carácter personal en los que se almacene información de titularidad de **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.** fuera de sus instalaciones, sin la autorización correspondiente.
6. Guardar todos los soportes físicos o documentos que contengan información con datos de carácter personal en un lugar seguro, cuando estos no sean usados, particularmente fuera de la jornada laboral.
7. Asegurarse de que no quedan documentos impresos que contengan datos protegidos impresos en la bandeja de salida de la impresora.

## 12. EJERCICIO DE DERECHOS

**VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.** es responsable de velar por el cumplimiento de este Manual de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales. En cabeza de su Gerente de Felicidad y Productividad, quien estará atento para resolver peticiones, consultas y reclamos por parte de los titulares de la información y para realizar cualquier actualización, rectificación y supresión de datos personales, a través de los canales de atención definidos en el ítem Canales de atención al titular de la información. De igual forma, se compromete a proteger la información contenida en las bases de datos mediante el uso de contraseñas para acceder tanto a los servidores como a los motores de bases de datos, así como el ingreso a las diferentes aplicaciones. La información personal contenida en las bases de datos custodiadas por **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.**, no será publicada en páginas de internet o en sitios de acceso público.

Para consulta, modificación y reclamos relacionados con datos personales, el procedimiento que permite ejercer los derechos de los Titulares de la información es el siguiente:

### 12.1 Derecho de acceso o consulta

El titular podrá consultar sus datos personales de forma gratuita en los siguientes casos.

“Servimos con amor para transformar vidas y construir país”

1. Una vez cada mes calendario.
2. Cada vez que existan cambios sustanciales en las políticas de tratamiento de datos de **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.**

Para consultas que tengan una periodicidad superior a la enunciada en el numeral primero del presente artículo, **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.**, podrá cobrar al titular los gastos de envío, reproducción y de ser el caso, certificación de documentos.

El derecho que se enuncia en el presente numeral podrá ser ejercido por el titular, radicando de manera escrita a **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.**, identificado con el Nit. 900.170.084-1, ubicada en la dirección: Calle 49 # 50 - 21 Ed. Del Café, piso 32 en Medellín, Antioquia; a través de correo postal remitido a la dirección enunciada anteriormente, o mediante correo electrónico a la dirección: gerencia@visiongerencial.com.co indicando en el Asunto "Ejercicio del derecho de acceso o consulta". La solicitud deberá contener los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del Titular.
- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del Titular y, en su caso, de la persona que lo representa, así como del documento acreditativo de tal representación.
- Petición en que se concreta la solicitud de acceso o consulta.
- Dirección para notificaciones, fecha y firma del solicitante.

De ser el caso los documentos que acrediten la consulta realizada.

Dejándolo claro en la solicitud se podrá solicitar la información en cualquiera de las siguientes modalidades.

- Visualización en pantalla.
- Por escrito, con copia o fotocopia remitida por correo certificado o no.
- Telecopia.
- Correo electrónico u otro medio electrónico.

Una vez recibida la solicitud, tendrá EL RESPONSABLE un plazo máximo de diez (10) días hábiles para resolver la solicitud. En caso de no ser posible resolver la solicitud en el plazo enunciado, se informará al solicitante la razón de esto, y tendrá EL RESPONSABLE un plazo de cinco (5) días hábiles más, de acuerdo con el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012.

## **10.2 Derechos de quejas y reclamos**

El Titular de los datos puede ejercitar los derechos de reclamo sobre sus datos mediante un escrito dirigido a **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.** identificado con el NIT.900.170.084-1, ubicada en la Calle 49 # 50 - 21 Ed. Del Café, piso 32 en Medellín, Antioquia; a través de correo postal remitido a la dirección enunciada anteriormente, o mediante correo electrónico a la dirección: gerencia@visiongerencial.com.co indicando en el Asunto "Ejercicio del derecho de queja o reclamo". La solicitud deberá contener los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del Titular.
- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del Titular y, en su caso, de la persona que lo representa, así como del documento acreditativo de tal representación.
- Descripción de los hechos y petición en que se concreta la solicitud de corrección, supresión, revocación o infracción.
- Dirección para notificaciones, fecha y firma del solicitante.
- Documentos acreditativos de la petición formulada que se quieran hacer valer, cuando

corresponda.

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 faltas. 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 quien reciba 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.

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.

El Responsable resolverá la petición de consulta en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender al 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.

Una vez agotado el trámite de reclamo, el Titular o causahabiente podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 11. INFORMACIÓN DE VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.

