

# **Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales Maxicobros S.A.S.**

## TABLA DE CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN .....	3
II.	MARCO NORMATIVO .....	3
III.	DEFINICIONES.....	5
IV.	PRINCIPIOS APLICABLES .....	7
V.	DERECHOS DE LOS TITULARES .....	8
VI.	FORMA, TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LAS BASES DE DATOS PERSONALES.....	9
VII.	DEBERES DE LA ALTA DIRECCION .....	12
VIII.	OFICIAL DE BASES DE DATOS PERSONALES .....	13
IX.	PLAN DE TRATAMIENTO DE BASES DE DATOS PERSONALES .....	14
X.	CANALES DE ACCESO .....	14
XI.	PLAN DE TRATAMIENTO CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS A NIVEL INTERNO .....	16
XII.	DEBERES DE LOS RESPONSABLES Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO .....	18
XIII.	TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES .....	19
XIV.	TRATAMIENTO DE DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES... ..	20
XV.	AUTORIZACIÓN Y CONSENTIMIENTO.....	20
XVI.	TRANSMISIÓN Y/O TRANSFERENCIA NACIONAL O INTERNACIONAL .....	22
XVII.	VIGENCIA.....	22
XVIII.	REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS .....	23
XIX.	SANCIONES LEGALES.....	23
XX.	SANCIONES INTERNAS .....	24
XXI.	ACTUALIZACION DE LA INFORMACION CONTENIDA EN EL REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS .....	25
XXII.	PROGRAMAS DE EDUCACION.....	26
XXIII.	PLAN DE CUMPLIMIENTO Y AUDITORIAS INTERNAS .....	26

## I. INTRODUCCIÓN

Maxicobros S.A.S. es una empresa que tiene como actividad principal el cobro de cartera en instancia pre jurídica y administrativa, asesoría y capacitación con todo lo relacionado en crédito y cartera. En adelante se denominará Maxicobros S.A.S.

En cumplimiento por lo establecido en la Ley 1581 de 2012,<sup>1</sup> reglamentada parcialmente por los Decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014, normas compiladas en el Decreto Único Nacional del Sector Comercio, Industria y Turismo 1074 de 2015 (Artículos 2.2.2.25.1.1. al 2.2.2.26.3.4), mediante el presente manual se adopta la política de Protección y Tratamiento de Datos Personales con el propósito de proteger la información personal brindada por los accionistas, proveedores, clientes, empleados, y cualquier otra persona natural de la cual Maxicobros S.A.S. tenga información personal.

La política de tratamiento tiene como objeto proteger el derecho constitucional del Habeas Data que tienen todas las personas a conocer, actualizar, y rectificar la información que se haya recogido y almacenado en las bases de datos de Maxicobros S.A.S., así como los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a los que se refieren los artículos 15 y 20 de la Constitución Política.

Así mismo, este documento busca informar a las personas que tratan los datos personales recolectados, usados, almacenados y administrados por Maxicobros S.A.S., la forma en que deben tratar los datos, los deberes de Maxicobros S.A.S. como responsable y/o Encargado. Así como los derechos de los titulares de los datos personales, los canales necesarios para que estos puedan ejercer sus derechos tales como: derecho al acceso, rectificación, actualización, cancelación y oposición de la información personal que trata la Empresa, por medio de consultas o reclamos.

## II. MARCO NORMATIVO

---

<sup>1</sup> “Que regula la recolección y tratamiento de los datos de carácter personal y establece las garantías legales que deben cumplir todas las personas en Colombia para el debido tratamiento de dicha información”

## 1. Constitución de 1991

- ✓ Artículo 15<sup>2</sup>: *“Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen 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. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución. (...)”*
  
- ✓ Artículo 20: *“Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. (...)”*

## 2. Leyes:

Ley Estatutaria 1581 de 2012: *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”*

Artículo 269f del Código Penal<sup>3</sup> : *“Violación de datos personales. “El que, sin estar facultado para ello, con provecho propio o de un tercero, obtenga, compile, sustraiga, ofrezca, venda, intercambie, envíe, compre, intercepte, divulgue, modifique o emplee códigos personales, datos personales contenidos en ficheros, archivos, bases de datos o medios semejantes, incurrirá en pena de prisión de cuarenta y ocho (48) a noventa y seis (96) meses y en multa de 100 a 1000 salarios mínimos legales mensuales vigentes.”*

## 3. Decretos:

---

<sup>2</sup> Modificado por el artículo 1 del Acto Legislativo 2 de 2003.

<sup>3</sup> Adicionado por el artículo 1° de la Ley 1273 de 2009 “Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado “de la protección de la información y de los datos”- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.”

