



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Protección de datos personales

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.

Capítulo I. ASPECTOS GENERALES.

- 1.1. DERECHO DE HABEAS DATA.
- 1.2. OBJETO.
- 1.3. APLICACIÓN
- 1.4. ALCANCE.
- 1.5. DEFINICIONES.

Capítulo II. PRINCIPIOS.

- 2.1. PRINCIPIO RECTORES
- 2.2. INTERPRETACION INTEGRAL DE LOS DERECHOS CONSTITUCIONALES.

Capítulo III. DERECHOS DEL TITULAR.

- 3.1. DERECHOS DEL TITULAR.
- 3.2. AUTORIZACION.
- 3.3. FINALIDAD.
- 3.4. VIGENCIA.
- 3.5. CANALES DE SUMINISTRO DE LA INFORMACION.

Capítulo IV. OBLIGACIONES.

- 4.1. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO
- 4.2. DEBERES DEL ENCARGADO.
- 4.3. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Capítulo V. PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES.

- 5.1.** CONSULTAS.
- 5.2.** RECLAMOS.
- 5.3.** QUEJAS ANTES LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.
- 5.4.** PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.
- 5.5.** LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE.
- 5.6.** ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA

ANEXO: AVISO DE PRIVACIDAD.

INTRODUCCIÓN

INVESTIGACIONES Y COBRANZAS EL LIBERTADOR S.A. (en adelante LA COMPAÑÍA) la cual es una compañía integrante del Grupo Empresarial Bolívar y comparte con la Compañía de Seguros Comerciales algunos aspectos de estructura administrativa y procesos. Por esta razón algunos de sus procesos son realizados conjuntamente con Seguros Comerciales Bolívar, y se ha procurado que exista plena armonía entre los principios y estándares que aplican a ambas compañías.

INVESTIGACIONES Y COBRANZAS EL LIBERTADOR S.A es una compañía dedicada a la prestación de servicios de investigación, información, estudios especializados, análisis de crédito y seriedad, administración de cartera, cobranza y recaudos para empresas del sector financiero, negocios relacionados con finca raíz, prestación de servicios de cobranza de cartera, transacción de cartera y actividades económicas o de inversión, asesoría técnica, financiera y jurídica a personas naturales y jurídicas, prestación de servicios de mensajería especializada, trámites de tránsito, servicios de tele mercadeo y explotación de franquicias.

En virtud de su objeto social LA COMPAÑÍA conoce información personal de los clientes y usuarios. Así como, también conoce o puede llegar a conocer información personal de contacto de personas que no son sus clientes o usuarios pero que podrían llegar a serlo, bien sea porque la persona se acerca a la Compañía para indagar sobre sus servicios o porque un tercero legitimado para ello suministra la información personal del Titular con el fin de que éste haga parte de un grupo de usuarios que recibe mejores condiciones de tarifa.

En desarrollo de las relaciones comerciales y contractuales de LA COMPAÑÍA y de su diaria actividad, ésta recibe información personal que en ocasiones puede ser considerada como sensible, razón por la cual ha tomado medidas de protección con dicha información suministrada por los clientes o usuarios, a fin de que ella sea utilizada exclusivamente para la finalidad perseguida en relación con el servicio que en cada caso se presta. De tal manera que esta información solo podrá ser accedida por los terceros autorizados por la ley y en las condiciones que ésta determine.

LA COMPAÑÍA pondrá a disposición de los Titulares los canales y medios necesarios para que puedan ejercer sus derechos, los cuales se precisan en el numeral 3.5 de este manual.

Ahora bien, cuando en desarrollo de su objeto social LA COMPAÑÍA busque acercarse a Titulares de Datos que no sean sus clientes o usuarios, pero que podrían llegar a serlo, y para ello utilice los datos de contacto de tales Titulares, estará actuando bajo el escenario de la Ley General. Igualmente, cuando solicite, obtenga o administre información personal de Titulares con quienes tuvo en el pasado una

relación contractual que ya expiró, estará bajo el marco de dicha Ley. Así como, cuando recopile, administre y circule información sobre sus proveedores y/o contratistas, candidatos a empleados, empleados y ex empleados.

INVESTIGACIONES Y COBRANZAS EL LIBERTADOR es respetuosa de los datos personales de los Titulares, por ello buscará informar de manera suficiente a las personas sobre los derechos que tienen en su calidad de Titulares de la información.

Los datos biométricos que se lleguen a solicitar tienen por finalidad garantizar la identidad del usuario frente a LA COMPAÑÍA, prevenir las situaciones de fraude por suplantación de identidad y garantizar un servicio más eficiente.

Los datos de niños, niñas y adolescentes que sean recopilados por LA COMPAÑÍA en atención a que éstos tengan la calidad de hijos de los empleados vinculados con INVESTIGACIONES Y COBRANZAS EL LIBERTADOR, serán los pertinentes y adecuados para el desarrollo del contrato suscrito.

Así mismo, LA COMPAÑÍA velará porque la información de naturaleza sensible suministrada por los Titulares sea utilizada exclusivamente para la finalidad perseguida por el objeto del contrato suscrito. De tal manera que ésta sólo podrá ser accedida por los terceros autorizados por la ley y en las condiciones que ésta determine.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. DERECHO DE HABEAS DATA.