Las bases de datos objeto del presente Manual de Política para el tratamiento de Datos Personales son responsabilidad, en los términos de la ley 1581 de 2012, de:

**Nit:** 900.170.084-1

**Razón social:** Visión Gerencial Asesorías y Cobranzas S.A.S.

**Persona responsable:** Juliana Grisales Arango

**Cargo:** Gerente felicidad e innovación.

**Rol:** Oficial protección de datos

**Dirección:** Calle 49 # 50 - 21 Ed. Del café, piso 32.

**Ciudad domicilio:** Medellín, Antioquia, Colombia

**Teléfono contacto:** (4) 605 25 55 ext 114 y 131.

**Correo electrónico:** gerencia@visiongerencial.com.co

**Página web:** www.visiongerencial.com.co

## 11. CANALES DE ATENCIÓN AL TITULAR DE LA INFORMACIÓN

### Canal 1- Punto de atención presencial

**Dirección:** Calle 49 # 50 - 21 Ed. Del café, piso 32

**Ciudad:** Medellín, Antioquia, Colombia

**Teléfono:** (4) 605 25 55 o WhatsApp 3158466521

### Canal 2-Correo electrónico

**Correo electrónico:** gerencia@visiongerencial.com.co

### Canal 3-Página web

**Página web:** www.visiongerencial.com.co

## 13. POLÍTICAS DE SEGURIDAD.

**VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.**, con el fin de cumplir con el principio de seguridad consagrado en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y demás normas

reglamentarias que dictan normas generales para la protección de datos personales, ha implementado medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad de los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Por otra parte, **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.**, mediante la suscripción de los correspondientes contratos de transmisión, ha requerido a los encargados del tratamiento con los que trabaje, la implementación de las medidas de seguridad necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información en el tratamiento de los datos personales.

#### **14. TRANSMISIÓN DE DATOS A UN ENCARGADO PARA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

La transmisión de datos personales por su parte implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia y tiene por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta del responsable. **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.**, podrá transmitir los datos personales de sus bases de datos a un tercero en Colombia o en el exterior para que este tercero, en calidad de encargado, realice el tratamiento de los datos personales. Igualmente aplicará para los casos en los cuales **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S** sea encargado de un tercero para el tratamiento de los datos personales. Para tales efectos y de conformidad con la ley, se deberá suscribir un CONTRATO DE TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES. El contrato que suscriba el responsable con los encargados para el tratamiento de datos personales bajo su control y responsabilidad señalará los alcances del tratamiento, las actividades que el encargado realizará por cuenta del responsable para el tratamiento de los datos personales y las obligaciones del Encargado para con el titular y el responsable. Mediante dicho contrato el Encargado se comprometerá 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.

Además de las obligaciones que impongan normas aplicables dentro del citado contrato, deberán incluirse las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo encargado:

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

Dentro del contrato se definirá la utilización que se le va a dar a dicha información, la finalidad y uso, la cual, una vez se ha realizado el servicio objeto del Contrato, la información debe ser devuelta, destruida o conservada por el Encargado del Tratamiento, debidamente bloqueados los datos, en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con el responsable de la base de datos. Se tendrá en cuenta entre otros aspectos:

- Los datos facilitados únicamente serán tratados conforme a las instrucciones especificadas por el responsable en el propio Contrato.
- Deberá constar por escrito o en alguna otra forma que permita acreditar su celebración y contenido.
- Los datos no se aplicarán o utilizarán con distinto fin al que figure en dicho Contrato.
- Los datos no serán comunicados bajo ningún concepto a otras personas, excepto que se autorice la posibilidad de subcontratación de servicios.

- Si la empresa contratada destina los datos a otra finalidad, los comunica o realiza cualquier uso distinto a lo estipulado en el Contrato, deberá responder legalmente de las infracciones en que hubiera incurrido.
- La empresa contratada deberá implementar, sobre los datos facilitados, las medidas de seguridad que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- No se registrarán datos de carácter personal en Bases de Datos que no reúnan las condiciones de integridad y seguridad determinadas en la organización.
- El encargado adoptará las medidas necesarias para que las personas que tengan acceso a sus datos personales cumplan con la Política de Tratamiento de Datos Personales adoptadas y con los principios de protección de datos personales establecidos en la Ley.