- ✓ Decreto 1377 del 27 de junio de 2013<sup>4</sup>
- ✓ Decreto Único 1074 de 2015<sup>5</sup> Capítulo 25 y 26 de la Parte 2 “Reglamentaciones” del Libro 2 “Régimen Reglamentario del Sector de Comercio Industria y Turismo”
- ✓ Decreto 886 de 2014<sup>6</sup>

#### 4. Sentencias:

Sentencia C 748 de 2011 – Habeas Data.

#### 5. Otros:

- ✓ Guía para la implementación del Principio de la Responsabilidad Demostrada.
- ✓ Superintendencia de Industria y Comercio Circular Externa No. 02 de 3 de noviembre de 2015 de la Superintendencia de Industria y Comercio

### III. DEFINICIONES

**Dato personal:** Cualquier información concerniente o vinculada a personas naturales determinadas o determinables

**Titular del dato personal:** Es la persona natural cuyos datos son objeto de tratamiento.

**Base de datos personales:** Es el conjunto organizado de datos personales que son objeto de tratamiento por una persona natural o jurídica.

**Dato Sensible:** Es aquel que afecta la intimidad del titular y cuyo uso incorrecto podría generar discriminación. Son considerados datos sensibles entre otros, los datos de salud, los datos de orientación sexual, origen racial y étnico, opiniones políticas, convicciones religiosas, filosóficas o morales.

**Dato privado:** Es el dato que por su carácter íntimo o reservado es relevante para

---

<sup>4</sup> Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley [1581](#) de 2012.

<sup>5</sup> Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Comercio, Industria y Turismo

<sup>6</sup> Por medio del cual se reglamenta el artículo 25 de la ley 1581 de 2012, relativo al Registro nacional de Base de Datos

el titular.

**Dato semiprivado:** Es aquel que es conocido y de interés no solo para el titular sino para determinado sector de personas o para la sociedad en general, por lo que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública.

**Dato público:** Es aquel calificado como tal según la Constitución o la ley y que no sea clasificado como privado o semiprivado.

**Habeas data:** Es la facultad que tiene el titular de los datos personales de exigir de las administradoras de los mismos el acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización y certificación de los datos, así como la limitación en su divulgación, publicación o cesión.

**Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

**Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita dirigida a los titulares de los datos personales que están siendo tratados por la Empresa, en la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicadas, la forma de acceder a la mismas, y las finalidades para las cuales serán usados sus datos personales.

**Responsable del tratamiento:** Persona natural o persona jurídica de carácter público o privado que por sí misma o en asocio con otros decide sobre el tratamiento de datos personales.

**Encargado del tratamiento:** Persona natural o persona jurídica, de carácter público o privado que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable.

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

**Custodio de las bases de datos:** Persona natural dentro de la Empresa que custodia las bases de datos personales.

**Transmisión:** Es la comunicación de los datos personales cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por parte del encargado por cuenta del responsable.

**Transferencia:** Tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales 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.

**Violación de las bases de datos personales:** Es el delito tipificado en el artículo 269f) del Código Penal Colombiano. La conducta prohibida es la siguiente: *“El que, sin estar facultado para ello, con provecho propio o de un tercero, obtenga, compile, sustraiga, ofrezca, venda, intercambie, envíe, compre, intercepte, divulgue, modifique o emplee códigos personales, datos personales contenidos en base de datos, archivos, bases de datos o medios semejantes, incurrirá en pena de prisión de cuarenta y ocho (48) a noventa y seis (96) meses y en multa de 100 a 1000 salarios mínimos legales mensuales vigentes”.*

## IV. PRINCIPIOS APLICABLES

La protección de datos personales estará regida por los siguientes principios o reglas fundamentales:

- 1. Principio de Legalidad:** El tratamiento de los datos personales estará reglado por la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 886 de 2014, o el capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015 y demás disposiciones que regulen la materia
- 2. Principio de Finalidad:** El tratamiento de los datos personales debe tener una finalidad legítima de acuerdo a la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al titular.
- 3. Principio de Libertad:** El tratamiento de los datos personales solo podrá ser ejercido cuando se cuente con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular.
- 4. Principio de Veracidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

5. **Principio de transparencia:** El titular tiene derecho de acceder en cualquier momento y sin restricciones a la información de los datos que le conciernen.
  
6. **Principio de seguridad:** El responsable y/o encargado del tratamiento de los datos personales deberá implementar todas las medidas que sean necesarias para evitar que estos sean adulterados, modificados, consultados, usados, accedidos, eliminados o conocidos por personas no autorizadas o por personas autorizadas de manera fraudulenta.
  
7. **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de los datos personales están obligadas a tratar la información como confidencial aun cuando la relación contractual o el vínculo entre el titular del dato personal y Maxicobros S.A.S. haya terminado.
  
