

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

## Tabla de contenido

<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>II. MARCO NORMATIVO</b> .....	<b>3</b>
<b>III. AMBITO DE APLICACIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>IV. DEFINICIONES</b> .....	<b>5</b>
<b>V. PRINCIPIOS APLICABLES</b> .....	<b>7</b>
<b>VI. DERECHOS DE LOS TITULARES</b> .....	<b>8</b>
<b>VII. SEGURIDAD RESPECTO A SUS DATOS PERSONALES</b> .....	<b>9</b>
<b>VIII. FORMA, TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LAS BASES DE DATOS PERSONALES</b> .....	<b>9</b>
1. Clientes.....	10
2. Candidatos.....	11
3. Empleados.....	11
5. Proveedores.....	12
6. Socios.....	13
7. Usuarios de página Web.....	13
8. Grabación de Llamadas.....	13
9. Video vigilancia.....	14
<b>IX. DEBERES DE LA ALTA DIRECCION</b> .....	<b>15</b>
<b>X. OFICIAL DE BASES DE DATOS PERSONALES</b> .....	<b>15</b>
<b>XII. CANALES DE ACCESO</b> .....	<b>16</b>
<b>XIII. DEBERES DE HELLO BPO</b> .....	<b>18</b>
<b>XIV. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES</b> .....	<b>22</b>
<b>XVI. AUTORIZACIÓN Y CONSENTIMIENTO</b> .....	<b>24</b>
<b>XVIII. VIGENCIA BASES DE DATOS</b> .....	<b>26</b>
<b>XIX. VIGENCIA POLÍTICA</b> .....	<b>26</b>

## I. INTRODUCCIÓN

ACCION LEGAL 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 a crédito y cartera. En adelante se denominará ACCION LEGAL S.A.S

En cumplimiento con 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 documento se adopta la Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales con el propósito de proteger la información personal de la que ACCION LEGAL S.A.S hace tratamiento.

## II. OBJETIVO

La presente Política, busca desarrollar de manera suficiente el derecho constitucional al Hábeas Data que tienen todas las personas respecto de las cuales la empresa haya recogido, administre o conserve información de carácter personal ya sea como Responsable o Encargado del tratamiento. Igualmente, los datos personales de contacto de usuarios cuando vayan a ser utilizados para fines del objeto social serán tratados siguiendo las previsiones y mandatos de la Ley.

Así mismo, el presente documento establece los canales mediante los cuales los titulares de los datos pueden 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
- ✓ Guía Oficial de Datos Personales
- ✓ Guía para la Gestión de Incidentes de Seguridad en el Tratamiento de Datos Personales

### III. AMBITO DE APLICACIÓN

La presente política será aplicable a los datos personales registrados en cualquier base de datos de **ACCION LEGAL S.A.S** cuyo titular sea una persona natural.

### IV. 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 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 las 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

---

<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

**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”.

**Queja o Reclamo:** Es la manifestación de inconformidad expresada por el titular o su causahabiente que considera que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos.

## V. 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 ACCION LEGAL S.A.S haya terminado.
  
8. **Principio de acceso y circulación restringida:** Los datos personales solo pueden ser tratados por el personal autorizado de HELLOBPO.

## VI. 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.

## **VII. SEGURIDAD RESPECTO A SUS DATOS PERSONALES**

**ACCION LEGAL S.A.S** ha adoptado las medidas de seguridad apropiadas (incluidas las medidas físicas, administrativas, tecnológicas, organizacionales y de procedimiento) para ayudar a proteger la información personal contra el acceso y la divulgación no autorizada.

Solo podrán acceder a la información dentro de **ACCION LEGAL S.A.S** aquellos equipos o empleados que necesiten conocerla. **ACCION LEGAL S.A.S** se asegura de implementar los derechos y las políticas de seguridad de la información y administración dentro de la empresa, y tomar todas las medidas necesarias para garantizar que los empleados, los asesores y los proveedores de servicios mantengan los archivos en confidencialidad

Existen riesgos inherentes al intercambio de información, y aunque proporcionamos algunas configuraciones de privacidad para la información que se comparte, se debe tener en cuenta que ninguna medida de seguridad es perfecta o impenetrable.

