



Sistema de Administración de **Cobranzas**

MANUAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN Y OBJETO DEL MANUAL	4
2.	ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ALCANCE DEL MANUAL.....	5
3.	DEFINICIONES.....	5
4.	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES Y DE LA INFORMACIÓN ALMACENADA EN LAS BASES DE DATOS DE LA COMPAÑÍA.....	7
4.1.	Datos del Responsable del tratamiento	7
4.2.	Bases de datos de la Compañía EFFECTIVE COMPUTER SOLUTIONS	7
4.3.	Base de Datos CLIENTES.....	8
4.3.1.	Finalidad.	8
4.3.2.	Tipo de Datos.....	9
4.3.3.	Ubicación.	9
4.3.4.	Proceso de captura.....	10
4.4.	BASE DE DATOS PROVEEDORES.....	11
4.4.1.	Tipos de Datos.....	12
4.4.2.	Ubicación.....	13
4.4.3.	Proceso de captura archivo de datos proveedores.	13
4.5.	BASE DE DATOS LABORAL	13
4.5.1.	Tipos de Datos.....	14
4.5.2.	Ubicación.....	15
4.5.3.	Proceso de captura archivo de datos Postulantes:.....	15
4.5.4.	Proceso de captura archivo de datos empleados:.....	16
4.6.	BASE DE DATOS VIDEOVIGILANCIA.	17
4.6.1.	REGISTRO DE VISITANTES.	17
4.6.2.	POLÍTICA DE SEGURIDAD PARA EL USO DE IMÁGENES	17
4.6.2.1.	Finalidades de las imágenes capturadas en circuitos de seguridad.	18
4.7.	BASE DE DATOS COVID-19:	19
5.	TRATAMIENTO INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES.	19

7.	DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES.	20
8.	Persona o área encargada de atención de PQR.	21
9.	Procedimiento para ejercer el Derecho de HABEAS DATA.	22
8.1.	Consultas:	23
8.2.	Reclamos:	23
8.3.	Peticiones:	24
10.	VIGENCIA DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	25
11.	AUDITORIAS.	26
12.	HISTÓRICO DE REVISIONES	26

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETO DEL MANUAL.

El presente manual tiene como finalidad dar cumplimiento a *“El derecho fundamental al hábeas data que se encuentra consagrado en el artículo 15 Superior que dispone que todas las personas tienen derecho a la intimidad personal, al buen nombre, a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en los diferentes bancos de datos y en los archivos de entidades públicas y privadas¹”*, mediante la elaboración de políticas, procesos y procedimientos, cuya implementación debe ser atendida por las áreas o personas encargadas de realizar el tratamiento de las diferentes bases de datos personales que se identifiquen o se generen.

Bajo este entendido, las políticas, procesos y procedimientos aquí establecidos están orientados a lograr una protección efectiva del derecho constitucional de *habeas data*, el cual ha sido definido por la Corte Constitucional de Colombia como *“...una garantía del derecho a la intimidad, (...) una manifestación del libre desarrollo de la personalidad (...) un derecho autónomo, en que el núcleo del derecho al habeas data está compuesto por la autodeterminación informática y la libertad –incluida la libertad económica.²”*

En virtud de lo anterior, este manual adoptará los contenidos mínimos del DERECHO AL HABEAS DATA, los cuales se refieren básicamente a *“(i) el derecho de las personas a conocer o acceder a la información propia que ha sido capturada y almacenada en cualquier base de datos; (ii) el derecho a incluir nuevos datos con el fin de que se provea una imagen completa del titular; (iii) el derecho a actualizar la información, es decir, a poner al día el contenido de dichas bases de datos; (iv) el derecho a que la información contenida en bases de datos sea rectificadas o corregidas, de tal manera que concuerde con la realidad; (v) el derecho a excluir información de una base de datos, bien porque se está haciendo un uso indebido de ella, o por simple voluntad del titular –salvo las excepciones previstas en la normativa.³”*

¹ Sentencia T-238/18

² Sentencia C-748 de 2011.

³ Sentencia C-748 de 2011.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ALCANCE DEL MANUAL.

Este manual ha sido adoptado por la Compañía, y por lo tanto debe ser considerado como de obligatorio cumplimiento para todos aquellos con quien se mantenga una relación contractual, financiera, comercial, laboral, contable, tributaria, administrativa o de seguridad privada y control de la Compañía, que involucre el tratamiento de datos personales.