El Art.15 de la Constitución Política establece el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos tanto de entidades públicas como privadas. Así mismo, y de acuerdo con la Sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional, este derecho comprende otras facultades como las de autorizar el Tratamiento, incluir nuevos datos o excluirlas o suprimirlos de una base de datos o archivo.

Este derecho fue desarrollado de manera jurisprudencial desde el año 1991 hasta el año 2008, en el cual se expidió la Ley Especial de Habeas Data, que regula lo que se ha denominado como el “hábeas data financiero”, entendiéndose por éste 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. Esta Ley Especial considera como Titular de la información tanto a las personas naturales como jurídicas.

Posteriormente, el 17 de octubre del año 2012 se expidió la Ley 1581 “General de Protección de Datos Personales”, que desarrolla el derecho de Hábeas Data desde una perspectiva más amplia que la financiera y crediticia mencionada anteriormente. De tal manera, que cualquier Titular de datos personales tiene la facultad de controlar la información que de sí mismo ha sido recolectada en cualquier base de datos o archivo, administrado por entidades privadas o públicas. Bajo esta Ley General es Titular la persona natural. Solamente, en situaciones especiales previstas por la Corte Constitucional en la Sentencia C-748 de 2011, podría llegar a serlo la persona jurídica.

1.2. OBJETO.

La Política y los procedimientos previstos en este Manual buscan desarrollar de manera suficiente el derecho constitucional al Hábeas Data que tienen todas las personas respecto de las cuales LA COMPAÑÍA haya recogido, administre o conserve información de carácter personal.

Igualmente, los datos personales de contacto de usuarios cuando vayan a ser utilizados para fines de tipo comercial o publicitario en virtud de alianzas o convenios serán tratados siguiendo las previsiones de la nueva Ley.

1.3. APLICACIÓN.

La Política será aplicable a las bases de datos que se encuentren bajo la administración de LA COMPAÑÍA o sean susceptibles de ser conocidas por ésta en virtud de las relaciones comerciales desarrolladas con las demás entidades que hacen parte del Grupo Empresarial al cual pertenece o en virtud de las relaciones comerciales desarrolladas a través de alianzas comerciales, de convenios o eventos publicitarios. En el primer caso INVESTIGACIONES Y COBRANZAS EL LIBERTADOR actuará como Responsable; en los demás casos podría tener la calidad de Encargado o de Responsable, dependiendo de si los recibe de un tercero o ella misma los recaba.

Así mismo, la política será aplicable cuando el Tratamiento de los datos se efectúe en territorio colombiano. Cuando el Responsable o el Encargado del Tratamiento no resida en Colombia pero en virtud de normas internacionales o tratados le sea aplicable la legislación colombiana.

1.4. ALCANCE.

Todos los funcionarios de LA COMPAÑÍA quedan cubiertos bajo esta política. INVESTIGACIONES Y COBRANZAS EL LIBERTADOR adelantará las campañas pedagógicas y de capacitación requeridas, para que las áreas que tienen un mayor nivel de interacción con la administración de datos personales, conozcan la nueva Ley y las disposiciones adoptadas por esta para asegurar su cumplimiento.

Así mismo, a nuestros aliados comerciales, Proveedores y Contratistas que tengan acceso a los datos personales de Titulares que los hayan suministrado a LA COMPAÑÍA, se les exigirá el cumplimiento de la Ley y de esta política.

1.5. DEFINICIONES.

Con el fin de que los destinatarios de esta política tengan claridad sobre los términos utilizados a lo largo de la misma, a continuación, se incluyen las definiciones que trae la Ley General, así como las referidas a la clasificación de los datos de acuerdo con la Ley Especial.

Autorización: Consentimiento, previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento, tanto por entidades públicas como privadas. Incluye aquellos depósitos de datos que constan en documentos y que tienen la calidad de archivos.

Dato personal: cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Dato privado: es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.

Dato semiprivado: es aquel que no tienen 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 Especial.

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, privados o sensibles de conformidad con la Ley Especial. La Ley Especial incluyó como ejemplo de este tipo de datos los relativos al estado civil de las personas, los que consten en documentos públicos y en sentencias ejecutoriadas.

Por su parte, la Ley General en su decreto reglamentario 1377 del 27 de junio de 2013, adicionó a los ejemplos ya mencionados por la Ley Especial, los referidos a la profesión u oficio, a la calidad de comerciante o de servidor público, y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Así mismo, señaló que estos datos por su naturaleza pueden estar contenidos en registros públicos, gacetas y boletines oficiales, entre otros.

Datos sensibles: son 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 del Responsable del Tratamiento.

Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

Ahora bien, de conformidad con la Sentencia C-748 de 2011, es “el que define los fines y medios esenciales para el tratamiento del dato, incluidos quienes fungen como fuente y Usuario”. Pudiendo poner los datos en circulación o utilizarlos de cierta manera.

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

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

CAPITULO II

2. PRINCIPIOS

Es un compromiso de LA COMPAÑÍA el entender y desarrollar de manera armónica los principios establecidos en la Ley General.