## 15. TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS.

En consonancia con Ley 1581 de 2012, está expresamente prohibida la transferencia de datos a países que no cuenten con las condiciones de seguridad establecidas en la mencionada Ley. Cuando un país no cumpla con las condiciones establecidas por la Superintendencia de Industria y Comercio, se entenderá prohibida la transferencia de datos a este país, Las condiciones del país al que se fueran a transferir los datos, en ningún caso podrán ser inferiores a las de Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y demás normas reglamentarias que dictan normas generales para la protección de datos personales. No se entenderá prohibida la transferencia de datos a terceros países cuando:

- A. Haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia.
- B. Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública.
- C. Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable.
- D. Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.
- E. Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.**, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular.
- F. Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

Para los casos que no esté contemplada la excepción, será la Superintendencia de Industria y Comercio, anunciar el veredicto sobre la posibilidad o prohibición de la transferencia de datos a terceros países. El funcionario encargado quedará facultado para requerir la información necesaria, al igual que a adelantar las diligencias que sean imperativas para determinar la viabilidad de la operación.

Siempre que exista un contrato de transmisión de datos, ubicado por fuera del territorio colombiano, no se requerirá del consentimiento o autorización del titular. titular.

## 16. ACEPTACIÓN. DEL MANUAL CORPORATIVO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

En consonancia con el artículo noveno de la Ley Estatutaria de Protección de Datos, todo tratamiento de datos personales requerirá autorización previa del Titular. Los titulares, entienden que quien facilite información considerada como datos personales, acepta de manera expresa que estos serán tratados por **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS**

**S.A.S.**, tal y como se establece en el presente documento.

La misma norma establece que no se requerirá autorización para el tratamiento de los siguientes datos:

- Datos de naturaleza pública.
- Información que sea requerida por autoridades en ejercicio de sus funciones a través de actos administrativos, sentencias judiciales o cualquier otro de carácter legal.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.

## 17. USO DE LA INFORMACIÓN

La información contenida en las bases de datos únicamente será usada y tratada para el fin establecido en las autorizaciones del titular, de conformidad con los lineamientos establecidos en los respectivos contratos y de acorde al objeto social de la empresa. Cualquier uso de la información diferente al establecido será previamente consultado con el área de protección y la Gerencia. Únicamente los empleados 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 la Gerencia de acuerdo a los perfiles establecidos por cargo.

## 18. AUTORIZACIONES

De conformidad con las normas vigentes, el consentimiento del Titular de los datos debe cumplir con las siguientes características:

- Ser previo: Debe otorgarse antes de la incorporación del dato a la base de datos.
- Ser expreso: Otorgarse de forma inequívoca, explícita y concreta para la finalidad que requiere.
- Ser informado: El Titular del dato debe conocer la finalidad de la base de datos y el tratamiento que se le va a dar a sus datos; así como ser consciente de los efectos de su autorización. En concreto, es obligatorio informar al titular de los datos: (i) El tratamiento que se hará sobre sus datos y la finalidad del mismo; (ii) el carácter facultativo de las respuestas a las preguntas que versen sobre datos sensibles y de menores; (iii) los derechos que tiene; (iv) la identificación, dirección física o electrónica del responsable del tratamiento.

Para obtener la autorización se siguen las siguientes instrucciones:

En primer lugar, antes de que la persona autorice se le informará de forma clara y expresa lo siguiente:

- El tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
- El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de niñas, niños o adolescentes.
- Los derechos que le asisten como titulares previstos en el artículo 8 de la ley 1581 de 2012.

La identificación, dirección y teléfono de **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.**

En segundo lugar, obtiene el consentimiento del titular a través de cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. Los mecanismos podrán ser predeterminados a través de medios técnicos que faciliten al titular su manifestación automatizada. Se entiende,

como se indicó anteriormente, que la autorización cumple con estos requisitos cuando se manifiesta por:

- **Escrito:** Se deja prueba del cumplimiento de la obligación de informar y del consentimiento. Si el titular solicita copia, deberá suministrársele.
- **Verbalmente:** En el evento de recibir autorizaciones a través de llamadas telefónicas en las cuales el titular es informado de sus derechos y las finalidades de tratamiento de la información dándole la oportunidad a continuación de manifestar su aceptación. De dichas comunicaciones, y si se cuenta con los medios, se dejará prueba a través de grabaciones conservadas de manera que puedan ser objeto de posterior consulta.
- **Conductas inequívocas del titular:** La autorización también puede obtenerse a partir de conductas inequívocas del Titular del Dato que permitan concluir de manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el tratamiento de su información. En ningún caso, el silencio del Titular podrá considerarse como una conducta inequívoca.