3. DEFINICIONES.

Para la debida aplicación y entendimiento de este Manual, las siguientes expresiones tendrán el significado que aquí se les otorga, o el significado que la ley o la jurisprudencia aplicable les den, según dicha ley o jurisprudencia sea modificada en tiempo.

- a) **La Compañía:** Será EFFECTIVE COMPUTER SOLUTIONS S.A.S de ahora en adelante EFFECTIVE COMPUTER SOLUTIONS identificada con el NIT: 900325147-4, domiciliada en la CALLE 72 12 65 OF. 501 de la ciudad de Bogotá D.C., correo electrónico privacidad@ecs-la.com y teléfono +57(1) 3176824
- b) **Autorización:** Es el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus Datos Personales.
- c) **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 la 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.
- d) **Base de Datos:** Es el conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento, electrónico o no, cualquiera que fuere la modalidad de su formación, almacenamiento, organización y acceso.
- e) **Dato personal:** Es cualquier información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica.
- f) **Encargado del Tratamiento:** Será quien por sí mismo o en asocio con otros, realizará el Tratamiento de Datos Personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- g) **Oficial de Privacidad y Tratamiento:** Será el profesional de alto nivel, quien tendrá bajo su responsabilidad el desarrollo de las políticas requeridas para la protección de los datos personales, con el fin de incorporarlas a este Manual, así como la

responsabilidad de advertir los riesgos asociados al tratamiento de datos personales.

- h) Administradores Delegados:** Serán los profesionales de alto nivel, delegados por el Oficial de Privacidad y Tratamiento, quienes tendrán bajo su responsabilidad cada una de las bases de datos que se generen al interior de su departamento o área de trabajo, debiendo por lo mismo velar por el desarrollo de las políticas requeridas para la protección de los datos personales, con el fin de incorporarlas a este Manual, así como la responsabilidad de advertirle oportunamente al Oficial de Privacidad y Tratamiento, acerca de los riesgos asociados al tratamiento de datos personales. Estas personas serán las encargadas de verificar y controlar el archivo de la información suministrada por los clientes y proveedores, así como los datos referentes a los procesos internos de carácter contractual, comercial, financiero, corporativo y administrativo de la Compañía; contable, fiscal y/o tributario; laboral y de seguridad y control de ingreso y salida de personal.
- i) Responsable del Tratamiento:** Será la Compañía EFFECTIVE COMPUTER SOLUTIONS quien tendrá la facultad de decidir sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- j) Titular del Dato Personal:** Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en una Base de Datos y que sean objeto de Tratamiento. Es el sujeto del derecho de hábeas data.
- k) Transferencia:** Es el 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 cuenta del receptor del Dato Personal, siempre y cuando medie autorización del Titular y/o sea necesario en virtud de requerimientos legales o judiciales de autoridad competente.
- l) Transmisión:** Es la actividad de Tratamiento de Datos Personales mediante la cual se comunican los mismos, internamente o con terceras personas, dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando dicha comunicación tenga por objeto la realización de cualquier actividad de Tratamiento por cuenta del receptor del Dato Personal, siempre y cuando medie autorización del Titular y/o sea necesario en virtud de requerimientos legales o judiciales de autoridad competente.
- m) Tratamiento de Datos Personales:** Es cualquier operación y procedimiento sistemático, electrónico o no, sobre los Datos Personales, tales como la recolección, conservación, ordenamiento, almacenamiento, modificación, relacionamiento, uso,

circulación, evaluación, bloqueo, destrucción, supresión y en general, el procesamiento de Datos Personales.

4. POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES Y DE LA INFORMACIÓN ALMACENADA EN LAS BASES DE DATOS DE LA COMPAÑÍA.

4.1. Datos del Responsable del tratamiento

EFFECTIVE COMPUTER SOLUTIONS, identificada con el NIT: 900325147-4, domiciliada en la CALLE 72 12 65 OF. 501 de la ciudad de Bogotá D.C., correo electrónico privacidad@ecs-la.com y teléfono +57(1) 3176824

4.2. Bases de datos de la Compañía EFFECTIVE COMPUTER SOLUTIONS

La Compañía maneja (05) bases de Datos, las cuales se denominarán e identificarán de la siguiente manera:

- i) Base de Datos CLIENTES;
- ii) Base de datos LABORAL;
- iii) Base de datos PROVEEDORES.
- iv) Base de datos VIDEOVIGILANCIA.
- v) Base de datos COVID-19.

