

**CONTENIDO**

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. NORMATIVIDAD.....	3
3. OBJETIVOS.....	4
4. DEFINICIONES.....	5.
5. ALCANCE DEL MANUAL.....	6
6. AUTORIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO.....	7
7. PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	9
8. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES OBJETO DE TRATAMIENTO.....	10
9. DEBERES DE LA COMPAÑÍA EN EL TRATAMIENTO DE DATOS:.....	11
- SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN AL TITULAR DEL DATO PERSONAL.....	14
10. AVISO DE PRIVACIDAD.....	15
11. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS.....	15
12. TRATAMIENTO Y FINALIDADES DE LAS BASES DE DATOS.....	15
13. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DEL DATO PERSONAL.....	16
14. MEDIDAS DE SEGURIDAD.....	17
15. TRANSFERENCIA DE DATOS A TERCEROS PAISES.....	18
16. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA.....	19
17. ACTUALIZACIÓN DE ESTA POLÍTICA:.....	19
18. ANEXO 1 - AUTORIZACIÓN DE MANEJO DE DATOS - CLIENTES.....	20
19. ANEXO 2 - AUTORIZACIÓN DE MANEJO DE DATOS - FUNCIONARIOS.....	23

Elaboró: Diana Patricia Ruiz Pineda	Revisó: Getsy A. Gil	Aprobó: Gilberto Buitrago Bahamón
Fecha: 15 de Abril de 2017	Fecha: 18-04-2017	Fecha: 20-04-2017

## 1. INTRODUCCIÓN

La presente política de Tratamiento de datos personales es elaborada de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 de 2012 Protección de Datos (LEPD), el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás disposiciones complementarias y será aplicada por **ACTIVOS Y FINANZAS S.A.** en favor de los titulares de los datos como derecho fundamental que otorga al ciudadano la facultad de controlar sus datos personales y la capacidad para decidir y disponer de éstos.

Elaboró: Diana Patricia Ruiz Pineda	Revisó: Getsy A. Gil	Aprobó: Gilberto Buitrago Bahamón
Fecha: 15 de Abril de 2017	Fecha: 18-04-2017	Fecha: 20-04-2017

## 2. NORMATIVIDAD

- Constitución Política artículo 15.
- Ley 1266 de 2008
- Ley 1581 de 2012
- Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010 y Decreto Reglamentario Parcial No. 1377 de 2013.
- Sentencias de la Corte Constitucional C-1011 de 2008 Y C-748 de 2011

En cumplimiento de la Constitución Política Colombiana de 1.991 en el artículo 15 donde dice que “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 (...)”

Al igual que en el artículo 20 en donde “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. // Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.”

Elaboró: Diana Patricia Ruiz Pineda	Revisó: Getsy A. Gil	Aprobó: Gilberto Buitrago Bahamón
Fecha: 15 de Abril de 2017	Fecha: 18-04-2017	Fecha: 20-04-2017

### 3. OBJETIVOS

Los objetivos definidos por **ACTIVOS Y FINANZAS S.A.** que se establecen para la protección de los datos personales son:

- Implementar medidas apropiadas y efectivas para cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley.
- Colaborar con las autoridades locales e internacionales para la protección de los datos personales.
- Dar a conocer una guía que permita informar a los titulares de los datos los aspectos y medidas establecidas por la compañía para la protección de los datos personales.
- Dar a conocer a todo el personal, los delitos que se acarrearán en caso de mala manipulación o incumplir con la norma de protección de datos personales.
- No sufrir pérdidas económicas, reputacionales, operacionales o de ninguna índole por concepto de sanciones o multas acarreadas por concepto de mala manipulación de la información de los titulares.
- Garantizar condiciones de seguridad física y virtual que permitan la integridad de los datos de los empleados, clientes proveedores y demás entes relacionados con la compañía.
- Consolidar una cultura de protección de datos personales que garantice el conocimiento y aplicación de los mecanismos de control para la prevención de la fuga y la mala manipulación de la información.

Elaboró: Diana Patricia Ruiz Pineda	Revisó: Getsy A. Gil	Aprobó: Gilberto Buitrago Bahamón
Fecha: 15 de Abril de 2017	Fecha: 18-04-2017	Fecha: 20-04-2017

#### 4. DEFINICIONES

Las definiciones presentadas a continuación están establecidas en el artículo 3 de la Ley Estatutaria de Protección de Datos (LEPD) y en el artículo 3 del Decreto 1377 de 2.013.