### Autorización para tratamiento de datos sensibles

**VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.** sólo puede realizar operaciones o tratamientos de los datos sensibles con autorización expresa del titular de dichos datos personales. Cuando se trate de la recolección de datos sensibles se deben cumplir los siguientes requisitos:

- La autorización debe ser explícita.
- Se debe informar al Titular que no está obligado a autorizar el tratamiento de dicha información.
- Se debe informar de forma explícita y previa al Titular cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del mismo.

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.

### Autorización de tratamiento de datos de niños, niñas o adolescentes (NNA)

Cuando se trate de la recolección y tratamiento de datos de niños, niñas o adolescentes se deben cumplir los siguientes requisitos:

- La autorización debe ser otorgada por personas que estén facultadas para representar los NNA. El representante de los NNA deberá garantizarles el derecho a ser escuchados y valorar su opinión del tratamiento teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad de los NNA para entender el asunto.
- Se debe informar que es facultativo responder preguntas sobre datos de los NNA.
- El tratamiento debe respetar el interés superior de los NNA y asegurar el respeto de sus derechos fundamentales.
- **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.** Solamente usará, almacenará y realizará tratamiento de datos personales de menores de edad que sean hijos, descendientes o que dependan o estén a cargo de los empleados o contratistas y que sean de naturaleza pública. La finalidad de dicho tratamiento será únicamente la de planear y realizar actividades relacionadas con el bienestar personal y familiar de los empleados y los menores.

## Prueba de la autorización

Con el fin de que posteriormente se pueda consultar la autorización **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.** conservará prueba de esta.

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

## 19. Almacenamiento y conservación de Información

La custodia de la información deberá realizarse en condiciones que no causen el deterioro de los activos de información. El almacenamiento de la información automatizada y física se realiza en medios o ambientes que cuentan con adecuados controles para la protección de los datos. Esto involucra controles seguridad, tecnológicos y de tipo ambiental en áreas restringidas en instalaciones propias y/o centros de cómputo o centros documentales gestionados por terceros.

### 18.1. Destrucción

La destrucción de medios físicos y electrónicos se realiza a través de mecanismos que no permiten su reconstrucción.

### 18.2. Procedimiento de Gestión de incidentes

Como norma general:

- Se entiende por Incidentes de seguridad la violación de los códigos de seguridad o la pérdida, robo y/o acceso no autorizado de información de una base de datos administrada por el responsable del Tratamiento o por su Encargado, que deberán reportarse al RNBD dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al momento en que se detecten y sean puestos en conocimiento de la persona o área encargada de atenderlos.
- En caso de conocer alguna incidencia ocurrida en bases de datos físicas o automatizadas, el usuario debe comunicarla de forma inmediata al área Responsable de protección de datos personales y a la Gerencia.
- Las incidencias pueden afectar tanto a bases de datos automatizadas como no automatizadas (físicas).

#### a. Reporte de incidentes ante la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC-

El área de protección informará de la incidencia en el módulo habilitado en la plataforma del RNBD para tal efecto dentro de los 15 días a partir del conocimiento de la misma indicando:

- Tipo de incidente
- Fecha de incidente
- Fecha de conocimiento

- Causal
- Información comprometida
- Tipo de información
- Cantidad de Titulares afectados

Para tal efecto se debe proceder al registro conforme lo establecido en el Manual de Usuario del Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD el cual a la fecha del presente manual corresponde a la versión 6.4 fuente: [https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Proteccion\\_Datos/RNBD/Manual%20de%20Usuario%206\\_4%20RNBD\\_29112019\\_V\\_Final.pdf](https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Proteccion_Datos/RNBD/Manual%20de%20Usuario%206_4%20RNBD_29112019_V_Final.pdf)

Es directriz de la empresa la revisión permanente de las respectivas actualizaciones del Manual en la página de la Superintendencia de Industria y Comercio.