2.1. Principios rectores:

A continuación, se relacionan los principios contenidos en la Ley General y en su decreto reglamentario

- **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;
- **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;
- **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;
- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;
- **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;
- **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente 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 presente 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 conforme a la presente ley;
- **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente 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;
- **Principio de confidencialidad:** Todas las personas 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 presente ley y en los términos de la misma;
- **Necesidad y proporcionalidad.** Los datos personales registrados en una base de datos deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del Tratamiento, informadas al titular. En tal sentido, deben ser adecuados, pertinentes y acordes con las finalidades para los cuales fueron recolectados;

- **Temporalidad o caducidad.** El período de conservación de los datos personales será el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado

2.2. Interpretación integral de derechos constitucionales:

La Ley 1581 de 2012 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.

LA COMPAÑÍA en desarrollo del principio de legalidad velará porque los datos sean adquiridos, tratados y manejados de manera lícita. Esto es que, en desarrollo de su actividad de análisis de riesgo, asesoría, cobranza y mensajería express recabará los datos necesarios para el desarrollo de dichas actividades, servicios o productos a ser prestados o desarrollados.

Así mismo, cuando actúe como Responsable del Tratamiento, es decir cuando esté frente a un Titular que va a adquirir la calidad de cliente o ya la tiene, le informará a éste de manera clara, suficiente y previa acerca de la o las finalidades de la información a ser suministrada. En el evento en que la finalidad cambie o se modifique de tal manera que el Titular de manera razonable no lo espere, le informará a éste de manera previa, con el fin de obtener de nuevo su consentimiento.

En desarrollo del principio de razonabilidad y proporcionalidad, recaudarán los datos que sean estrictamente necesarios para llevar a cabo las finalidades perseguidas y los conservarán por el tiempo necesario para cumplir con la finalidad con que se han registrado, observando en todo momento los términos especiales establecidos por la ley. Igualmente, respetarán la libertad que tiene el Titular para autorizar o no el uso de sus datos personales y, en consecuencia, los mecanismos que utilicen para obtener el consentimiento le permitirán al Titular manifestar de manera inequívoca que otorga tal autorización.

Informará al Titular acerca del Tratamiento que les dará a sus datos, de tal manera que para éste sea claro que si su voluntad es contratar el servicio ofrecido deberá aportar información veraz y actualizada.

CAPÍTULO III

3. DERECHOS DEL TITULAR

Son derechos de los titulares:

3.1. DERECHOS DE LOS TITULARES.

- a) Dirigirse a LA COMPAÑÍA, a través del canal establecido por ésta, el cual se indica en el Aviso de Privacidad, que se adjunta como anexo del presente Manual, con el fin de conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a LA COMPAÑÍA salvo cuando, de acuerdo con la Ley, el Tratamiento que se está realizando no lo requiera.
- c) Ser informado por LA COMPAÑÍA, previa solicitud efectuada a través del canal dispuesto por ésta, respecto del uso que se le ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley General y sus decretos reglamentarios.
- e) Revocar, en aquellos casos que no se enmarcan bajo la Ley Especial de Hábeas Data Financiero y en los que no se refiere a datos esenciales o propios de la relación comercial o contractual, y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y, legales, siempre y cuando no exista un deber legal que lo impida.
- f) Acceder en forma gratuita, a través del canal dispuesto por LA COMPAÑÍA, a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

LA COMPAÑÍA a través de éste Manual informará acerca del canal y procedimiento previsto para que el Titular pueda ejercer sus derechos de manera efectiva. Así mismo, en el Aviso de Privacidad (Anexo 1 de este Manual) puede consultar los canales de atención a consultas, peticiones o reclamos.

3.2. AUTORIZACION.

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

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

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

LA COMPAÑÍA cuando se encuentre frente a alguna de estas situaciones lo dejará claramente revelado y en todo caso cumplirá con las demás disposiciones contenidas en la Ley.

Los textos de las autorizaciones a ser puestas a disposición de los Titulares de los datos serán claras, e indicarán tanto los requisitos establecidos por la Ley Especial, cuando corresponda, como por la Ley General. Por lo anterior, se procurará reseñar de manera separada lo pertinente a ambas regulaciones, de tal manera que no haya lugar a confusión por parte del Titular de los datos acerca de los derechos que le asisten bajo cada una de ellas.

En el aparte de la Autorización correspondiente a la inclusión de los aspectos señalados por la Ley General se indicará, la finalidad o finalidades perseguidas con el Tratamiento, el tipo de Tratamiento a ser efectuado, la identificación, dirección física a la que podrá dirigirse el Titular de los datos, y se señalarán los derechos que le asisten al Titular, en particular el de revocar el consentimiento.

De tal manera que, tratándose del uso de datos personales que no correspondan de manera específica al desarrollo de la relación comercial, legal o contractual establecida entre LA COMPAÑÍA y el Titular, sino que estén referidos al envío de información comercial o de carácter publicitario, la Compañía a través de sus canales de comunicación referidos en el numeral 3.6 de éste Manual, permitirá al Titular de los datos de manera sencilla y expedita manifestar su voluntad de no ser contactado para dichos fines.