Las bases de datos previamente mencionadas, contienen archivos de información, que se agrupan de acuerdo a la finalidad de las bases de datos, así:

- i) Base de Datos CLIENTES.
- ii) Base de datos LABORAL.
 - Postulantes.
 - Personal activo.
 - Personal inactivo.
- iii) Base de datos PROVEEDORES.
- iv) Base de datos VIDEOVIGILANCIA.
- v) Base de datos COVID-19.

Cada una de las Bases de Datos previamente mencionadas, tendrá unas finalidades específicas para el Tratamiento de los datos personales, contendrán diversos tipos de datos y se ubicarán física o electrónicamente dependiendo el caso, de acuerdo con las políticas de seguridad y control que maneja la Compañía para la recolección, almacenamiento y protección de los Datos Personales de los Titulares.

Los Datos Personales tratados por la Compañía deberán someterse estricta y únicamente a las finalidades de cada una de las Bases de Datos. Así mismo, La Compañía almacenará datos personales de los Titulares, para que sean tratados directa o indirectamente con fines contractuales, comerciales, financieros, corporativos, laborales, contables, tributarios y administrativos de la Compañía. Como consecuencia de lo anterior, los Encargados o terceros que tengan acceso a los Datos Personales por virtud de Ley o contrato, mantendrán el Tratamiento en el marco de dichas finalidades.

4.3. Base de Datos CLIENTES.

4.3.1. Finalidad.

La Compañía almacenará datos personales de los titulares que sean capturados, para que sean tratados directa o indirectamente con las siguientes finalidades:

- (i) Ofrecimiento y venta de nuestros servicios y productos relacionados con soluciones tecnológicas innovadoras y consultoría especializada para la gestión y la administración de la cobranza.
- (ii) Efectuar a través de cualquier medio en forma directa o a través de terceros, actividades de mercadeo, de comunicación comercial y actividades de marketing promoción y/o publicidad propia.
- (iii) Servicio al cliente, inteligencia de mercados, mejoramiento del servicio, verificaciones y consultas, habilitación de medios de pago; evaluar la calidad de nuestros productos y servicios.
- (iv) Contactar a los Titulares de los datos a efectos de enviarles física o electrónicamente información referente a los productos, servicios, ofertas, promociones, invitaciones, publicidad y servicios de la Compañía;
- (v) Cumplir con las obligaciones contraídas con nuestros clientes relacionados directa o indirectamente con el objeto social de la Compañía facilitar la correcta ejecución de las compras de los productos y servicios.

- (vi) Transferencia y transmisión de datos personales con el fin de dar cumplimiento al objeto del contrato.
- (vii) Atender PQR relacionadas con nuestros productos y servicios y en general para realizar actividades comerciales.
- (viii) Emitir facturas cambiarias de compraventa conforme a las disposiciones normativas vigentes en Colombia.

Por lo anterior, la Compañía podrá hacer uso de los datos personales suministrados por los Titulares y en general de todos los clientes que hagan parte de sus programas de fidelización en relación con todos los trámites previamente referidos, incluyendo transferencia internacional de datos, así como para la atención de requerimientos frente a las diferentes entidades de vigilancia y control.

4.3.2. Tipo de Datos

Teniendo en cuenta la naturaleza de la Base de Datos CLIENTES, la misma incluirá, según corresponda:

- i.) Datos no sensibles, tales como: Datos generales y específicos de identificación y/o ubicación, aquellos relacionados con la actividad económica, comercial o personal, datos financieros, crediticos y/o derechos de carácter económico, y datos de información tributaria.

Nota: Los datos personales de naturaleza la financiera, crediticia, comercial serán tratados conforme a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1266 de 2008.

4.3.3. Ubicación.

La información contenida en la Base de Datos CLIENTES, se recolectará, conservará, ordenará y almacenará de la siguiente manera:

- i.) En servidores electrónicos propios, ubicados en la sede principal de la Compañía.
- ii.) En servidores electrónicos de terceros propiedad de Microsoft Azure, además de un CRM donde se almacena la información administrativa de la compañía.

4.3.4. Proceso de captura.

La compañía, captura y almacena datos que le son suministrados por los Titulares a través de los siguientes canales:

4.3.4.1. Clientes en General.

El proceso de captura y archivo de los Datos Personales que le puedan ser suministrados a la Compañía por parte de los clientes, deberá someterse al siguiente proceso:

4.3.4.1.1. Información capturada vía página WEB:

- i.) El usuario que ingrese a la página www.sac-saas.com, con el fin de recibir información sobre productos y servicios que Effective Computer Solutions pueda ofrecerle, podrá hacerlo registrando sus datos, esto es nombre, e-mail en el siguiente formato, contemplado en el Anexo N° 2 del manual:

Envíenos sus datos:

Autorizo el tratamiento de datos personales conforme a lo establecido en el [aviso de privacidad](#).