- **Contención, Investigación y Diagnóstico:** Se debe garantizar que se tomen acciones para investigar y diagnosticar las causas que generaron el incidente, así como también debe garantizar que todo el proceso de gestión del incidente sea debidamente documentado.
- **Solución:** El área de protección de datos, la Gerencia y el área implicada deben prevenir que el incidente no se vuelva a presentar, corrigiendo todas las vulnerabilidades existentes. Para el efecto de comunicación, en caso de ser requerido se procederá a gestionar las comunicaciones externas requeridas.
- **Cierre de Incidente y Seguimiento:** El área implicada conjuntamente con el área de Protección de datos y la Gerencia iniciarán todas las tareas de revisión de las acciones que fueron ejecutadas para remediar el incidente de seguridad y documentarlo. El responsable de Protección de datos preparará un análisis anual de los incidentes reportados. Las conclusiones de este informe se utilizarán en la elaboración de campañas de concientización que ayuden a minimizar la probabilidad de incidentes futuros

## 20. Política de uso del correo electrónico y de comunicación

Las cuentas de correo electrónico son personales y de uso exclusivo para el desarrollo de funciones del negocio, por lo tanto, la información gestionada a través de este medio es responsabilidad de cada usuario y debe cumplir con las condiciones de confidencialidad, integridad y disponibilidad reglamentadas en esta política.

No es permitido:

- Enviar cadenas de correo, mensajes con contenido religioso, político, racista, sexista, pornográfico, publicitario no corporativo o cualquier otro tipo de mensajes que atenten contra la dignidad y la productividad de las personas o el normal desempeño del servicio de correo electrónico.
- Enviar mensajes mal intencionados que puedan afectar los sistemas internos o de terceros, mensajes que vayan en contra de las leyes, la moral y las buenas costumbres y mensajes que inciten a realizar prácticas ilícitas o promuevan actividades ilegales
- Utilizar la dirección de correo electrónico de **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S** como punto de contacto en comunidades interactivas de contacto social, tales como Facebook y/o LinkedIn, entre otras, o cualquier otro sitio no relacionado con actividades laborales.
- El correo electrónico corporativo no debe usarse para actividades que comprometan la reputación de la compañía, los activos de información y los recursos de **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S**.

- El permiso para el envío de correos masivos está restringido, solo se permitirá el uso a los colaboradores que se encuentren respectivamente autorizados por la Gerencia.
- Utilizar el correo electrónico dispuesto por la empresa, para fines diferentes a aquel para el cual le fue dotado o contraviniendo las políticas o directrices establecidas sobre el uso de este.

### Obligaciones específicas

- Limitar el uso del correo electrónico asignado por **EL EMPLEADOR** a propósitos relacionados con los negocios de la Empresa y al cumplimiento de los deberes del trabajador en desarrollo de su cargo.
- En caso de envío de correos masivos previamente autorizados por la Gerencia los mismos deben ser en copia oculta.
- En caso de contacto de deudores con información obtenida de terceros proveedores de este tipo de servicios se debe validar que los datos correspondan a aspectos relacionados exclusivamente con la gestión de cobro, evitando tratar datos personales de titulares por fuera del marco de las autorizaciones. Dentro de estas actividades se debe validar que los correos electrónicos sean del dominio de la empresa, evitando aquellas cuentas de correo electrónico personales
- Para asuntos laborales el único correo electrónico autorizado para envío de información es el empresarial, de igual forma con los números de celulares y mensajes de chat. A los clientes y deudores sólo podrá requerírseles en correos que estén autorizados y/o que tengan un dominio de empresa que guarde relación con la entidad a la cual nos dirigimos.
- Se deberá realizar un control de información sobre los datos de contacto que aparezcan en motores de búsqueda antes de enviar notificaciones de cobro.
- No podrá llamarse en procuración al cobro, a las referencias comerciales o personales que el deudor haya inscrito en los formularios del cliente.
- Para el caso de envío de facturas, se deberá remitir correo al área de facturación en donde claramente se indique la persona encargada de su recepción y el correo al que deba enviarse la misma. Esta información deberá mantenerse actualizada.
- El envío de correos a varios destinatarios podrá realizarse siempre que se utilice la opción de "copia oculta"
- Para el caso de contacto a empresas familiares datos públicos relacionados con la persona jurídica obtenidos de bases de datos se deberá informar que la información de contacto hace referencia a la calidad de comerciante.

### 19.2 Procedimiento para los envíos telemáticos - Envío, intercambio y entrega de información personal a terceros.

**Política:** El envío, intercambio y entrega de información confidencial a clientes o terceros, debe realizarse garantizando la Confidencialidad e Integridad de los datos. Esta información debe entregarse a través de los sistemas de la empresa.

Todo envío de información confidencial o sensible de **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S** hacia un tercero deberá enviarse sólo por el correo electrónico corporativo.