3.3. FINALIDAD

A continuación, se enuncian las finalidades del Tratamiento de Datos Personales:

Finalidades previstas para los datos obtenidos de Clientes

- a. Conocer y hacer seguimiento a su idoneidad y comportamiento profesional.
- b. Consultar el comportamiento comercial, crediticio, financiero, y de servicios en los operadores de Información (Centrales de Riesgo) o ante cualquier otra persona o

entidad que maneje o administre bases de datos de manera legítima, y corroboren la información suministrada.

c. Desarrollar las actividades propias de los contratos celebrados, entre ellas el envío de información relevante para su vinculación, ejecución y terminación.

d. Prestar sus servicios de acuerdo con las necesidades particulares de los clientes de LA COMPAÑÍA y/o para informar acerca de nuevos productos y servicios prestados.

e. Acceder a los servicios ofrecidos por LA COMPAÑÍA de acuerdo con su rol.

f. En desarrollo de esa relación comercial o contractual, LA COMPAÑÍA buscará informar al titular acerca de cambios a los actuales y nuevos productos y servicios, con el fin de profundizar o ampliar su portafolio actual; así como de las mejoras o cambios en sus canales de atención, y de los servicios y/o productos complementarios ofrecidos por sus entidades vinculadas.

g. Enviar información acerca de las ofertas que ha desarrollado con aliados comerciales que le pueden resultar de interés.

h. Realizar encuestas y/o estudios de investigación que permitan evaluar el proceso de atención y la satisfacción del servicio prestado.

i. Compartir la información de contacto con las empresas que integran el Grupo Empresarial Bolívar cuyo listado está disponible en la plataforma digital www.grupobolivar.com, opción "Nuestras Compañías" y así recibir ofertas de productos y servicios a través de los datos de contacto que ha suministrado, que le puedan resultar de interés, en especial financieros, de seguros valores, inmobiliarios, hoteleros y editoriales. Así como para ser invitado (a) a actividades y eventos.

j. Las demás finalidades que determine el Responsable en procesos de obtención de Datos Personales para su Tratamiento, que sean comunicadas a los Titulares al momento de la recolección de los Datos Personales, y autorizadas por éstos.

Finalidades previstas para los datos obtenidos de los proveedores personas naturales

a. Conocer y hacer seguimiento a la idoneidad financiera y al comportamiento comercial de sus proveedores.

b. Desarrollar las actividades propias de los contratos celebrados, entre ellas el envío de información relevante para celebrar el contrato, ejecución y terminación de este.

c. Informar acerca de los requisitos y trámites propios y conexos a su actividad de prestación de servicios.

d. Constatar y recibir adecuadamente los servicios contratados, así como informar y mantener actualizados a los Titulares de la información sobre los asuntos que sean de su interés.

e. Llevar registros contables. Así como, provisionar y efectuar el pago de los servicios prestados.

f. Compartir información de contacto con las empresas que integran el Grupo Empresarial Bolívar para validar las referencias, calidad, desempeño y para hacerlo partícipe de procesos de selección de proveedores por parte de éstas.

g. Las demás finalidades que determine el Responsable en procesos de obtención de Datos personales para su Tratamiento y que sean comunicadas a los Titulares en el momento de la recolección de los Datos personales y autorizadas por éstos.

Finalidades previstas para los datos obtenidos de los candidatos, y empleados

En relación con los candidatos:

- a.** La información de la hoja de vida de los candidatos servirá para que LA COMPAÑÍA los evalúe y se forme una opinión sobre las calidades de la persona. Así como, para adelantar todo el proceso de selección, lo que incluye práctica de pruebas, y demás requisitos establecidos para poder ser vinculado.
- b.** La información recolectada durante el proceso servirá para validar si la persona cumple con los requisitos establecidos por LA COMPAÑÍA para ser vinculado.
- c.** Los datos de contacto se utilizarán para comunicarle los avances del proceso.
- d.** En aquellos casos en que el candidato no resulte elegido se le informará oportunamente y los datos que haya suministrado serán eliminados de la Base de Datos, salvo que el candidato manifieste su interés en permanecer en la misma para ser considerado en futuros procesos.
- e.** Así mismo, esta información podrá ser compartida con las demás empresas y entidades que integran el Grupo Bolívar buscando que el perfil del candidato sea conocido por éstas y tenga mayores posibilidades de ser vinculado a nivel de la organización.

En relación con los empleados:

- a.** Desarrollar las relaciones laborales que existan con éstos durante su vinculación y de manera posterior a ello, si se requiere.
- b.** Hacerles partícipes de las actividades de bienestar previstas por LA COMPAÑÍA, siendo posible que se deba solicitar información Sensible o datos de menores de edad y de su grupo familiar, con el fin de hacerlos partícipes de los beneficios previstos debido a su vínculo con el empleado, invitarlos a actividades institucionales y cumplir con la normatividad en materia laboral. El suministro de la información Sensible es de carácter facultativo; y la de los menores de edad solamente podrá ser suministrada por sus representantes legales atendiendo al interés superior del menor.
- c.** Invitarlos a capacitaciones o eventos de la organización.
- d.** Validar la información que ha suministrado para su vinculación.
- e.** Control, seguimiento y cumplimiento de nuestras obligaciones como empleador y de las obligaciones a cargo de los empleados.
- f.** Establecer acciones para implementar garantías de seguridad, protección, bienestar, centro de trabajo, condiciones de salud, prevención de riesgos laborales, promoción y selección de empleados, control de exámenes médicos, estado de salud y condiciones del trabajador.