8. **Principio de acceso y circulación restringida:** Los datos personales solo pueden ser tratados por el personal autorizado de Maxicobros S.A.S..

## V. DERECHOS DE LOS TITULARES

En cumplimiento de las garantías fundamentales consagradas en la Constitución y en la ley, los titulares de los datos personales podrán ejercer los derechos descritos a continuación.

El ejercicio de estos derechos será gratuito e ilimitado por parte del titular del dato personal, sin perjuicio de lo dispuesto en la ley y demás normas que regulen la materia.

1. Derecho al **acceso** a su información personal objeto de tratamiento.
2. Derecho a la **actualización** de los Datos personales objeto de tratamiento.



3. Derecho a la **rectificación** de los Datos personales objeto de tratamiento.
4. Derecho de **oposición** a que los Datos Personales sean objeto del tratamiento o cese del mismo.
5. Derecho a solicitar la **supresión** del Dato Personal.
6. Derecho a solicitar **prueba** de la autorización otorgada para el tratamiento
7. Derecho de **revocatoria** de consentimiento para el tratamiento de los Datos Personales.
8. Derecho a presentar **quejas y reclamos**
9. Derecho a ser informado por parte del responsable y/o encargado del uso y tratamiento que se les dará a los datos personales, así como de las modificaciones y actualizaciones de las políticas de protección, medidas de seguridad y finalidades.

## **VI. FORMA, TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LAS BASES DE DATOS PERSONALES**

La recolección y tratamiento de los datos personales por parte de Maxicobros S.A.S. tiene como finalidades las siguientes:

### **1. Clientes**

La recolección y tratamiento de los datos personales de los clientes se hará con el fin de prestar los servicios contratados con Maxicobros S.A.S., así como para llevar a cabo las siguientes actividades:

- Mantenimiento, desarrollo y/o control de la relación comercial entre el titular del dato y Maxicobros S.A.S..
- Prestar los servicios de la empresa de acuerdo con las necesidades particulares de sus clientes, con el fin de brindar los servicios y productos pertinentes.
- Registro de ingreso a las instalaciones de Maxicobros S.A.S..
- Registros de gestión económica, contable, fiscal, tributaria y administrativa, para la gestión de clientes, de cobros y pagos, de facturación, de cumplimiento de obligaciones financieras, así como del historial de relaciones comerciales.
- Reportes ante las autoridades de vigilancia y control, o respuestas a requerimientos de autoridades judiciales o administrativas.

- Demás usos administrativos y comerciales que se establezcan en los acuerdos suscritos con los clientes titulares de la información.
- Complementar la información y en general, adelantar las actividades necesarias para gestionar las solicitudes, quejas y reclamos presentados por los clientes de la empresa o por terceros, y direccionarlas a las áreas responsables de emitir las respuestas correspondientes.
- Procesos al interior de la Empresa, con fines de desarrollo operativo y/o de administración de sistemas.
- Envío de Información de novedades, noticias, boletines, foros, educación, publicidad o marketing, relacionado con nuestro objeto social
- Mejora del servicio, basada en el conocimiento de las preferencias del cliente y la adaptación de los productos y servicios para responder mejor a sus intereses.
- Transferencias o Transmisiones necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el Responsable del Tratamiento, o la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con autorización del Titular

Para otras finalidades o tratamiento se solicitará autorización previa, expresa e informada al titular.

## **2. Empleados:**

La recolección y tratamiento de los datos personales de los empleados se hará con el fin de poder desarrollar las actividades pactadas entre Maxicobros S.A.S. y sus trabajadores, así como para llevar a cabo las siguientes tareas:

- Mantenimiento, desarrollo y/o control de la relación laboral entre el titular del dato y Maxicobros S.A.S..
- Procesos al interior de la Empresa, con fines de desarrollo operativo y/o de administración de sistemas y gestión contable.
- Gestión de recursos humanos en temas relacionados con las prestaciones sociales, y en general asuntos relacionados con nómina.
- Procesos de selección y promoción del personal.
- Administración relacionada con el trabajo temporal.
- Información relacionada con la condición de salud del personal de la Empresa.
- En virtud del cumplimiento de la relación laboral, o por orden de las entidades que conforman el poder público, la realización o colaboración en procedimientos judiciales.

- Emisión de certificaciones relativas a su condición de empleado tales como certificados de ingresos y retenciones, constancias laborales, etc.
- Reportes ante las autoridades de vigilancia y control.
- Demás usos administrativos, comerciales, y laborales que se establezcan en los contratos laborales o que deriven de su actividad laboral.
- Envío de Información de novedades, noticias, boletines, foros, educación, publicidad o marketing, relacionado con nuestro objeto social.