- ii.) EFFECTIVE COMPUTER SOLUTIONS, podrá usar “Cookies”, es decir, archivos o piezas de información que se almacenan por el buscador en el disco duro de la

computadora, para obtener información adicional sobre los titulares durante su visita a nuestra página.

- iii.) Los titulares podrán registrar sus datos en el formato que la compañía ha dispuesto, donde podrán aceptar el tratamiento de sus datos mediante un clickagreement.
- iv.) En este caso, la directora de mercadeo de la Compañía contactará a los titulares interesados en productos que hayan sido ofertados por medio de la página WEB y enviará como primer mensaje en la conversación lo dispuesto en el Anexo N° 1.
- v.) La directora encargada mantendrá los archivos físicos y/o electrónicos bajo su custodia.

4.3.4.1.2. Información capturada por medio de redes sociales.

- i.) La compañía almacenará los datos de los titulares que soliciten información de los productos o servicios que ofrece EFFECTIVE COMPUTER SOLUTIONS., por medio de (i) Facebook (ii) Twitter (iii) LinkedIn.
- ii.) La captura se efectuará una vez el titular envíe una comunicación por cualquiera de los medios previamente mencionados.
- iii.) En este caso, el titular autoriza el tratamiento de sus datos por medio de conductas inequívocas y las políticas podrán ser consultadas en el link de la página web publicado en cada una de las redes sociales.

4.3.4.1.3. Información captura con ocasión de una relación contractual.

- i.) La información será capturada en virtud de la relación contractual, que la compañía pueda establecer la con personas jurídicas.
- ii.) En todos los contratos donde Effective Computer Solutions actúe como encargado del tratamiento respecto del servicio de almacenamiento de datos, el mismo incluirá lo dispuesto en el Anexo No. 3

4.4. BASE DE DATOS PROVEEDORES.

La Compañía almacenará datos personales de los titulares, para que sean tratados directa o indirectamente con las siguientes finalidades:

- (i) Gestión contractual de negocios.
- (ii) Gestionar operativa y administrativamente la información de proveedores en las operaciones económicas, financieras y contables de la Compañía, y que están directamente relacionadas con la gestión de facturación, cobros y pagos que se presentan en el desarrollo y cumplimiento de los proyectos asumidos contractualmente por la compañía;
- (iii) Cumplir con los procesos internos para la gestión de toda la información necesaria en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos, contables y de facturación de la Compañía;
- (iv) Cumplir con el proceso interno de manejo de información para la emisión, cobro, pago y remisión de las respectivas facturas que se expidan en virtud del desarrollo del objeto social y la actividad comercial de la Compañía;
- (v) Cumplir con el proceso de archivo, de actualización de los sistemas, de protección y custodia de información y bases de datos de la Compañía en materia tributaria, corporativa, contable y de facturación de la compañía;
- (vi) Cumplir con los procesos al interior de la Compañía, con fines de desarrollo operativo y/o de administración de sistemas;
- (vii) Mantener y procesar por computadora u otros medios, cualquier tipo de información, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos, contables y de facturación de la Compañía;
- (viii) Transmisión de datos a terceros con los cuales se hayan celebrado contratos con este objeto, para fines comerciales, administrativos, de mercadeo y/o operativos, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes;
- (ix) Las demás finalidades en materia tributaria, corporativa, contable y de facturación de la compañía, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias, así como de las políticas internas de la Compañía.

4.4.1. Tipos de Datos.

Teniendo en cuenta la naturaleza de la Base de Datos PROVEEDORES, la misma incluirá, según corresponda:

- i.) Datos no sensibles, tales como: Datos generales y específicos de identificación y/o ubicación, aquellos relacionados con la actividad económica, comercial o

personal, datos financieros, crediticos y/o derechos de carácter económico, y datos de información tributaria.

4.4.2. Ubicación.

La información contenida en la Base de Datos PROVEEDORES, se recolectará, conservará, ordenará y almacenará de la siguiente manera:

- i.) En servidores electrónicos propios, ubicados en la sede principal de la Compañía.