- g.** Cumplir con el proceso de archivo, de actualización de los sistemas, de protección y custodia de información y de las bases de datos creadas con fines de gestión de recurso humano.
- h.** Llevar un historial de los empleados para la expedición de certificaciones.
- i.** Llevar el control del pago de la nómina, así como de las respectivas afiliaciones al Sistema de Seguridad Social.
- j.** Conocer información personal con ánimo de contactar a familiares en caso de emergencias que se presenten en el ejercicio de las labores desarrolladas por el empleado.
- k.** Efectuar el control de cumplimiento de horario laboral, así como el control de ingreso a las instalaciones para manejo de seguridad de los bienes de LA COMPAÑÍA y del personal, para lo cual se requieren los datos biométricos como imagen de los empleados (video vigilancia).
- l.** Adelantar las labores de monitoreo y auditoría de los equipos y dispositivos suministrados para el cumplimiento de sus funciones, así como del uso que hagan de las redes, plataformas y demás infraestructura física y tecnológica suministrada o puesta a su disposición por LA COMPAÑÍA.
- m.** Realizar los registros contables, tributarios y demás requeridos por la ley.
- n.** Las demás finalidades que determine el Responsable en procesos de obtención de Datos personales para su Tratamiento y que sean comunicadas a los Titulares en el momento de la recolección de los Datos personales.

Ex empleados:

- a. Los datos de los exempleados se conservan por un término que respete lo establecido en la ley, con el fin de procurar el suministro de información a sus Titulares, autoridades y entidades del sistema de seguridad social.

LA COMPAÑÍA podrá, en desarrollo de las finalidades señaladas, realizar el envío de mensajes cortos de texto (SMS), mensajes multimedia (MMS), correos electrónicos, correos físicos, realizar llamadas telefónicas, o la publicación de mensajes en redes sociales o medios digitales de comunicación creados o por crearse.

3.4. VIGENCIA.

Los datos se conservan de acuerdo con los principios de necesidad y razonabilidad y con lo dispuesto en las normas especiales que regulan la conservación de documentos.

3.5. CANAL DE SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN.

LA COMPAÑÍA establece como canal de comunicación con los Titulares mediante el cual se recibirán las consultas y reclamos:

- Sitio Web: www.ellibertador.co opción contáctenos
- Dirección Física: Carrera 13 # 26 – 45 Piso 16 Bogotá D.C.
- **Línea Telefónica:** En Bogotá al 3527070

CAPITULO IV

4. OBLIGACIONES

4.1. DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

- Garantizar a través de los canales de atención establecidos, en el numeral 3.5 de este Manual, para los Titulares de datos en todo momento, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información personal y las autorizaciones otorgadas por los Titulares que reponen por escrito, medio magnético, de manera telefónica, correo electrónico y a través de la página web adoptando medidas de seguridad para su protección evitando su pérdida, adulteración, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento
- Informar acerca de la finalidad de la recolección, tanto en el texto que se utilice para obtener la autorización, como en el Aviso de Privacidad.
- Comunicar al Titular a cerca del Tratamiento y las finalidades que se le dará a sus datos, si éstos van a circular o a ser compartidos con las empresas del Grupo Bolívar, o con aliados comerciales. Así mismo informarle de los canales para ejercer sus derechos.
- Informar al Titular sobre el uso que hace de los datos. LA COMPAÑÍA usa la información personal en desarrollo de sus relaciones comerciales o contractuales establecidas con los clientes y usuarios, para el desarrollo de herramientas estadísticas y de prevención de fraude. Igualmente señalará que solicita el consentimiento del cliente para hacerle envío de información comercial y/o publicitaria referida a los productos y servicios ofrecidos por ésta y por las compañías del Grupo Bolívar.
- Verificar que los Titulares hayan dado su consentimiento para que los aliados comerciales tengan acceso a datos de contacto para realizar sus ofertas comerciales. En estos casos siempre existirá la opción clara y disponible de revocar el consentimiento, y los datos serán marcados con el fin de evitar que se vuelvan a utilizar para realizar ese tipo de ofertas.
- Incluir en el Aviso de Privacidad el cual está publicado en la página web de LA COMPAÑÍA, los derechos que le asisten al Titular de la Información y así se le indicará al momento de obtener el consentimiento por parte de este.
- Adoptar las medidas de seguridad necesarias para impedir la adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado.

- Suministrar al Encargado del Tratamiento información veraz, completa, exacta, actualizada y comprensible y establecer controles que permitan determinar la última fecha de actualización de la información, la consolidación de todos los datos existentes correspondientes a un Titular. Así mismo, los términos de entrega de la información y que la misma cumpla con tales características.
- Formalizar las relaciones contractuales con los Encargados del Tratamiento, estableciendo mecanismos sencillos pero eficientes de validación de datos, con el fin de procurar en todo momento el uso actualizado y adecuado de la información.