- 1. Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- 2. Aviso de Privacidad:** comunicación verbal o escrita generada por el responsable dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- 3. Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- 4. Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- 5. Dato Público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio ya su calidad de comerciante o de servidor público.
- 6. Datos Sensibles:** se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos,

Elaboró: Diana Patricia Ruiz Pineda	Revisó: Getsy A. Gil	Aprobó: Gilberto Buitrago Bahamón
Fecha: 15 de Abril de 2017	Fecha: 18-04-2017	Fecha: 20-04-2017

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.”

- 7. 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.
- 8. 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.
- 9. Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- 10. Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- 11. Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- 12. Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

## 5. ALCANCE DEL MANUAL

Elaboró: Diana Patricia Ruiz Pineda	Revisó: Getsy A. Gil	Aprobó: Gilberto Buitrago Bahamón
Fecha: 15 de Abril de 2017	Fecha: 18-04-2017	Fecha: 20-04-2017

El presente Manual, abarca la información de los clientes, proveedores, funcionarios que maneja **ACTIVOS Y FINANZAS S.A.** en desarrollo de su objeto social principal.

Con el propósito de realizar los ajustes que considere necesarios para su efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento, se revisará permanentemente el cumplimiento de lo establecido en el presente manual.

## **6. AUTORIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO**

De acuerdo a lo establecido en el capítulo II del Decreto Reglamentario 1377 de 2013 del Régimen de Protección de Datos Personales se requiere la autorización previa expresa e informada del Titular.

**ACTIVOS Y FINANZAS S.A.** solicitará al titular la autorización para el tratamiento de sus datos personales (**Ver Anexo 1**), de igual manera informará los datos personales que serán recolectados así como todas las finalidades específicas del tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento.

No será necesaria la autorización del Titular 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.

**ACTIVOS Y FINANZAS S.A.** podrá hacer uso de los datos personales para los siguientes fines:

Elaboró: Diana Patricia Ruiz Pineda	Revisó: Getsy A. Gil	Aprobó: Gilberto Buitrago Bahamón
Fecha: 15 de Abril de 2017	Fecha: 18-04-2017	Fecha: 20-04-2017

- a. En desarrollo del objeto social y la relación contractual que nos vincula lo que supone el ejercicio de sus derechos y deberes.
- b. Adelantar acciones de cobro y de recuperación de cartera.
- c. La estructuración de ofertas comerciales y la remisión de información comercial sobre productos y/o servicios a través de los canales que la entidad ha establecido para tal fin.
- d. Gestión de solicitudes quejas y reclamos.
- e. Cualquier acción en búsqueda del cumplimiento del objeto contractual.

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, y en la medida que se cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:


- a) Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b) Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.
- c) Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización correspondiente.
- d) Todo responsable y encargado involucrado en el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos.

#### **Autorización para el tratamiento de datos:**

Todas las personas que trabajen actualmente o sean vinculadas a futuro, firmarán el formato de autorización, Anexo 2 para efectos de asegurar este compromiso por parte de la compañía, cuya obligación persiste y se mantiene inclusive después de finalizada su relación con la compañía. La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de la compañía, requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos.

Elaboró: Diana Patricia Ruiz Pineda	Revisó: Getsy A. Gil	Aprobó: Gilberto Buitrago Bahamón
Fecha: 15 de Abril de 2017	Fecha: 18-04-2017	Fecha: 20-04-2017




	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	CODIGO	PO-TDP
		VERSIÓN	01
		PÀGINA	Página 9 de 24

## 7. PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos personales en ACTIVOS Y FINANZAS S.A, se regirá por los siguientes principios:

- a) **Principio de finalidad:** El Tratamiento de los datos personales recogidos debe obedecer a una finalidad legítima, la cual debe ser informada al Titular.
- b) **Principio de libertad:** El tratamiento sólo puede llevarse a cabo 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.
- c) **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. No será efectuado el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- d) **Principio de transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener de ACTIVOS Y FINANZAS S.A en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- e) **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. Los datos personales, salvo la información pública, y lo dispuesto en la autorización otorgada por el titular del dato, 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.

Elaboró: Diana Patricia Ruiz Pineda	Revisó: Getsy A. Gil	Aprobó: Gilberto Buitrago Bahamón
Fecha: 15 de Abril de 2017	Fecha: 18-04-2017	Fecha: 20-04-2017

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	CODIGO	PO-TDP
		VERSIÓN	01
		PÀGINA	Página 10 de 24

- f) **Principio de Seguridad:** La información sujeta a tratamiento por parte de ACTIVOS Y FINANZAS S.A se deberá proteger mediante el uso de 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.
- g) **Principio de Confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento.