Los datos de las personas cuya relación laboral haya terminado, estarán almacenados en las bases de datos y archivos físicos de Maxicobros S.A.S. con fines autorizados y bajo condiciones idóneas de seguridad para su protección.

Para otras finalidades o tratamiento se le pedirá autorización previa, expresa e informada a titular.

### **3. Proveedores**

La recolección y tratamiento de los datos personales de los proveedores se hará con el fin de contactar y contratar los productos o servicios que Maxicobros S.A.S. requiera para el normal funcionamiento de su operación, de igual forma tendrá las siguientes finalidades:

- Solicitar o realizar consultorías, auditorías, asesorías o servicios relacionados.
- Cumplir con los procesos internos de la empresa en materia de administración de proveedores y contratistas.
- Realización de la gestión tributaria y contable.
- En virtud del cumplimiento de la relación contractual, o por orden de las entidades que conforman el poder público, la realización o colaboración en procedimientos judiciales a que haya lugar en virtud de la relación comercial.
- Registro y control de entrada y salida a las instalaciones de Maxicobros S.A.S..
- Reportes ante las autoridades de vigilancia y control.
- Demás usos administrativos y comerciales que se establezcan en los contratos o que deriven de su actividad.
- Envío de Información de novedades, noticias, boletines, foros, educación, publicidad o marketing, relacionado con nuestro objeto social

Para otras finalidades o tratamiento se le pedirá autorización previa, expresa e informada a titular.

#### **4. Socios**

La recolección y tratamiento de los datos personales de los accionistas de Maxicobros S.A.S., tendrá carácter privado y se realizará con el fin de permitir el ejercicio de derechos y deberes relacionados con su calidad de accionistas, así como para llevar a cabo las siguientes finalidades:

- Envío de Información de novedades, comunicaciones sobre toma de decisiones, noticias y convocatorias a la Asamblea General de Accionistas.
- Emisión de certificaciones relativas a la titularidad de las acciones, así como la expedición de los certificados de acciones y las demás necesarias para el desarrollo adecuado del objeto social.
- Cualquier otra finalidad necesaria para el desarrollo de los derechos y deberes inherentes a su calidad de accionistas.

Para otras finalidades o tratamiento se le pedirá autorización previa, expresa e informada a titular.

## **VII. DEBERES DE LA ALTA DIRECCION**

Uno de los requisitos que exige la normatividad sobre la protección de bases de datos personales es que las políticas y procedimientos adoptados por la empresa se cumplan. Por tanto, son deberes de los representantes legales:

- ✓ Generar una cultura de respeto hacia la protección de datos personales que se recogen o tratan.
- ✓ Comprometer recursos económicos y de personal para tal fin.
- ✓ Implementar un Programa Integral de Gestión de Datos Personales.
- ✓ Designar a un área o persona encargada de la protección de datos personales dentro de la organización
- ✓ Aprobar y monitorear el Programa Integral de Gestión de Datos Personales.
- ✓ Promover la capacitación del personal vinculado a Maxicobros S.A.S. en temas relacionados con la protección de datos personales.

## VIII. OFICIAL DE BASES DE DATOS PERSONALES

De acuerdo al artículo 23 del Decreto 1377 de 2013, Capítulo 25 Artículo 2.2.2.25.4.4. del Decreto 1074 de 2015, todo Responsable y Encargado del tratamiento de bases de datos personales, debe designar una persona o área que se encargue de velar por la implementación de las políticas y procedimientos para el tratamiento de bases de datos personales. Así mismo, tendrá como función dar trámite a las solicitudes de los titulares de los datos personales para el ejercicio de sus derechos.

A su vez, el artículo 27 del Decreto 1377 de 2013, Capítulo 25 Artículo 2.2.2.25.6.2. del Decreto 1074 de 2015, establece que dentro de la Empresa debe existir una estructura administrativa proporcional a la estructura y tamaño Empresarial del responsable para la adopción e implementación de políticas consistentes con la Ley 1581 de 2012

Dentro de la Empresa el oficial encargado de la protección de bases de datos personales es Maxicobros S.A.S. (áreas o persona) quien se encargará de recibir y atender las peticiones, quejas y reclamos relacionados con los datos personales que se encuentren almacenados en la base de datos de la empresa.

### **Perfil Oficial de Bases de Datos**

El oficial debe contar con la habilidad de comprender los requisitos normativos, contractuales y técnicos exigidos por las normas sobre protección de bases de datos personales. Así mismo, para poder aplicar todos los requisitos debe entender la organización de la empresa y el funcionamiento de aquellas áreas que manejan datos personales para facilitar la comunicación corporativa y crear estrategias eficientes de protección de los datos.