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

### **Como responsable de los datos**

La recolección y tratamiento de los datos personales por parte de ACCION LEGAL 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 ACCION LEGAL 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 HELLOBPO
- 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.
- 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.
- Usos administrativos y comerciales que se establezcan en los acuerdos suscritos con los clientes titulares de la información.
- 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.
- Responder a las preguntas y solicitudes de verificación
- Proporcionar servicio de atención al cliente
- Prospecciones comerciales y segmentación de mercado
- 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. Candidatos:

Antes de iniciar la relación laboral, si los datos no son remitidos por un tercero autorizado como una empresa de cazatalentos, o plataformas para búsqueda de empleos, **ACCION LEGAL S.A.S** deberá informar a los candidatos las finalidades del tratamiento que se les dará a los datos personales que suministren, y se encargará de solicitar la correspondiente autorización para su tratamiento, que se limitará a las siguientes finalidades:

- Desarrollar el proceso de selección, evaluación, y vinculación laboral.
- Clasificar, almacenar y archivar los datos personales de los candidatos de los procesos de selección.
- Verificar y obtener referencias de personas naturales o jurídicas, antiguos empleadores suministradas por los candidatos en hojas de vida, formularios, entre otros.
- Entregar o transmitir la información a terceros encargados de los procesos de selección.
- Verificar, comparar y evaluar las competencias laborales y personales de los prospectos respecto de los criterios de selección.
- Cumplir con los deberes legales a los que está obligada la empresa.
- Envío ofertas de trabajo

## 3. Empleados:

La recolección y tratamiento de los datos personales de los empleados se hará con el fin de poder desarrollar las actividades pactadas entre ACCION LEGAL 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 ACCION LEGAL 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.

#### **4. Ex Empleados**

El tratamiento de los datos personales de los ex empleados se llevará a cabo para las siguientes finalidades:

- Expedir certificados laborales a solicitud del ex empleado o sus causahabientes
- Reportes ante las autoridades de vigilancia y control
- Dar cumplimiento con las obligaciones de origen legal.
- Llevar histórico de los empleados que ha contratado la empresa desde su constitución

Los datos de las personas cuya relación laboral haya terminado, estarán almacenados en las bases de datos y archivos físicos de ACCION LEGAL 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.

#### **5. 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 ACCION LEGAL 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 ACCION LEGAL 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.

## **6. Socios**

La recolección y tratamiento de los datos personales de los socios de ACCION LEGAL 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.

## **7. Usuarios de página Web**

- Enviar información solicitada por medio del formulario de “contáctenos”
- Enviar información publicitaria sobre los servicios y productos de la Compañía
- Identificar el comportamiento y las preferencias del usuario de la página web
- Responder consultas, quejas o reclamos

## **8. Grabación de Llamadas**

Dentro de las Políticas de calidad, seguridad, monitoreo de las actividades y

actualización, prestación del servicio de ACCION LEGAL S.A.S se realizarán grabaciones de las llamadas realizadas a los titulares de carteras entregadas bajo mandato para la gestión de acuerdo a lo establecido a las normas del sector financiero y real.

## **9. Video vigilancia**

ACCION LEGAL S.A.S recolectará datos por medio de sistemas de video vigilancia tales como voz, imágenes, videos, con el fin de brindar seguridad a todos los bienes y/o personas asociadas a la compañía

### **Como encargado del tratamiento de los datos:**

ACCION LEGAL S.A.S, en el desarrollo de su objeto social realiza la administración o actúa como casa de cobranza proveedor de servicios de terceros

En estos casos ACCION LEGAL S.A.S actúa como encargado de las bases de datos de los clientes de tal manera que su actuación será basada en las instrucciones de los Responsables del tratamiento y en el convencimiento que estos cuentan con las autorizaciones necesarias para las cuales son entregados los datos y se podrá pedir prueba de la misma.