## **8. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES OBJETO DE TRATAMIENTO**

Los titulares de datos personales por sí o por intermedio de su representante y/o apoderado podrán ejercer los siguientes derechos, respecto de los datos personales que sean objeto de tratamiento por parte de ACTIVOS Y FINANZAS S.A.

- a) solicitar la actualización, rectificación y/o supresión de los datos personales objeto de tratamiento.
- b) Ser informado por el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- c) Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento salvo en los eventos en los cuales, según las normas legales vigentes, no se requiera de la autorización para realizar el tratamiento;

Elaboró: Diana Patricia Ruiz Pineda	Revisó: Getsy A. Gil	Aprobó: Gilberto Buitrago Bahamón
Fecha: 15 de Abril de 2017	Fecha: 18-04-2017	Fecha: 20-04-2017

- d) Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
- g) Acudir ante las autoridades competentes, quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente política o la normatividad vigente.

**9. DEBERES DE LA COMPAÑÍA EN EL TRATAMIENTO DE DATOS:**

- 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.

Elaboró: Diana Patricia Ruiz Pineda	Revisó: Getsy A. Gil	Aprobó: Gilberto Buitrago Bahamón
Fecha: 15 de Abril de 2017	Fecha: 18-04-2017	Fecha: 20-04-2017

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) Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.

i) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política.

j) Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.

k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar la adecuada atención de consultas y reclamos.

l) 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.

m) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio en relación con el cumplimiento del Régimen General de Protección de Datos Personales

**Personas a quienes se les puede suministrar la información**

a) A los titulares, sus causahabientes.

b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

c) A los terceros autorizados por el titular o por la ley.

Elaboró: Diana Patricia Ruiz Pineda	Revisó: Getsy A. Gil	Aprobó: Gilberto Buitrago Bahamón
Fecha: 15 de Abril de 2017	Fecha: 18-04-2017	Fecha: 20-04-2017

d) Se prohíbe la transferencia de datos personales de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos. Se entiende que un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos cuando cumpla con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia.

Esta prohibición no regirá cuando se trate de: a) Información respecto de la cual el titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia. b) Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el tratamiento del titular por razones de salud o higiene pública. c) Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable. d) Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad. e) Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el Responsable del Tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular. f) Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

**Registro Nacional de base de datos:**

La compañía procederá de acuerdo con la normatividad vigente y la reglamentación que para tal fin expida el Gobierno Nacional, a realizar el registro de sus bases de datos, ante el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD), que será administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio. El RNBD, es el directorio público de las bases de datos sujetas a tratamiento, que operan en el país, y que será de libre

Elaboró: Diana Patricia Ruiz Pineda	Revisó: Getsy A. Gil	Aprobó: Gilberto Buitrago Bahamón
Fecha: 15 de Abril de 2017	Fecha: 18-04-2017	Fecha: 20-04-2017

consulta para los ciudadanos, de acuerdo con la normatividad que para tal efecto expida el Gobierno Nacional.

En el evento en que usted considere que la compañía dio un uso contrario al autorizado y a las leyes aplicables, podrá contactarnos a través de una comunicación dirigida a la Gerencia Administrativa, al correo electrónico [PQRprotecciondedatos@activosyfinanzas.com](mailto:PQRprotecciondedatos@activosyfinanzas.com), o dirigiéndose a la carrera 7 # 70 A 21 o llamando al teléfono 348 88 88 Ext. 3102 en Bogotá.

### **Solicitud de autorización al titular del dato personal**


Con antelación y/o al momento de efectuar la recolección del dato personal, ACTIVOS Y FINANZAS S.A. solicitará al titular del dato su autorización para efectuar su recolección y tratamiento. En la solicitud de autorización se informará sobre los datos que serán recolectados y su finalidad, así como los derechos que le asisten al titular y la información de contacto de ACTIVOS Y FINANZAS S.A., utilizando para esos efectos medios técnicos automatizados, escritos u orales.

### **Casos en que no se requiere autorización**

De conformidad con la Ley 1581 de 2012, 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.