### **Funciones del oficial del cumplimiento:**

- ✓ Informar a la organización sobre las obligaciones normativas.
- ✓ Participar en la implementación de un Programa de Gestión de Bases de Datos personales dentro de la empresa.
- ✓ Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio sobre los incidentes de seguridad relacionados con las bases de datos personales.
- ✓ Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio sobre quejas y reclamos presentados por los titulares de los datos personales.

- ✓ Promover auditorías permanentes de control sobre los programas de tratamiento de bases de datos personales.
- ✓ Coordinar la inscripción de las bases de datos ante el Registro Nacional de Bases de Datos.
- ✓ Promover capacitaciones al personal sobre la protección y tratamiento de datos personales y los derechos que tienen los titulares de los mismos.
- ✓ Servir como puente entre las áreas para la coordinación del buen funcionamiento de la protección de bases de datos personales dentro de la Empresa.

## **IX. PLAN DE TRATAMIENTO DE BASES DE DATOS PERSONALES**

Todas las personas dentro de la empresa que manejen base de datos serán custodios de los mismos. 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. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva.

En caso de que haya un incidente con el dato tratado deberá dirigirse en un periodo no mayor a 2 (dos) días hábiles al oficial de protección y reportar el incidente, queja o reclamo, explicar porque sucedió el incidente e incluirle un aviso que diga "reclamo en trámite".

Así mismo, se hará una revisión cada año de las bases de datos personales, con el fin de establecer si los datos ya cumplieron con su finalidad y si deben ser retirados de las bases de datos de Maxicobros S.A.S., o por el contrario se debe seguir con el mantenimiento de las mismas.

## **X. CANALES DE ACCESO**

En desarrollo de la garantía constitucional de Habeas Data respecto de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión por parte del titular de datos personales, sus causahabientes, representantes legales y/o apoderados, Maxicobros S.A.S. habilita los siguientes canales de acceso para los titulares:

Todas las comunicaciones, consultas y reclamos deberán ser dirigidas a Maxicobros S.A.S. – Personal de Protección Bases de Datos Personales, por cualquiera de las siguientes vías:

**Vía electrónica:** A la dirección de correo [protecciondedatos@maxicobros.com](mailto:protecciondedatos@maxicobros.com)

**Vía física:** A la dirección física Carrera 49 # 52-170 oficina 902

**Vía telefónica o fax:** A la línea (574) 6040669 ext 1112

### Consultas:

Maxicobros S.A.S. dará respuesta en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo de la consulta. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término se informará al interesado indicando los motivos de la demora y señalando la fecha en que esta se atenderá la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. El documento de consulta deberá contener:

- El nombre y documento de identificación del titular.
- En caso de que sea el causahabiente: Documento de identidad, registro civil de defunción del Titular, documento que acredite la calidad en que actúa y el número del documento de identidad del Titular.
- Si se trata de un representante legal y/o apoderado: Documento de identidad válido, documento que acredite la calidad en la que actúa (Certificado de cámara de comercio, o poder) y el número del documento de identidad del Titular y en caso de que sea menor de edad tarjeta de identidad y registro civil.
- Descripción completa de la consulta.
- Dirección y datos de contacto del consultante.

### Quejas o reclamos

Cuando el titular considere que su información debe ser objeto de corrección, actualización o supresión o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de sus derechos, el término máximo para atender la queja o reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que será atendido, la cual en

ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá como desistido la queja o reclamo. El documento de queja o reclamo deberá contener:

- El nombre y documento de identificación del titular.
- En caso de que sea el causahabiente: Documento de identidad, registro civil de defunción del Titular, documento que acredite la calidad en que actúa y el número del documento de identidad del Titular.
- Si se trata de un representante legal y/o apoderado: Documento de identidad válido, documento que acredite la calidad en la que actúa (Poder) y el número del documento de identidad del Titular y en caso de que sea menor de edad tarjeta de identidad y registro civil.
- Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y/o queja.
- El objetivo perseguido.
- Dirección y datos de contacto del reclamante.

## **XI. PLAN DE TRATAMIENTO CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS A NIVEL INTERNO**

Si se presentan consultas, quejas o reclamos por parte de los titulares de los derechos de la información personal que conserva Maxicobros S.A.S., el procedimiento que se llevará a cabo dentro de la Empresa será el siguiente:

1. Al momento en que la solicitud sea radicada en la empresa, la persona que la reciba deberá remitirla al Oficial de Tratamiento en un término máximo de dos (2) días hábiles.
2. Una vez recibida la solicitud por parte del Oficial, este deberá analizar la petición y verificar la identidad del titular para comprobar que efectivamente forma parte de las bases de datos de la Empresa.
3. Cuando se corrobore que el titular se encuentra en las bases de datos de la empresa se deberá identificar: a) qué información se tiene registrada, b) cómo se obtuvo la información, c) tratamiento que se le ha dado a la información y finalidad del mismo, d) personal que ha tratado la información.