Es importante anotar en este punto que la colaboración efectiva de los Titulares respecto de la actualización de su información, en los datos que sean conocidos en primera instancia por ellos, será fundamental para el cumplimiento óptimo de este deber de informar al Encargado acerca de todas las novedades respecto de los datos que le hayan sido suministrados.

- Definir los canales de atención de consultas y reclamos formulados por los Titulares y procedimientos para ejercer sus derechos, los cuales podrá consultar en el numeral 3.5. y en el Capítulo V de este Manual.
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio los incidentes de seguridad que puedan poner en peligro la administración de la información de los Titulares.

4.2. DEBERES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

En atención a que la mayoría de las obligaciones establecidas en la calidad de Encargado coinciden con las señaladas en la calidad de Responsable, solamente se hará referencias expresa en este numeral a las que no quedaron listadas en el Numeral 4.1. de este Manual.

- Definir canales eficientes para recibir y tramitar la actualización de la información reportada por parte del Responsable en el término de cinco (5) días hábiles previsto en la Ley.
- Evitar la circulación de la información personal cuando esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por la Ley para ello. Para estos efectos se establecerá de manera clara los requisitos que deben cumplir las Autoridades Judiciales y Administrativas que soliciten este tipo de información, los cuales estarán referidos a la identificación clara de las funciones en

virtud de las cuales se efectúa el requerimiento y el número asignado a la investigación que se adelanta; así como los que deben cumplir los Titulares, apoderados o causahabientes, en particular la manera de acreditar su calidad y los soportes que se requieran.

4.3 MEDIDAS DE SEGURIDAD:

LA COMPAÑÍA cuenta con las medidas de seguridad adecuadas, las cuales han sido documentadas en el Manual Interno de Políticas que garantiza el cumplimiento de los deberes que en esta materia impone la ley.

CAPITULO V.

5. PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES.

5.1. CONSULTAS.

En desarrollo del artículo 14 de la Ley denominado “Consultas”:

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información que de éste repose en las bases de datos administradas por LA COMPAÑÍA.

5.1.2. Los Titulares deberán acreditar su identidad de acuerdo con los procedimientos establecidos por LA COMPAÑÍA.

Los causahabientes deberán acreditar el parentesco adjuntando la partida de defunción y/o copia de la escritura donde se de apertura a la sucesión, copia de su documento de identidad y del causahabiente.

Los apoderados, deberán presentar copia auténtica del poder y de su documento de identidad.

Una vez que LA COMPAÑÍA reciba la solicitud de información por el canal señalado, procederá a revisar el registro individual que corresponda al nombre del Titular y al número de documento de identidad aportado, si encontrará alguna diferencia entre estos dos datos lo informará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo, con el fin de que el solicitante la aclare.

Si revisado el documento aportado y el nombre del Titular encuentra que hay conformidad en los mismos procederá a dar respuesta en un término de diez (10) días hábiles.

En el evento en que LA COMPAÑÍA considere que requiere de un mayor tiempo para dar respuesta a la consulta, informará al Titular de tal situación y dará respuesta en un término que no excederá de cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término.

5.2. RECLAMOS.

El Titular o sus Causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos administrada por INVESTIGACIONES Y COBRANZAS EL LIBERTADOR amerita corrección, actualización o supresión, o si advierten un incumplimiento por parte de ésta o de alguno de sus Encargados, podrán presentar un reclamo ante LA COMPAÑÍA o el Encargado, en los siguientes términos:

5.2.1. El reclamo se formulará ante LA COMPAÑÍA o el Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, apoderado o causahabiente, describiendo claramente los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección donde desea recibir notificaciones, pudiendo ser esta física o electrónica y adjuntando los documentos que pretenda hacer valer.

5.2.2. Si el reclamo resulta incompleto se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.

5.2.3. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

5.2.4. En el caso en que LA COMPAÑÍA o el Encargado a quien se dirija 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.

Si LA COMPAÑÍA no conoce la persona a quien deba trasladarlo, informará de inmediato al Titular con copia a la Superintendencia de Industria y Comercio.

5.2.5. Una vez recibido el reclamo completo, se debe incluir en la base de datos correspondiente la leyenda “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, esto debe ocurrir en un término máximo de dos (2) días hábiles.

5.2.6. El término máximo para responder el reclamo es de 15 días hábiles, si no es posible hacerlo en este término se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que éste se atenderá, la cual no podrá exceder de ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

5.3. QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC).

El Titular, Causahabiente o apoderado deberá agotar en primer lugar este trámite de consulta o reclamo, antes de dirigirse a la SIC a formular una queja.

5.4. PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.

El responsable es la Gerencia Jurídica en cabeza de la Dirección de Control Legal de LA COMPAÑÍA quien es el área encargada de velar por el cumplimiento de estas disposiciones.

5.5. LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE.

Son normas aplicables la Ley estatutaria 1581 de 2012 sobre protección de datos personales y su decreto reglamentario número 1377 de 2013.

5.6. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO.