4.4.3. Proceso de captura archivo de datos proveedores.

El proceso de captura y archivo de los Datos Personales que le puedan ser suministrados a la Compañía por parte de los proveedores, deberá someterse al siguiente proceso:

- i.) La información de los proveedores será capturada por cualquiera de las personas autorizada para la vinculación de PROVEEDORES, y cuyo contacto se realice por primera vez, ya sea vía correo electrónico o vía telefónica.
- ii.) Una vez sea suscrito el contrato con el proveedor, el contrato deberá incluir el Anexo N° 2, el cual incluye la autorización para el tratamiento de datos personales.

4.5. BASE DE DATOS LABORAL

La Compañía almacenará datos personales de los titulares, para que sean tratados directa o indirectamente con las siguientes finalidades, en materia laboral:

- i.) Cumplir con los procesos internos en materia de admisión, selección, administración y vinculación de postulantes, aprendices, empleados y en general del personal de la Compañía o de terceros;
- ii.) Concesión y gestión de permisos, licencias y autorizaciones; y gestión de sanciones, amonestaciones y llamados de atención a los empleados de la Compañía
- iii.) Otorgamiento y cesión de créditos de libranza de los empleados;
- iv.) Reporte de datos ante las Centrales de Riesgo Financiero;

- v.) Validación de la vinculación al Sistema de Seguridad Social en Salud, pensiones, Riesgos Laborales y Caja de Compensación Familiar de los empleados;
- vi.) Cumplir con los procesos internos de manejo de nómina de la Compañía, pago de salarios, prestaciones sociales, junto con la respectiva afiliación al Sistema de Seguridad Social en Salud, Pensiones, Riesgos Laborales y Caja de Compensación Laboral de los empleados;
- vii.) Cumplir con los procesos internos de control de asistencia y el cumplimiento de horario laboral de los empleados de la Compañía;
- viii.) Cumplir con los procesos internos de la compañía en lo que respecta a la transcripción de incapacidades laborales;
- ix.) Otorgar beneficios legales y/o extralegales a los empleados y cualquier otro uso que se considere necesario para dar cumplimiento a la ley u obligaciones de carácter laboral;
- x.) Cumplir con el proceso de archivo, de actualización de los sistemas, de protección y custodia de información y bases de datos de la Compañía en materia laboral;
- xi.) Cumplir con los procesos al interior de la Compañía, con fines de desarrollo operativo y/o de administración de sistemas;
- xii.) Mantener y procesar por computadora u otros medios, cualquier tipo de información en virtud de la relación laboral existente entre la Compañía y sus empleados, esto con el fin de dar cumplimiento a la ley u obligaciones de carácter laboral pertinentes;
- xiii.) Las demás finalidades en materia laboral, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias, así como de las políticas internas de la Compañía.

4.5.1. Tipos de Datos.

Teniendo en cuenta la naturaleza de la Base de Datos LABORAL, la misma incluirá, según corresponda:

- i.) Datos Sensibles, tales como: los datos relativos a la salud del titular (V.gr. Exámenes, pruebas, estudios, diagnósticos, tratamientos médico-ocupacionales, psicológicos o psiquiátricos, generales o especializados de los empleados), datos de antecedentes judiciales y/o disciplinarios, datos biométricos y/o morfológicos que voluntariamente suministren los Titulares, o los que puedan ser capturados en archivos de video o archivos electrónicos por

razones de seguridad privada y control de la compañía, o los que suministren los Titulares en el futuro;

- ii.) Datos no sensibles, tales como: Datos generales y específicos de identificación y/o ubicación, aquellos relacionados con la actividad comercial o personal, datos de información tributaria, datos relacionados con la historia laboral, nivel educativo, capacitación y/o historial académico, datos generales relacionados con la afiliación y aportes al Sistema Integral de Seguridad Social, datos sobre gustos e intereses de los postulantes, aprendices, empleados y en general del personal de la Compañía.

4.5.2. Ubicación.

La información contenida en la Base de Datos LABORAL, se recolectará, conservará, ordenará y almacenará de la siguiente manera:

- i.) En archivos físicos y electrónicos propios, ubicados en el área de archivo y talento humano de la sede principal de la Compañía.
- ii.) En servidores electrónicos propios, ubicados en la sede principal de la Compañía.
- iii.) En servidores de terceros contratados por la Compañía.

4.5.3. Proceso de captura archivo de datos Postulantes:

El proceso de captura y archivo de los Datos Personales que le puedan ser suministrados a la Compañía por parte de los postulantes, deberá someterse al siguiente proceso:

- i.) La postulación de hojas de vida podrá realizarse por medio de las convocatorias que la compañía publique en portales web o redes sociales.
- ii.) Las hojas de vida serán evaluadas por el área de gestión social encargada de la vinculación laboral.
- iii.) Posteriormente, se convocarán a pruebas y entrevista presencial a quienes cumplan con el perfil, se diligenciará el Formato de Registro y Selección de Personal (Anexo 4), y se decidirá acerca de la contratación laboral.