Toda información adjunta confidencial o que contenga información personal de carácter sensible que se envíe a través del correo electrónico corporativo a terceros debe ser cifrado por el mecanismo autorizado por TRÉBOL JURÍDICO

## 21. HABEAS DATA FINANCIERO

Considerando que en virtud de la naturaleza jurídica de las actividades de TRÉBOL JURÍDICO aplican dos regímenes jurídicos, por una parte la regulación sectorial del hábeas data financiero plasmado en la Ley 1266 de 2008, que regula la utilización de la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, aquella referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen y por otra parte la Ley 1581 de 2012, que tiene como finalidad regular el tratamiento de los datos personales para finalidades diferentes de las referidas a la gestión del cálculo de riesgo crediticio y financiero.

De conformidad con lo manifestado por la Corte Constitucional, el hábeas data financiero es el derecho que tiene todo individuo a conocer, actualizar y rectificar su información personal comercial, crediticia y financiera, contenida en centrales de información públicas o privadas, que tienen como función recopilar, tratar y circular esos datos con el fin de determinar el nivel de riesgo financiero de su titular. Es un régimen jurídico sobre la administración de datos personales con un carácter particular, esto es, de naturaleza financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países con idéntica naturaleza.

## PRINCIPIOS

**a) Principio de veracidad o calidad de los registros o datos.** La información contenida en los bancos de datos debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el registro y divulgación de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;

**b) Principio de finalidad.** La administración de datos personales debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley. La finalidad debe informársele al titular de la información previa o concomitantemente con el otorgamiento de la autorización, cuando ella sea necesaria o en general siempre que el titular solicite información al respecto;

**c) Principio de circulación restringida.** La administración de datos personales se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos, de las disposiciones de la presente ley y de los principios de la administración de datos personales especialmente de los principios de temporalidad de la información y la finalidad del banco de datos.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán ser accesibles por Internet o por otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o los usuarios autorizados conforme a la ley;

**d) Principio de temporalidad de la información.** La información del titular no podrá ser suministrada a usuarios o terceros cuando deje de servir para la finalidad del banco de datos;

**e) Principio de interpretación integral de derechos constitucionales.** La ley se interpretará en el sentido de que se amparen adecuadamente los derechos constitucionales, como son el hábeas data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra, el derecho a la intimidad y el derecho a la información. Los derechos de los titulares 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 demás derechos constitucionales aplicables;

**f) Principio de seguridad.** La información que conforma los registros individuales constitutivos de los bancos de datos a que se refiere la ley, así como la resultante de las consultas que de ella hagan sus usuarios, se deberá manejar con las medidas técnicas que sean necesarias para

garantizar la seguridad de los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado;

**g) Principio de confidencialidad.** Todas las personas naturales o jurídicas que intervengan en la administración de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas en todo tiempo a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende la administración de datos, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

Sobre el habeas data financiero se aplicarán las siguientes reglas:

11. Para el caso de los datos relacionados con el hábeas data financiero el CONTRATANTE deberá contar con la autorización de los titulares es decir de los DEUDORES, para que **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S** desarrolle las actividades de conformidad con los siguientes usos y finalidades:

1. Contactar el deudor o deudores del CONTRATANTE para el envío de información relacionada con la relación contractual, comercial y obligacional que tenga lugar. La comunicación podrá ser por diferentes canales y aplicaciones tales como el canal telefónico (automatizado o no) y medios de comunicación electrónica (mensajes de datos, correo electrónico, fax), y cualquier otro que en virtud de los avances en tecnología o comunicaciones exista; chat, SMS, WhatsApp, entre otros.
2. Cuando el CONTRATANTE proporciona datos personales propios o de tercero (DEUDORES), esta información será utilizada sólo para los propósitos aquí señalados, y no será objeto de venta, licencia, transmisión o divulgación salvo que (i) se cuente con autorización expresa para hacerlo, (ii) sea necesario para prestar los servicios encomendados, o (iii) según sea requerido o permitido por la ley. A fin de poner en práctica los propósitos descritos anteriormente, los datos podrán ser divulgados con los fines dispuestos anteriormente al personal encargado, consultores, asesores, abogados y a otras personas y oficinas según corresponda. Adicionalmente, una vez cese la necesidad de tratamiento de datos, los mismos serán archivados en términos seguros a efectos de que solamente sean divulgados cuando a ello hubiere lugar de acuerdo con la ley.
3. El CONTRATANTE deberá contar con la autorización del deudor o deudores para que el CONTRATANTE y/o quien en el futuro ostente la calidad de acreedor de la(s) obligación (es) o a las empresas o personas naturales que el CONTRATANTE utilice para gestionar actividades de cobro en sus diferentes etapas, como **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S** pueda: consultar y obtener de centrales de riesgo crediticio u operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países o entidades similares cualquier información sobre el nacimiento, la modificación, el cumplimiento o incumplimiento y/o la extinción de las obligaciones que llegue a contraer el CONTRATANTE con sus deudores, respecto de los cuales **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S**, adelante las respectivas actividades de cobranza. Elaborar y contratar servicios de estudios de bienes de los deudores para el efectivo desarrollo de actividades de cobranza, así como realizar investigaciones de bienes y localización personal, para obtener el pago de las obligaciones. Consultar y/o verificar la información del Titular de los Datos Personales en fuentes públicas, directamente o a través de proveedores, cuyo objeto social sea consolidar información pública atendiendo las disposiciones de ley. Asimismo, autorizar a **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S**, las consultas, verificaciones y utilizar información