En caso que los titulares o las personas autorizadas, soliciten información o presenten un reclamo referente a la autorización o prueba de la misma, ACCION LEGAL S.A.S se la transmitirá al tercero Responsable que lo contrató para realizar el tratamiento, quien inicialmente dará respuesta al titular, a menos que exista instrucción diferente la cual deberá quedar por escrito entre las partes.

Dentro de las finalidades que ACCION LEGAL S.A.S realiza como encargado del tratamiento se encuentran las siguientes:

- Realizar consulta y reportes de las obligaciones vigentes de cartera propia a las centrales de riesgo crediticio legalmente establecidas.
- Realización de gestiones para las etapas precontractual, contractual y pos contractual.
- Comunicarse con los clientes de los Responsables para realizar cobros de cartera

## **IX. 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 ACCION LEGAL S.A.S en temas relacionados con la protección de datos personales.

## **X. 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 de 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

Las funciones del Oficial de Datos Personales están descritas en el MANUAL DE OFICIAL DE DATOS PERSONALES que hace parte integral de la documentación de protección de datos personales de la compañía

## **XI. 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 ACCION LEGAL S.A.S o por el contrario se debe seguir con el mantenimiento de las mismas.

## **XII. 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, ACCION LEGAL S.A.S habilita los siguientes canales de acceso para los titulares:

Todas las comunicaciones, consultas y reclamos deberán ser dirigidas a ACCION LEGAL S.A.S. – Oficial de Datos Personales, por cualquiera de las siguientes vías:

**Vía electrónica:** A la dirección de correo [supervisor.operaciones@accionlegal.com.co](mailto:supervisor.operaciones@accionlegal.com.co)

**Vía física:** A la dirección física Carrera 46 No. 53 -15. Piso 9. Edificio Torre 46, Medellín

Vía telefónica: 3336025618

A nivel Interno quien se encargará de resolver la consultas, quejas y reclamos presentadas por los titulares será el OFICIAL DE DATOS PERSONALES junto con el GRUPO DE APOYO AL OFICIAL DE DATOS PERSONALES.

### Consultas:

ACCION LEGAL 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.

El anterior proceso es complementado con el PROCESO INTERNO DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS de la compañía

## **XIII. DEBERES DE ACCION LEGAL**

**ACCION LEGAL S.A.S** está obligada a cumplir los deberes que al respecto imponga la ley, de acuerdo a la calidad en la que actúe en el tratamiento de datos de carácter personal.

En consecuencia, debe cumplir con las siguiente disposiciones:

### **1. Como Responsable de los datos**

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- Conservar en las condiciones previstas en esta política y en la ley 1581 de 2012, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- Informar, a solicitud del titular, sobre el uso dado a sus datos personales
- Tramitar las consultas/peticiones, quejas y reclamos formulados en los términos señalados por Ley

- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento
- El Dato Personal sometido a Tratamiento deberá ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. La empresa mantendrá la información bajo estas características siempre y cuando el titular informe oportunamente sus novedades.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos previstos en la Ley 1581 de 2012
- 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.
- Garantizar que los Datos Personales solo sean Tratados por aquellos que cuenten con el permiso para ello, o quienes dentro de sus funciones tengan a cargo la realización de tales actividades o por los Encargados.
- Ser más rigurosa en la aplicación de las políticas de tratamiento de tratamiento y protección de datos personales cuando se trate del uso de datos de los niños, niñas y adolescentes asegurando la protección de sus derechos fundamentales.
- Abstenerse de hacer disponibles datos personales para su acceso a través de Internet u otros medios masivos de comunicación, a menos que se trate de información pública o que se establezcan medidas técnicas que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas autorizadas por ley o por el titular.
- Establecer que cuando finalice alguna de labores de tratamiento de Datos Personales por los empleados, contratistas o encargados del tratamiento o el vínculo o relación contractual con la empresa éstos están obligados a mantener la reserva de la información de acuerdo con la normatividad vigente en la materia.
- Tratar los datos durante el tiempo que sea necesario y en la medida que la finalidad de su tratamiento lo justifique
- Divulgar a sus empleados, contratistas y terceros encargados del tratamiento las obligaciones que tienen en relación con el tratamiento

de Datos Personales mediante actividades de orden pedagógico como capacitaciones o boletines informativos