- iv.) Las hojas de vida de personas no contratadas serán almacenadas, con fines estadísticos y de posterior consulta, lo anterior con el objetivo de mantener un archivo de aquellos candidatos que pueden ser requeridos para futuras convocatorias.
- v.) La ficha de postulación será conservada en un archivo físico denominado “POSTULANTES”.
- vi.) La GERENCIA encargada incluirá los datos de los postulantes finalistas en las Bases de Datos Laboral, de acuerdo a la finalidad para la cual han sido capturados.

4.5.4. Proceso de captura archivo de datos empleados:

El proceso de captura y archivo de los Datos Personales que le puedan ser suministrados a la Compañía por parte de los empleados de EFFECTIVE COMPUTER SOLUTIONS, deberá someterse al siguiente proceso:

- i.) Las hojas de vida de las personas contratadas por la Compañía serán incluidas en las bases de datos electrónicas que correspondan, de acuerdo a las finalidades establecidas para cada una de ellas. Adicionalmente, se incluirá en el archivo físico de “CARPETA HOJA DE VIDA – (NOMBRE DEL EMPLEADO)”, en donde estará toda la información necesaria o referente a su vínculo laboral durante el periodo de permanencia en EFFECTIVE COMPUTER SOLUTIONS.
- ii.) El archivo físico y/o electrónico “CARPETA HOJA DE VIDA – (NOMBRE DEL EMPLEADO)” no será eliminado, y se mantendrá de manera indefinida para atender eventuales requerimientos por parte de las autoridades de vigilancia y control.
- iii.) Las hojas de vida incluyen la información correspondiente a los datos generales del empleado y la hoja de vida clínica (médico-ocupacional) del mismo, este archivo será manejado por una persona vinculada a la Gerencia encargada de Recursos Humanos de la Compañía, quien manejará la información exclusivamente bajo control de seguridad y de inventario.
- iv.) Todas las personas vinculadas laboralmente con la Compañía, firmarán la cláusula de autorización para tratamiento de datos personales (Anexo N° 5), la cual podrá hacer parte del contrato de trabajo o firmarse en documento separado.
- v.) Desde el momento en que los datos se encuentren en las Bases de Datos que alojen información de los empleados de la Compañía, quienes en cumplimiento de sus funciones tengan acceso a ellos, lo harán bajo estrictas obligaciones de

confidencialidad, y únicamente para atender las necesidades propias de la Compañía.

vi.) La modificación, actualización o supresión de datos personales será realizada por el Oficial de Privacidad y Tratamiento, previo requerimiento del Titular.

4.6. BASE DE DATOS VIDEOVIGILANCIA.

4.6.1. REGISTRO DE VISITANTES.

El proceso de captura y archivo de los Datos Personales que le puedan ser suministrados a la Compañía por parte de los visitantes y en general terceras personas que, por motivos contractuales, comerciales, publicitarios, laborales y/o administrativos se les permita la entrada, permanencia y salida a las instalaciones de la Compañía, deberá someterse al siguiente proceso:

- i.) En la recepción de las instalaciones administrativas de la Compañía EFFECTIVE COMPUTER SOLUTIONS, se mantendrá de forma física un “*Libro de Registro de Visitantes*”, en el cual se registrará el nombre completo, número de cédula, empresa a la que pertenece y teléfono de contacto del visitante, así como el nombre de la A.R.L. y E.P.S. a la cual se encuentre afiliado el visitante.
- ii.) En caso de que el visitante sea empleado de un proveedor y/o contratista e ingrese a las instalaciones de EFFECTIVE COMPUTER SOLUTIONS, a efectuar alguna labor, adicionalmente deberá presentar copia de la planilla de aportes al sistema general de seguridad social en salud y pensiones.

4.6.2. POLÍTICA DE SEGURIDAD PARA EL USO DE IMÁGENES

En virtud de lo establecido por la Ley 1581 de 2012, en lo que respecta al principio de confidencialidad y seguridad, la compañía ha establecido políticas que tendientes a garantizar la reserva y seguridad de la información con el fin de evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado.

De acuerdo con lo anterior, todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos relacionados con las imágenes capturadas por medio de circuitos de video, estarán sujetos a las siguientes políticas:

4.6.2.1. Finalidades de las imágenes capturadas en circuitos de seguridad.

La única finalidad de las imágenes capturadas por medio de cámaras de video que hacen parte del circuito de seguridad de EFFECTIVE COMPUTER SOLUTIONS, es el monitoreo y la observación de las actividades que realizan las personas a lo largo del día.