Esta Política de Tratamiento de la información empezó a ser desarrollada en el mes de marzo de 2013 y fue publicada en el mes de julio de 2013. Las áreas de LA COMPAÑÍA especialmente impactadas fueron informadas de estas disposiciones de manera previa a su publicación, y LA COMPAÑÍA realizó un trabajo colectivo orientado a difundir los aspectos relevantes de esta nueva normativa. Este trabajo de cultura, educación e información se seguirá adelantando a lo largo de la vigencia de la nueva Ley.

ANEXO 1 AVISO DE PRIVACIDAD

Aviso de Privacidad

Investigaciones y Cobranzas El Libertador S.A. en cumplimiento de lo previsto en la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y del Decreto 1377 de 2013, cuyos textos pueden ser consultados en www.ellibertador.co / Política de Protección de Datos, ponemos a su disposición el presente Aviso de Privacidad que busca informar al Titular de datos personales acerca de la existencia de las Políticas de Tratamiento de información que han sido adoptadas por LA COMPAÑÍA, la forma de acceder a éstas y las características del Tratamiento que se le pretende dar a los datos.

1. CANALES DE COMUNICACIÓN:

LA COMPAÑÍA establece como canal de comunicación con los Titulares mediante el cual se recibirán las consultas y reclamos:

- Sitio Web: www.ellibertador.co opción contáctenos
- Dirección Física: Carrera 13 # 26 – 45 Piso 16 Bogotá D.C.
- **Línea Telefónica:** En Bogotá al 3527070

2. TRATAMIENTO DE LOS DATOS ADMINISTRADOS POR LAS COMPAÑÍAS.

LA COMPAÑÍA ha identificado los datos que administra, así como las actividades que desarrollan con dichos datos, en particular su recepción, conservación, disposición para los fines propios de la relación comercial, así como los productos y servicios ofrecidos por esta compañía y las Compañías que integran el Grupo Empresarial Bolívar cuyo listado se encuentra publicado en www.grupobolivar.com opción “Nuestras Compañía”.

3. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS.

A continuación, se enuncian las finalidades del Tratamiento de Datos Personales:

Finalidades previstas para los datos obtenidos de Clientes

- a. Conocer y hacer seguimiento a su idoneidad y comportamiento profesional.
- b. Consultar el comportamiento comercial, crediticio, financiero, y de servicios en los operadores de Información (Centrales de Riesgo) o ante cualquier otra persona o entidad que maneje o administre bases de datos de manera legítima, y corroboren la información suministrada.

- c. Desarrollar las actividades propias de los contratos celebrados, entre ellas el envío de información relevante para su vinculación, ejecución y terminación.
- d. Prestar sus servicios de acuerdo con las necesidades particulares de los clientes de LA COMPAÑÍA y/o para informar acerca de nuevos productos y servicios prestados.
- e. Acceder a los servicios ofrecidos por LA COMPAÑÍA de acuerdo con su rol.
- f. En desarrollo de esa relación comercial o contractual, LA COMPAÑÍA buscará informar al titular acerca de cambios a los actuales y nuevos productos y servicios, con el fin de profundizar o ampliar su portafolio actual; así como de las mejoras o cambios en sus canales de atención, y de los servicios y/o productos complementarios ofrecidos por sus entidades vinculadas.
- g. Enviar información acerca de las ofertas que ha desarrollado con aliados comerciales que le pueden resultar de interés.
- h. Realizar encuestas y/o estudios de investigación que permitan evaluar el proceso de atención y la satisfacción del servicio prestado.
- i. Compartir la información de contacto con las empresas que integral el Grupo Empresarial Bolívar cuyo listado está disponible en la plataforma digital www.grupobolivar.com, opción "Nuestras Compañías" y así recibir ofertas de productos y servicios a través de los datos de contacto que ha suministrado, que le puedan resultar de interés, en especial financieros, de seguros valores, inmobiliarios, hoteleros y editoriales. Así como para ser invitado (a) a actividades y eventos.
- j. Las demás finalidades que determine el Responsable en procesos de obtención de Datos Personales para su Tratamiento, que sean comunicadas a los Titulares al momento de la recolección de los Datos Personales, y autorizadas por éstos.

Finalidades previstas para los datos obtenidos de los proveedores personas naturales

- a. Conocer y hacer seguimiento a la idoneidad financiera y al comportamiento comercial de sus proveedores.
- b. Desarrollar las actividades propias de los contratos celebrados, entre ellas el envío de información relevante para celebrar el contrato, ejecución y terminación de este.
- c. Informar acerca de los requisitos y trámites propios y conexos a su actividad de prestación de servicios.
- d. Constatar y recibir adecuadamente los servicios contratados, así como informar y mantener actualizados a los Titulares de la información sobre los asuntos que sean de su interés.
- e. Llevar registros contables. Así como, provisionar y efectuar el pago de los servicios prestados.
- f. Compartir información de contacto con las empresas que integran el Grupo Empresarial Bolívar para validar las referencias, calidad, desempeño y para hacerlo partícipe de procesos de selección de proveedores por parte de éstas.
- g. Las demás finalidades que determine el Responsable en procesos de obtención de Datos personales para su Tratamiento y que sean comunicadas a los Titulares en el momento de la recolección de los Datos personales y autorizadas por éstos.