Elaboró: Diana Patricia Ruiz Pineda	Revisó: Getsy A. Gil	Aprobó: Gilberto Buitrago Bahamón
Fecha: 15 de Abril de 2017	Fecha: 18-04-2017	Fecha: 20-04-2017

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	CODIGO	PO-TDP
		VERSIÓN	01
		PÀGINA	Página 15 de 24

- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

## 10. AVISO DE PRIVACIDAD

En el evento en el que ACTIVOS Y FINANZAS S.A no pueda poner a disposición del titular del dato personal la presente política de tratamiento de la información, publicará el aviso de privacidad que se adjunta al presente documento, cuyo texto conservará para consulta posterior por parte del titular del dato y/o de la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 11. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Razón Social: ACTIVOS Y FINANZAS S.A

NIT: 900.079.317-4

Dirección: Carrera 41B No 22 – 75

Teléfono: (1) 3488888

Correo electrónico: [notificaciones@activosyfinanzas.com](mailto:notificaciones@activosyfinanzas.com)

## 12. TRATAMIENTO Y FINALIDADES DE LAS BASES DE DATOS

**ACTIVOS&FINANZAS S.A;** en el desarrollo de su actividad empresarial, lleva a cabo el tratamiento de datos personales relativos a personas naturales que están contenidos en bases de datos destinadas a finalidades legítimas, cumpliendo con la constitución y la ley.

Elaboró: Diana Patricia Ruiz Pineda	Revisó: Getsy A. Gil	Aprobó: Gilberto Buitrago Bahamón
Fecha: 15 de Abril de 2017	Fecha: 18-04-2017	Fecha: 20-04-2017

**13. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DEL DATO PERSONAL**

El área de servicio al cliente, será la responsable de atender las peticiones, quejas y reclamos que formule el titular del dato en ejercicio de los derechos contemplados en la presente política. Para tales efectos se han habilitado los siguientes canales de atención:

- Correo electrónico: [PQRprotecciondedatos@activosyfinanzas.com](mailto:PQRprotecciondedatos@activosyfinanzas.com)
- Comunicación escrita dirigida a ACTIVOS Y FINANZAS S.A, enviada a la dirección Cra. 7 No 70 a – 21 de Bogotá. Cambiarla por la dirección de aquí
- Teléfono (1) 3488888 Opción 1.

La consulta, petición, queja o reclamo deberá contener la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, correo electrónico y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. 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 solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Los reclamos de los clientes podrán ser radicados por: escrito, llamadas telefónicas o buzón de sugerencias (Cerca a los buzones se encuentra el formato EM-PR03-F01 para registrar la QRS). Nota: Cualquier colaborador puede ingresar el reclamo al sistema según lo establecido en el Manual de usuario de PQRS y el analista de servicio al cliente direccionará o dará respuesta siempre y cuando pueda suministrar la solución.

Elaboró: Diana Patricia Ruiz Pineda	Revisó: Getsy A. Gil	Aprobó: Gilberto Buitrago Bahamón
Fecha: 15 de Abril de 2017	Fecha: 18-04-2017	Fecha: 20-04-2017



- El analista de servicio al cliente canaliza las quejas o reclamos hacia los responsables del proceso afectado, registrando en el aplicativo CRM la gestión del trámite; las respuestas deben ser igualmente registradas en el CRM por el responsable indicado.
- Los reclamos de los clientes recolectados a través del buzón de sugerencias serán ingresadas al aplicativo CRM (ventana cliente) por el asistente operativo o el analista de servicio al cliente para el trámite respectivo.
- La respuesta será emitida por el Analista de servicio al Cliente y será enviada al correo electrónico o dirección de correspondencia suministrada por el cliente 3 días hábiles después de su recepción.

#### **14. MEDIDAS DE SEGURIDAD**

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, **ACTIVOS Y FINANZAS S.A.** adoptará 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. El personal que realice el tratamiento de los datos personales ejecutará los protocolos establecidos con el fin de garantizar la seguridad de la información.

Elaboró: Diana Patricia Ruiz Pineda	Revisó: Getsy A. Gil	Aprobó: Gilberto Buitrago Bahamón
Fecha: 15 de Abril de 2017	Fecha: 18-04-2017	Fecha: 20-04-2017


## 15. TRANSFERENCIA DE DATOS A TERCEROS PAISES

De acuerdo con el título VIII de la LEPD, se prohíbe la transferencia de datos personales a países que no se proporcionen niveles adecuados de protección de datos. Se entiende que un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos cuando cumpla con los estándares fijados por la superintendencia de industria y comercio sobre la materia, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los que la presente ley exige a sus destinatarios.