- Todo Dato Personal que no sea de carácter público se tratará por como confidencial, aun cuando la relación contractual o el vínculo entre el Titular del Dato Personal y la empresa haya finalizado.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio

## 2. Como Encargado de los datos

Cuando **ACCION LEGAL S.A.S** realiza el tratamiento de datos a nombre de un tercero Responsable del tratamiento deberá cumplir con las siguientes disposiciones:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la ley
- Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo
- Tramitar las consultas y/o reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012
- Verificar que el Responsable del tratamiento cuente con las autorizaciones de los titulares de los datos
- Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la ley;
- Insertar en la base de datos la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal;

- Abstenerse de circular información que 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 que pueden tener acceso a ella
- Informar al Responsable cuando se presenten incidentes de seguridad relacionados con los datos que fueron transmitidos por este
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

### **3. Cuando realiza el tratamiento a través de un Encargado**

- Suministrar al Encargado del tratamiento únicamente los datos personales cuyo tratamiento esté previamente autorizado. Para efectos de la transmisión nacional o internacional de los datos se deberá suscribir un contrato de transmisión de datos personales o pactar cláusulas contractuales según lo establecido en el artículo 2.2.2.25.5.2. del Decreto 1074 de 2015.
- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Comunicar 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.
- Informar de manera oportuna al Encargado del tratamiento las rectificaciones realizadas sobre los datos personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes.
- Exigir al Encargado del tratamiento, en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- Informar al Encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentre en discusión por parte del titular, una vez se

haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.

- Exigir la Políticas de tratamiento de datos personales y verificar que estas se cumplan con las Políticas de la empresa.
- Identificar los posibles riesgos que pueden generar el acceso, procesamiento, comunicación y gestión de la información y a infraestructura para su procesamiento por parte de los terceros, con el fin de establecer los mecanismos de control necesarios que la seguridad mantenga.

## **XIV. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES**

ACCION LEGAL 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.

## **XV. TRATAMIENTO DE DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

ACCION LEGAL 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

## XVI. 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.

ACCION LEGAL 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.

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

ACCION LEGAL 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, ACCION LEGAL 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

## **XVIII. VIGENCIA BASES DE DATOS**

La información de carácter personal será conservada solo durante el periodo en el que la relación de tipo comercial o laboral con **ACCION LEGAL S.A.S** esté vigente, o durante los plazos aplicables según la legislación Colombiana.

En caso de un litigio, se podrá conservar la información personal hasta que termine dicha acción legal, incluidos los posibles periodos de apelación. De cualquier modo, se eliminará según la legislación vigente o el cumplimiento de la finalidad para la cual fue recolectada.

## **XIX. VIGENCIA POLÍTICA**

Esta Política contiene cambios con relación a la Política del año 2016. La presente Política empezará a regir a partir de noviembre del año 2023.

ACCION LEGAL S.A.S se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, de manera unilateral, sus políticas y procedimientos de tratamiento de datos personales y de acuerdo con la normatividad legal vigente de la modificación

Cualquier cambio será publicado y anunciado por medio de nuestra página: <https://helloworldposas.com/>

## **XX. CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Fecha	Descripción
1	24 junio de 2024.	Creación Política

Aprobado por: VICTOR ALFONSO CARDONA  
JARAMILLO

Fecha aprobación: 24 de junio de 2024

Atentamente,



VICTOR ALFONSO CARDONA JARAMILLO

C.C No. 1.020.409.621 de Medellín

Representante Legal ACCION LEGAL