4. El oficial deberá dejar documentada la totalidad del proceso desde el momento de recibo de la solicitud, fecha, razones y tipo de solicitud, nombre del titular, ubicación de los datos personales, así como la solución y respuesta al titular, y la copia de la solicitud del titular y una leyenda que diga “datos en revisión”

5. En caso de que la solicitud sea una consulta, la respuesta al titular deberá darse en un término máximo de 8 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud. Si no se puede dar respuesta en ese término, el oficial deberá reportar a la Alta Dirección 3 días hábiles antes del vencimiento de los ocho días explicando las razones por las cuales no se puede dar respuesta a la consulta, para que se cree una estrategia interna. En caso de que definitivamente no se pueda cumplir con dicho plazo, el oficial deberá explicarle al titular los motivos por los cuales no se puede responder la solicitud en el término legal y se deberá responder en un término no mayor a 5 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término

6. En caso de que la solicitud sea una queja o reclamo la respuesta al titular deberá darse un término máximo de 12 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud. Si no se puede dar respuesta en ese término, el oficial deberá reportar a la Alta Dirección 5 días hábiles antes del vencimiento de los 12 días explicando las razones por las cuales no se puede dar respuesta a la queja o reclamo, para que se cree una estrategia interna. En caso de que definitivamente no se pueda cumplir con el plazo, el oficial deberá explicarle al titular los motivos por los cuales no se puede responder la solicitud en el término legal y se deberá responder en un término no mayor a 8 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## XII. DEBERES DE LOS RESPONSABLES Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

De acuerdo al artículo 17 de la 1581 de 2012 los deberes y encargados del tratamiento de los datos personales son los siguientes:

**a)** Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data; **b)** Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular; **c)** Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada; **d)** Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento; **e)** Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible; **f)** Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada; **g)** Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento; **h)** Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley; **i)** Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular; **j)** Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley; **k)** Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos; **l)** Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo; **m)** Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos; **n)** 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. **o)** Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

### **XIII. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES**

Maxicobros S.A.S. solo recolectará y tratará los datos correspondientes a la salud de sus trabajadores, cuando sean necesarios para procurar su óptimo desempeño y el desarrollo de espacios de trabajo adecuados para mejorar las condiciones laborales. Para tal fin cuenta con autorización previa, informada y expresa del titular de la información, en los términos dispuestos en el Capítulo X, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización y aplique alguna de las siguientes excepciones:

- El titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado.
- El tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. Casos en los cuales, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular.
- El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.
- Se realice en cumplimiento de orden de entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

Las respuestas a las preguntas sobre datos sensibles son facultativas. No podrá realizarse el tratamiento de datos sensibles para fines distintos de los autorizados expresamente por el titular.

El acceso, circulación y tratamiento de datos sensibles será restringido, limitado y con medidas de seguridad rigurosas de acuerdo a lo establecido por la normatividad vigente.

## XIV. TRATAMIENTO DE DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Maxicobros S.A.S. no realizará ningún tratamiento sobre Datos de niños, niñas y adolescentes a menos que sea estrictamente necesario para el desarrollo de su objeto social. Sin embargo, en caso de presentarse dicha situación garantizará como Responsable que los datos de este tipo y los Encargados relacionados con la misma sean tratados de forma adecuada, aplicando los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y demás normatividad vigente sobre protección de bases de datos personales.

El tratamiento de datos personales de niñas, niños y adolescentes tendrá un tratamiento especial y unas medidas muy rigurosas para su protección. Aquellos datos que no sean de naturaleza pública cumplirán con los siguientes parámetros y requisitos:

- a) Responderán y respetarán el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b) Se asegurará el respeto de sus derechos fundamentales
- c) Valoración de la opinión del menor cuando éste cuente con la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

Los Derechos de los niños, niñas y adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos

## XV. AUTORIZACIÓN Y CONSENTIMIENTO

El consentimiento y autorización por parte del titular de la información es un requisito constitucional y legal que aquellos que traten datos personales deben cumplir. El consentimiento debe cumplir con los siguientes presupuestos:

- **Previo:** la autorización debe darse antes de que se haga el tratamiento
- **Expreso:** debe ser inequívoco
- **Informado:** el titular debe entender para qué están siendo tratados sus datos y estar consciente de los efectos que pueden acarrear su tratamiento.