Esta prohibición no regirá cuando se trate de:

- Información respecto de la cual el titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia.
- Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el tratamiento del titular por razones de salud o higiene pública
- Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable.
- Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la república de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.
- Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el titular y el responsable del tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del titular.

Elaboró: Diana Patricia Ruiz Pineda	Revisó: Getsy A. Gil	Aprobó: Gilberto Buitrago Bahamón
Fecha: 15 de Abril de 2017	Fecha: 18-04-2017	Fecha: 20-04-2017

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	CODIGO	PO-TDP
		VERSIÓN	01
		PÀGINA	Página 19 de 24


## 16. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA

La presente Política de Datos Personales entrará en vigencia a partir del 12 de abril de 2017.

## 17. ACTUALIZACION DE ESTA POLITICA:

**ACTIVOS Y FINANZAS S.A** se reserva el derecho de actualizar la presente Política cuando así lo requiera de acuerdo a sus procedimientos internos y ejercicio de sus actividades. Cuando sea actualizada, deberá informarlo a través de medios idóneos a los Titulares de los datos contenidos en sus bases de datos, previo a su implementación.

Elaboró: Diana Patricia Ruiz Pineda	Revisó: Getsy A. Gil	Aprobó: Gilberto Buitrago Bahamón
Fecha: 15 de Abril de 2017	Fecha: 18-04-2017	Fecha: 20-04-2017

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	CODIGO	PO-TDP
		VERSIÓN	01
		PÀGINA	Página 20 de 24

## ANEXO 1

### AUTORIZACIÓN USO DE DATOS PERSONALES - CLIENTES

**ACTIVOS Y FINANZAS S.A.** En cumplimiento de lo definido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto reglamentario 1377 de 2013 y nuestra Política de Protección de Datos Personales, informa lo siguiente:

- A la fecha, **ACTIVOS Y FINANZAS S.A.**, conserva los datos recolectados de sus diferentes clientes, usuarios, proveedores y en general todos los titulares de datos personales en nuestro poder, con antelación a la entrada en vigencia del Decreto en mención.
- Usted podrá consultar nuestra Política de Tratamiento de Datos personales haciendo click [aquí](#).

Para cualquier inquietud o información adicional relacionada con el tratamiento de datos personales, puede enviar una solicitud al correo electrónico [PQRprotecciondedatos@activosyfinanzas.com](mailto:PQRprotecciondedatos@activosyfinanzas.com)

"AUTORIZO a **ACTIVOS Y FINANZAS S.A.** y/o a quien represente sus derechos, a quien se contrate para el ejercicio de los mismos o a quien este ceda sus derechos en relación con los productos y servicios de los que soy titular para recolectar, transferir a otra entidad, almacenar, usar, circular, suprimir, compartir actualizar y transmitir

Elaboró: Diana Patricia Ruiz Pineda	Revisó: Getsy A. Gil	Aprobó: Gilberto Buitrago Bahamón
Fecha: 15 de Abril de 2017	Fecha: 18-04-2017	Fecha: 20-04-2017

mis datos personales, así como el uso de los de acuerdo al Decreto Reglamentario 1377 de 2013 en procura de cumplir con las siguientes finalidades:

- 1). En desarrollo de su objeto social y la relación contractual que nos vincula lo que supone el ejercicio de sus derechos y deberes.
- 2). Adelantar acciones de cobro y de recuperación de cartera.
- 3) La estructuración de ofertas comerciales y la remisión de información comercial sobre productos y/o servicios a través de los canales que la entidad establezca para tal fin.
- 4). Gestión de solicitudes quejas y reclamos
- 5). Cualquier acción en búsqueda del cumplimiento del objeto contractual

Otorgo mi consentimiento a **Activos y Finanzas S.A.** para el uso de datos biométricos utilizados para el cumplimiento del vinculo contractual así como a tratar mi información de acuerdo a la Política de Protección de Datos y por lo tanto me comprometo a conocer su política al respecto la cual encontrará disponible en la página [www.activosyfinanzas.com](http://www.activosyfinanzas.com), así como también autorizo a modificar o actualizar su contenido a fin de atender reformas legislativas, políticas internas o nuevos requerimientos, dando aviso previo por medio de la pagina web.