“Servimos con amor para transformar vidas y construir país”

proveniente de operadores de información financiera y crediticia que permitan la validación de información de los deudores del CONTRATANTE.

## 22. GLOSARIO HÁBEAS DATA FINANCIERO

- A. Agencia de Información Comercial.** Es toda empresa legalmente constituida que tenga como actividad principal la recolección, validación y procesamiento de información comercial sobre las empresas y comerciantes específicamente solicitadas por sus clientes, entendiéndose por información comercial aquella información histórica y actual relativa a la situación financiera, patrimonial, de mercado, administrativa, operativa, sobre el cumplimiento de obligaciones y demás información relevante para analizar la situación integral de una empresa. Para los efectos de la presente ley, las agencias de información comercial son operadores de información y fuentes de información.
- B. Dato personal.** Es cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica. Los datos impersonales no se sujetan al régimen de protección de datos de la presente ley. Cuando en la presente ley se haga referencia a un dato, se presume que se trata de uso personal. Los datos personales pueden ser públicos, semiprivados o privados;
- C. Dato privado.** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- D. Dato público.** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados, de conformidad con la presente ley. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas;
- E. 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 la ley 1266 de 2008.
- F. Fuente de información.** Es la persona, entidad u organización que recibe o conoce datos personales de los titulares de la información, en virtud de una relación comercial o de servicio o de cualquier otra índole y que, en razón de autorización legal o del titular, suministra esos datos a un operador de información, el que a su vez los entregará al usuario final. Si la fuente entrega la información directamente a los usuarios y no, a través de un operador, aquella tendrá la doble condición de fuente y operador y asumirá los deberes y responsabilidades de ambos. La fuente de la información responde por la calidad de los datos suministrados al operador la cual, en cuanto tiene acceso y suministra información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstas para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos;

“Servimos con amor para transformar vidas y construir país”

- G. Información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.** Se entenderá por información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, aquella referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen.
- H. Operador de información.** Se denomina operador de información a la persona, entidad u organización que recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios bajo los parámetros de la ley 1266 de 2008. Por tanto, el operador, en cuanto tiene acceso a información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstos para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos. Salvo que el operador sea la misma fuente de la información, este no tiene relación comercial o de servicio con el titular y por ende no es responsable por la calidad de los datos que le sean suministrados por la fuente;
- I. Titular de la información.** Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en un banco de datos y sujeto del derecho de hábeas data y demás derechos y garantías a que se refiere la ley 1266 de 2008.
- J. Usuario.** El usuario es la persona natural o jurídica que, en los términos y circunstancias previstos en la ley 1266 de 2008, puede acceder a información personal de uno o varios titulares de la información suministrada por el operador o por la fuente, o directamente por el titular de la información. El usuario, en cuanto tiene acceso a información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstos para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos. En el caso en que el usuario a su vez entregue la información directamente a un operador, aquella tendrá la doble condición de usuario y fuente, y asumirá los deberes y responsabilidades de ambos;

## RIESGOS

- **Activo de información de datos personales:** En relación con la seguridad de la información en datos personales, se refiere a cualquier información o elemento relacionado con el tratamiento de la misma (sistemas, archivos físicos y digital, entre otros) que tenga valor para TRÉBOL JURÍDICO
- **Aceptación del riesgo:** Decisión informada de asumir un riesgo concreto.
- **Amenaza:** Una causa potencial de un incidente no deseado, el cual puede resultar en daño a un sistema u organización.
- **Análisis del riesgo:** Busca establecer la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos con el fin de obtener información para establecer el nivel de riesgo y las acciones que se van a implementar.