Teniendo en cuenta lo anterior, la autorización que se solicite deberá contener como mínimo los siguientes requisitos:

- Explicación del tratamiento y finalidad de los datos personales
- Derechos que le asisten al titular de los derechos
- Canales de acceso en caso de queja o consulta
- De realizar algún tipo de Tratamiento de Datos Sensibles, en la Autorización se deberá hacer referencia al carácter de los mismos y a su protección especial, así como indicar que las respuestas a las preguntas relacionadas con ellos son de carácter facultativo, y las finalidades del Tratamiento deberán estar consagradas de la forma más explícita posible.
- De realizar algún tipo de Tratamiento de Datos de niños, niñas o adolescentes, la autorización será solicitada a su representante legal, a menos que se trate de Datos de naturaleza pública. En todo caso se asegurará el respeto de sus derechos fundamentales, responderá y respetará su interés superior y se valorará la opinión del menor cuando éste cuente con la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto. Dicha valoración se realizará caso por caso.

Maxicobros S.A.S. deberá abstenerse de hacer tratamiento de datos personales de los titulares si no cuenta con la autorización prevista, a menos que el tratamiento esté incurso en alguna de las siguientes excepciones:

- Llevar a cabo medidas necesarias para la ejecución de un contrato que se haya celebrado con el titular.
- Enviar información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Cuando sean datos de naturaleza pública.
- Realizar tratamiento de información autorizado por la Ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Realizar tratamiento de datos de naturaleza pública o aquellos relacionados con el registro civil de las personas.

## **XVI. TRANSMISIÓN Y/O TRANSFERENCIA NACIONAL O INTERNACIONAL**

Maxicobros S.A.S. podrá compartir los datos personales con sus proveedores para desarrollar sus productos y servicios.

La Transmisión o Transferencia de Datos Personales que se realice observará las reglas que para tal efecto disponga la normatividad aplicable y la Autoridad de control, especialmente las siguientes:

- Cuando se trate de Transmisiones o Transferencias nacionales de Datos Personales, Maxicobros S.A.S. se asegurará del cumplimiento de las exigencias de Legislación de protección de datos aplicable y las medidas de protección por parte del Encargado o nuevo Responsable, según sea el caso.
- De tratarse de una transferencia internacional se deberá asegurar que el país receptor de los Datos Personales proporcione niveles adecuados de protección, de la forma que establezca la Autoridad de Control en Colombia, para que la misma profiera la declaración de conformidad a la que se refiere el parágrafo primero del artículo 26 de la Ley 1581 de 2012, a menos que se configure alguna de las siguientes excepciones legales:
  - a) Que el titular haya dado 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 e higiene pública.
  - c) Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable.
  - d) Trasferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.
  - e) Transferencias o Transmisiones necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el Responsable del Tratamiento, o la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con autorización del Titular

## **XVII. VIGENCIA**

Esta política empezará a regir a partir de 01 de noviembre de 2016. Los Datos Personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en la base de datos de Maxicobros S.A.S., durante el tiempo que sea necesario para

cumplir con las finalidades expuestas en esta política o para que la Empresa pueda cumplir con sus deberes legales.

Nos reservamos el derecho a modificarla la presente política de forma unilateral y en cualquier momento, notificaremos a los usuarios dichos cambios, actualizando su contenido en la nuestra página web.

## **XVIII. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS**

El Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD), es el directorio público de las bases de datos que están sujetas a tratamiento y que operan en el país. Este directorio será administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio y estará a disposición del público.

La estructura de las bases de datos tratadas por Maxicobros S.A.S. será registrada en el Registro Nacional de Bases de Datos de acuerdo con lo establecido por el Artículo 25 de la Ley 1581, el Decreto 886 de 2014 y la Circular 002 de 2015 expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **XIX. SANCIONES LEGALES**

Maxicobros S.A.S., como compañía responsable de las bases de datos personales, debe tener en cuenta que existe un marco legal que proporciona múltiples instrumentos preventivos y correctivos, que permiten salvaguardar estos activos. La violación de los datos personales está tipificada como un delito en el artículo 269 f) Ley 1273 de 2009 el cual establece “ El que, sin estar facultado para ello, con provecho propio o de un tercero, obtenga, compile, sustraiga, ofrezca, venda, intercambie, envíe, compre, intercepte, divulgue, modifique o emplee códigos personales, datos personales contenidos en ficheros, archivos, bases de datos o medios semejantes, incurrirá en pena de prisión de cuarenta y ocho (48) a noventa y seis (96) meses y en multa de 100 a 1000 salarios mínimos legales mensuales vigentes.”