Finalidades previstas para los datos obtenidos de los candidatos, y empleados

En relación con los candidatos:

- a. La información de la hoja de vida de los candidatos servirá para que LA COMPAÑÍA los evalúe y se forme una opinión sobre las calidades de la persona. Así como, para adelantar todo el

proceso de selección, lo que incluye práctica de pruebas, y demás requisitos establecidos para poder ser vinculado.

b. La información recolectada durante el proceso servirá para validar si la persona cumple con los requisitos establecidos por LA COMPAÑÍA para ser vinculado.

c. Los datos de contacto se utilizarán para comunicarle los avances del proceso.

d. En aquellos casos en que el candidato no resulte elegido se le informará oportunamente y los datos que haya suministrado serán eliminados de la Base de Datos, salvo que el candidato manifieste su interés en permanecer en la misma para ser considerado en futuros procesos.

e. Así mismo, esta información podrá ser compartida con las demás empresas y entidades que integran el Grupo Bolívar buscando que el perfil del candidato sea conocido por éstas y tenga mayores posibilidades de ser vinculado a nivel de la organización.

En relación con los empleados:

a. Desarrollar las relaciones laborales que existan con éstos durante su vinculación y de manera posterior a ello, si se requiere.

b. Hacerles partícipes de las actividades de bienestar previstas por LA COMPAÑÍA, siendo posible que se deba solicitar información Sensible o datos de menores de edad y de su grupo familiar, con el fin de hacerlos partícipes de los beneficios previstos debido a su vínculo con el empleado, invitarlos a actividades institucionales y cumplir con la normatividad en materia laboral. El suministro de la información Sensible es de carácter facultativo; y la de los menores de edad solamente podrá ser suministrada por sus representantes legales atendiendo al interés superior del menor.

c. Invitarlos a capacitaciones o eventos de la organización.

d. Validar la información que ha suministrado para su vinculación.

e. Control, seguimiento y cumplimiento de nuestras obligaciones como empleador y de las obligaciones a cargo de los empleados.

f. Establecer acciones para implementar garantías de seguridad, protección, bienestar, centro de trabajo, condiciones de salud, prevención de riesgos laborales, promoción y selección de empleados, control de exámenes médicos, estado de salud y condiciones del trabajador.

g. Cumplir con el proceso de archivo, de actualización de los sistemas, de protección y custodia de información y de las bases de datos creadas con fines de gestión de recurso humano.

h. Llevar un historial de los empleados para la expedición de certificaciones.

i. Llevar el control del pago de la nómina, así como de las respectivas afiliaciones al Sistema de Seguridad Social.

j. Conocer información personal con ánimo de contactar a familiares en caso de emergencias que se presenten en el ejercicio de las labores desarrolladas por el empleado.

k. Efectuar el control de cumplimiento de horario laboral, así como el control de ingreso a las instalaciones para manejo de seguridad de los bienes de LA COMPAÑÍA y del personal, para lo cual se requieren los datos biométricos como imagen de los empleados (videovigilancia).

l. Adelantar las labores de monitoreo y auditoría de los equipos y dispositivos suministrados para el cumplimiento de sus funciones, así como del uso que hagan de las redes, plataformas y demás infraestructura física y tecnológica suministrada o puesta a su disposición por LA COMPAÑÍA.

m. Realizar los registros contables, tributarios y demás requeridos por la ley.

n. Las demás finalidades que determine el Responsable en procesos de obtención de Datos personales para su Tratamiento y que sean comunicadas a los Titulares en el momento de la recolección de los Datos personales.

Ex empleados:

b. Los datos de los exempleados se conservan por un término que respete lo establecido en la ley, con el fin de procurar el suministro de información a sus Titulares, autoridades y entidades del sistema de seguridad social.

LA COMPAÑÍA podrá, en desarrollo de las finalidades señaladas, realizar el envío de mensajes cortos de texto (SMS), mensajes multimedia (MMS), correos electrónicos, correos físicos, realizar llamadas telefónicas, o la publicación de mensajes en redes sociales o medios digitales de comunicación creados o por crearse.

4. DERECHOS DE LOS TITULARES

LA COMPAÑÍA se compromete a respetar y garantizar los derechos de los Titulares de los datos consagrados en la Ley 1581 de 2012.

Como Titular de información tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus Datos personales y, sólo en los casos en que sea procedente, a suprimirlos o revocar la autorización otorgada para su tratamiento.

Para mayor información puede consultar nuestra Política para el Tratamiento de Datos personales en <http://www.ellibertador.co/>

5. CAMBIOS EN LAS POLITICAS O EN EL AVISO DE PRIVACIDAD.

La Política de Tratamiento y el Aviso de Privacidad están disponibles en la página web www.ellibertador.co, y cualquier cambio sustancial será informado a través de este medio.

Actualizaciones:

FECHA	JUSTIFICACIÓN
07/10/2016	Con ocasión al trabajo realizado para el Registro Nacional de Bases de Datos ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
Septiembre /2020	Actualización de los canales para atención de Consultas y Reclamos