Dicha finalidad se aplicará de forma temporal, es decir que el periodo de conservación de los datos personales, no excederá del necesario para alcanzar la finalidad por la cual se han recolectado.

4.6.2.2. Protocolos de seguridad para la captura y uso de imágenes.

- i.) La ubicación del circuito de video para fines de seguridad, respetará la vida privada e íntima de las personas.
- ii.) La recolección, mantenimiento, uso, supresión y disposición final los datos, será supervisado por la central de monitoreo bajo la vigilancia del jefe de seguridad de la compañía y el oficial de cumplimiento.
- iii.) Las imágenes capturadas deben ser visualizadas en un área de acceso restringido que garantice la seguridad de las mismas.
- iv.) El área que requiera videos de seguridad, por algún tipo de eventualidad relacionado con la seguridad de la compañía, tendrá que realizar la solicitud por escrito al oficial de cumplimiento, relacionando el día hora y fecha del video requerido. El oficial de cumplimiento, podrá conceder o negar la solicitud, justificando una razón objetiva.

4.6.2.3. Proceso de captura y uso de imágenes en circuitos de seguridad.

- i.) En la recepción de las instalaciones físicas (oficinas) de EFFECTIVE COMPUTER SOLUTIONS, está publicado un aviso informándole al titular que está siendo grabado (Anexo 7), así como el aviso de privacidad dispuesta por la compañía (Anexo 6).
- ii.) La autorización para tal fin, se obtendrá por medio de conductas inequívocas del Titular.

4.7. BASE DE DATOS COVID-19:

En el marco de la emergencia sanitaria, la compañía ha adoptado un protocolo de bioseguridad en atención a lo establecido en la Res. 666 de 2020, el cual involucra la captura de datos personales por parte de empleados y proveedores.

De acuerdo con esto, los empleados y proveedores deberán autorizar el uso de sus datos así como asegurar su deber suministrar información verídica, comprensible, cierta y suficiente relacionada con su estado de salud, para lo cual se hará uso del Anexo 8 y 9.

5. TRATAMIENTO INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES.

En virtud de las finalidades previamente establecidas, EFFECTIVE COMPUTER SOLUTIONS, se compromete a proteger la privacidad de la información de los Titulares de los Datos Personales que proporcionen información personal a través de cualquier medio incluyendo, pero sin limitarse a, información suministrada en correos electrónicos, tarjetas de presentación, hojas de vida, contratos o acuerdos de cualquier naturaleza.

El objetivo de EFFECTIVE COMPUTER SOLUTIONS, es el de utilizar únicamente la información necesaria para la satisfacción de intereses legítimos.

Igualmente, la Compañía podrá hacer uso de los datos personales suministrados por los Titulares, en relación con las finalidades y los trámites referidos en este manual, incluyendo la transferencia internacional de datos, desde y para Colombia, dando cumplimiento a las normas generales de tratamiento de datos personales.

Así mismo, la dirección de correo electrónico y la información que se incluya en mensajes o correos electrónicos serán utilizadas para responder al titular o para las finalidades específicamente definidas en el presente manual.

La Compañía podrá compartir la información personal suministrada por el Titular para el cumplimiento finalidades aquí previstas. Con este fin, los Datos y la información personal puede ser transferida fuera del país o domicilio del Titular a otro u otros países, aun cuando no tengan una legislación similar de protección de datos.

La Compañía también puede compartir los Datos y la información personal de los Titulares con otras compañías contratadas para proveer servicios. Estas empresas *-nuestros proveedores-* están obligados contractualmente a utilizar los datos y la información personal que les compartimos única y exclusivamente con los fines establecidos en el correspondiente contrato.

Los datos personales de los Titulares no serán utilizados con finalidades diferentes a las que este Manual establece para el Tratamiento de Datos Personales; EFFECTIVE COMPUTER SOLUTIONS no venderá, ni tampoco distribuirá los Datos Personales de los Titulares a compañías, empresas o personas dedicadas a la comercialización o explotación de bases de datos.