Así mismo, existen sanciones de tipo administrativo impuestas en el artículo 23 de la Ley 1581 de 2012 las cuales son:

- a. Multas de carácter personal e institucional hasta por **2000 SMLMV**

- b. **Suspensión** de las actividades relacionadas con el tratamiento de datos.
- c. **Cierre temporal** de las operaciones relacionadas con el tratamiento si no se toman los correctivos necesarios
- d. **Cierre inmediato** y definitivo de la operación

Finalmente existen las sanciones laborales las cual están tipificadas en los articulo 58 y 250 del Código Sustantivo del trabajo las cuales son las siguientes:

**ARTICULO 58. OBLIGACIONES ESPECIALES DEL TRABAJADOR.** Son obligaciones especiales del trabajador:

*“2a. No comunicar con terceros, salvo la autorización expresa, las informaciones que tenga sobre su trabajo, especialmente sobre las cosas que sean de naturaleza reservada o cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios al empleador, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales del trabajo ante las autoridades competentes.”*

**ARTICULO 250. PERDIDA DEL DERECHO.**

“1. El trabajador perderá el derecho de auxilio de cesantías cuando el contrato de trabajo termina por alguna de las siguientes causas:

(...) c). *El que el trabajador revele los secretos técnicos o comerciales o dé a conocer asuntos de carácter reservado, con perjuicio grave para la Empresa.*

2. *En estos casos el empleador podrá abstenerse de efectuar el pago correspondiente hasta que la justicia decida”.*

## **XX. SANCIONES INTERNAS**

Adicional a las sanciones legales mencionadas en el numeral anterior, el empleado o contratista de Maxicobros S.A.S. que haga un tratamiento indebido de los datos personales a los que tiene acceso o efectúe un acceso no autorizado estará sujeto a las siguientes sanciones:

- Terminación del contrato de trabajo o de prestación de servicios.



- Pérdida a indemnización por despido dado que el mal tratamiento de bases de datos personales constituye una justa causa.
- Pérdida de ascensos y/o promociones dentro de la empresa.
- Pérdida de beneficios extralegales entre otras bonificaciones, auxilio de educación.

Las anteriores sanciones se aplicarán dependiendo de la gravedad de la falta y las consecuencias que traiga para la institución.

## **XXI. ACTUALIZACION DE LA INFORMACION CONTENIDA EN EL REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS**

La información inscrita en el Registro Nacional de Bases de Datos deberá actualizarse de la siguiente manera:

- 1) Dentro de los diez (10) primeros días hábiles de cada mes, a partir de la inscripción de la base de datos cuando se realicen cambios sustanciales en la información registrada.
- 2) Anualmente, entre el **2 de enero y el 31 de marzo, a partir de 2017.**

Son cambios sustanciales los que se relacionan con:

- La finalidad del tratamiento
- El Encargado del tratamiento
- Los canales de atención al Titular
- Clasificación o tipos de datos personales almacenado en casa base de datos
- Medidas de seguridad de la información implementadas
- La Política de Tratamiento de la Información
- La transferencia internacional/ nacional

Dentro de los quince (15) primeros días hábiles de los meses de febrero y agosto de cada año, a partir de su inscripción, los Responsables del Tratamiento deben actualizar la información de los reclamos presentados por los Titulares. El primer reporte de reclamos presentados por los Titulares se

deberá realizar en el primer semestre de 2017 con la información que corresponda al segundo semestre de 2016.

## **XXII. PROGRAMAS DE EDUCACION**

Con el propósito de que el Programa Integral de Gestión sobre protección de bases de datos personales, sea aplicado y respetado por toda la Empresa Maxicobros S.A.S. realizará capacitaciones a sus empleados sobre la normatividad vigente, el tratamiento que se le debe dar a las bases de datos personales, las medidas de seguridad que se implementaran para la protección de los datos personales, las sanciones que implican su mal tratamiento y las actualizaciones que sean requeridas.

Las capacitaciones se harán una vez por año o cada vez que haya algún tipo de actualización o modificación sustancial en la normatividad para el tratamiento de bases de datos personales.

Las personas que realicen tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes tendrán una capacitación adicional específica sobre este tema.

## **XXIII. PLAN DE CUMPLIMIENTO Y AUDITORIAS INTERNAS**

El plan de cumplimiento y auditorías internas será aprobado por las directivas de Maxicobros S.A.S. El propósito de las auditorias es verificar si los procesos y documentos dentro de la Empresa cumplen con el buen tratamiento y los mecanismos implementados para el manejo de las bases de datos personales.

El proceso de auditoria se realizará cada año en el mes de enero de la siguiente manera:

- Lista de chequeo
- Recopilación y verificación de información
- Evaluación de conocimientos y prácticas del personal.

El responsable de la auditoria deberá registrar sus observaciones. Los resultados de la auditoria se deben plasmar en un documento, en donde se explique lo que se debe mejorar y los planes de mejoramiento.

Aprobado por: Elizabeth Restrepo Vanegas  
Fecha aprobación: 01 de noviembre 2016