Teniendo en cuenta lo anterior y para poder continuar con el tratamiento de sus datos personales nos permitimos solicitar su consentimiento informado y conformidad

Elaboró: Diana Patricia Ruiz Pineda	Revisó: Getsy A. Gil	Aprobó: Gilberto Buitrago Bahamón
Fecha: 15 de Abril de 2017	Fecha: 18-04-2017	Fecha: 20-04-2017

para que sus datos personales y sensibles provistos puedan ser tratados, recolectados, almacenados, usados, circulados, transferidos y suprimidos por **ACTIVOS Y FINANZAS S.A.** de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales de la compañía y para los fines relacionados con su objeto social y en especial para fines legales, contractuales, comerciales descritos en la presente política.

En caso de no recibir respuesta dentro de los 30 días siguientes se entenderá por aceptado su consentimiento, de acuerdo a los términos del Decreto 1377 de 2013.

FIRMA DEL TITULAR:

---

NOMBRE


:

---

DOCUMENTO DE IDENTIDAD:

---

Elaboró: Diana Patricia Ruiz Pineda	Revisó: Getsy A. Gil	Aprobó: Gilberto Buitrago Bahamón
Fecha: 15 de Abril de 2017	Fecha: 18-04-2017	Fecha: 20-04-2017

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	CODIGO	PO-TDP
		VERSIÓN	01
		PÀGINA	Página 23 de 24

## Anexo 2

### AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES - FUNCIONARIOS


En cumplimiento de lo establecido en el artículo 10 del Decreto 1377 de 2013 reglamentario de la Ley 1581 de 2012, **ACTIVOS Y FINANZAS S.A.** se permite comunicar que, recolectará, recolectará y procesará datos personales en desarrollo del cumplimiento del objeto para el cual fue creada.

Esta información es y será utilizada para fines internos y en el desarrollo de las funciones propias de la compañía, de forma directa o a través de terceros, de acuerdo con las políticas de tratamiento de datos personales que están publicadas en la intranet de la compañía. Los fines principales serán:

- Ejecutar y desarrollar el contrato de trabajo.
- Dar aplicación a la legislación, jurisprudencia y reglamentos en materia laboral, seguridad social, riesgos laborales.
- Otorgar beneficios a los empleados y sus beneficiarios.
- Cualquier otra finalidad que sea necesaria para la debida realización de la relación entre el empleado y la compañía.

La compañía en los términos dispuestos por el artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, queda autorizada de manera expresa e inequívoca para mantener y manejar toda su información, a no ser que usted le manifieste lo contrario de manera directa, expresa,

Elaboró: Diana Patricia Ruiz Pineda	Revisó: Getsy A. Gil	Aprobó: Gilberto Buitrago Bahamón
Fecha: 15 de Abril de 2017	Fecha: 18-04-2017	Fecha: 20-04-2017

	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	CODIGO	PO-TDP
		VERSIÓN	01
		PÀGINA	Página 24 de 24

inequívoca y por escrito dentro de los treinta (30) días hábiles contados a partir de la lectura de la presente comunicación, al correo electrónico [gerenciaadministrativa@activosyfinanzas.com](mailto:gerenciaadministrativa@activosyfinanzas.com), o dirigiéndose a la carrera 7 # 70 A 21 o llamando al teléfono 348 88 88 Ext. 2137 en Bogotá.

En el evento en que usted considere que la compañía dio un uso contrario al autorizado y a las leyes aplicables, podrá contactarnos a través de una comunicación motivada dirigida a [PQRprotecciondedatos@activosyfinanzas.com](mailto:PQRprotecciondedatos@activosyfinanzas.com)

En virtud de lo anterior, en mi condición de empleado o contratista, manifiesto de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca a la compañía para tratar mis datos personales de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos Personales y para los fines relacionados con su objeto social y especial para fines legales, contractuales, comerciales, descritos en la misma. La información obtenida para el tratamiento de datos, la he suministrado de forma voluntaria y es verídica.

Manifiesto que consiento y autorizo de manera expresa e inequívoca que mis datos personales sean tratados conforme a lo previsto en la Política de Política de Tratamiento de Datos Personales.

SI \_\_\_ NO \_\_\_

Nombre completo: \_\_\_\_\_

C.C. \_\_\_\_\_

Elaboró: Diana Patricia Ruiz Pineda	Revisó: Getsy A. Gil	Aprobó: Gilberto Buitrago Bahamón
Fecha: 15 de Abril de 2017	Fecha: 18-04-2017	Fecha: 20-04-2017