- **Comunicación del riesgo:** Comunicar o intercambiar la información acerca del riesgo entre la persona que toma la decisión y otras partes interesadas.
- **Confidencialidad:** La propiedad que esa información esté disponible y no sea divulgada a entidades, personas o procesos no autorizados.
- **Control:** Las políticas, los procedimientos, las prácticas y las estructuras organizativas concebidas para mantener los riesgos de seguridad en datos personales por debajo del nivel de riesgo asumido. Control es también utilizado como sinónimo de salvaguarda o contramedida. En una definición más simple, es una medida que modifica el riesgo.
- **Disponibilidad:** La propiedad de estar disponible o utilizable cuando se requiera para personal autorizado.
- **Establecimiento del contexto:** Al establecer el contexto, TRÉBOL JURÍDICO define los parámetros externos e internos que se van a considerar en la gestión de riesgos y establece el alcance y los criterios de riesgo.
- **Estimación del riesgo:** Proceso para asignar valores a la probabilidad y las consecuencias de un riesgo.
- **Evaluación del riesgo:** Proceso usado para determinar las prioridades de gestión del riesgo mediante la comparación de los resultados de la calificación y el grado de exposición al riesgo.
- **Evitación del riesgo:** Decisión de no involucrarse en una situación de riesgo o tomar acción para retirarse de dicha situación.
- **Gestión del riesgo:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con relación al riesgo.
- **Identificación del riesgo:** Proceso para encontrar, numerar y caracterizar los elementos del riesgo.
- **Impacto:** Cambio adverso en el nivel de los objetivos del negocio logrado.
- **Integridad:** La propiedad de salvaguardar la integridad y exactitud de los activos.
- **Plan de tratamiento de riesgos:** Documento que define las acciones para gestionar los riesgos de seguridad de la información en datos personales inaceptables e implantar los controles necesarios para proteger la misma.
- **Probabilidad:** Frecuencia o Factibilidad de ocurrencia del Riesgo.
- **Propietario del riesgo:** Persona o entidad con responsabilidad y autoridad para gestionar un riesgo.
- **Riesgo:** Posibilidad de que una amenaza concreta pueda explotar una vulnerabilidad para causar una pérdida o daño en un activo de información. Suele considerarse como una combinación de la probabilidad de un evento y sus consecuencias.

- **Reducción del riesgo:** acciones que se toman para disminuir la probabilidad, las consecuencias negativas, o ambas, asociadas a un riesgo.
  - **Riesgo residual:** el riesgo remanente después del tratamiento del riesgo.
  - **Riesgo de seguridad de la información en datos personales:** Potencial de que una amenaza determinada explote las vulnerabilidades de los activos o grupos de activos causando así daño a la organización.
  - **Transferencia del riesgo:** compartir con otra de las partes la ganancia o pérdida de un riesgo.
  - **Valor del Impacto:** Está determinado por el responsable del activo de información, quién provee cuanto se vería afectado por incidentes de los activos a cargo.
  - **Vulnerabilidad:** Debilidad de un activo o grupo de activos que puede ser explotada por una o más amenazas.
- **14. RESPONSABLES DE PRIVACIDAD / OFICIAL DE DATOS PERSONALES**
- El responsable de privacidad / Oficial de datos personales es el encargado de autorizar, coordinar, controlar y en algunos casos ejecutar las medidas de seguridad dispuestas en materia de protección de datos.
  - Tenga en cuenta que estas personas son muy importantes en el funcionamiento de un sistema de protección de datos y que ante cualquier duda o cuestión en materia de protección de datos deberá dirigirse a él.
  - Los responsables de privacidad designados por la organización son los siguientes: \_

## 22. VIGENCIA.

Las bases de datos objeto de tratamiento por parte de **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.**, serán tratadas por el tiempo que se requiera para la finalidad para la cual son recolectados estos datos. Cuando se haya cumplido con la finalidad o finalidades para las cuales fueron recolectados los datos, sin perjuicio de lo que dispongan otras normas legales, se procederá por parte de **VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S.** a la supresión total de los datos, a menos de que exista alguna obligación legal o contractual de mantenerlos bajo custodia.

Se firmó en documento original.

**LUIS MIGUEL GRISALES ARANGO**

**Representante Legal**

VISIÓN GERENCIAL ASESORÍAS Y COBRANZAS S.A.S

18/11/2024

“Servimos con amor para transformar vidas y construir país”