6. POLÍTICA DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN

Effective Computer Solutions basado en la norma ISO 27001 define como política del sistema de gestión de seguridad de la información, salvaguardar los datos de la empresa y de nuestros clientes en el proceso de instalación, implementación, soporte y mantenimiento del sistema de administración de cobranzas SAC, asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que se manipula en el sistema y en la empresa, tanto para nuestros clientes como para nuestra organización. En este sentido implementa y lleva a cabo las mejores prácticas para asegurar la información relacionada con los procesos y productos que permiten la prestación de nuestros servicios. Effective Computer Solutions se encuentra comprometida con la provisión de los recursos necesarios y con el mejoramiento continuo de dichas prácticas mediante la revisión periódica de sus procesos como mínimo dos veces al año (al final de cada semestre), gestión de riesgos, capacitación y actualización continua de todo su equipo de trabajo y políticas de seguridad de información, el que a su vez es responsable del cumplimiento de esta política, satisfaciendo los requerimientos legales y reglamentarios aplicables, y los requerimientos y expectativas contractuales de nuestros clientes.

7. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES.

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes, el Titular de los Datos Personales tendrá los siguientes derechos:

- i.) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;

- ii.) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10º de la Ley 1581 de 2013;
- iii.) 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;
- iv.) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- v.) 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. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 y a la Constitución;
- vi.) Solicitar acceso y acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento, de acuerdo con el artículo 21º del Decreto 1377 del 2013;
- vii.) Conocer las modificaciones a los términos de este Manual de Tratamiento de Datos Personales de manera previa y eficiente a la implementación de las nuevas modificaciones o, en su defecto, de un nuevo Manual de Tratamiento de Datos Personales;
- viii.) Tener fácil acceso al texto de este Manual de Tratamiento de Datos Personales y sus modificaciones;
- ix.) Acceder de manera fácil y sencilla a los Datos Personales que se encuentran bajo el control de la Compañía para ejercer efectivamente los derechos que la Ley les otorga a los Titulares;
- x.) Conocer a la dependencia o persona facultada por la Compañía frente a quien podrá presentar peticiones, quejas, reclamos, consultas y cualquier otra solicitud sobre sus Datos Personales.

8. Persona o área encargada de atención de PQR.

La Compañía ha designado al Oficial de Privacidad en conjunto con los administradores delgados, como las personas encargadas de la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos y consultas de todo tipo, relacionadas con los Datos Personales.

El Oficial de Privacidad y Tratamiento o sus delegados conforme a lo establecido en este manual, tramitarán las peticiones, quejas, reclamos, consultas y cualquier otra solicitud en materia de Datos Personales, de conformidad con la Ley y este Manual de Tratamiento de Datos Personales.

Algunas de las funciones particulares del Oficial de Privacidad y Tratamiento, y de sus delegados en relación con Datos Personales son:

- a) Recibir las solicitudes de los Titulares de Datos Personales, tramitar y responder aquellas que tengan fundamento en la Ley o este Manual de Tratamiento de Datos Personales, como, por ejemplo:
 - i.) Solicitudes de actualización de Datos Personales;
 - ii.) Solicitudes de conocer los Datos Personales;
 - iii.) Solicitudes de supresión de Datos Personales;
 - iv.) Solicitudes de información sobre el uso dado los Datos Personales;
 - v.) Solicitudes de actualización de los Datos Personales;
 - vi.) Solicitudes de prueba de la Autorización otorgada, cuando ella hubiere procedido según la Ley.

- b) Dar respuesta a los Titulares de los Datos Personales sobre aquellas solicitudes que NO procedan de acuerdo con la Ley.

Los datos de contacto del Oficial de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales son:

- Dirección física: CALLE 72 12 65 OF. 501 de la ciudad de Bogotá, D.C.
- Dirección electrónica: privacidad@ecs-la.com
- Teléfono: +57(1) 3176824

9. Procedimiento para ejercer el Derecho de HABEAS DATA.

El siguiente procedimiento se establece con el fin de que los Titulares de los Datos Personales puedan ejercer sus derechos, de la siguiente manera:

8.1. Consultas:

La Compañía dispone de los mecanismos necesarios para que el Titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderados, formulen consultas respecto de cuáles son los Datos Personales del Titular que reposan en las Bases de Datos de la Compañía; las cuales serán tramitadas bajo las siguientes reglas:

- i.) La consulta se formulará por escrito físico dirigido al Oficial de Privacidad y Tratamiento en el domicilio de la Compañía EFFECTIVE COMPUTER SOLUTIONS o al correo electrónico: privacidad@ecs-la.com
- ii.) Si el solicitante tuviere capacidad para formular la consulta, de conformidad con los criterios de acreditación establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, la Compañía recopilará toda la información sobre el Titular que esté contenida en el registro individual de esa persona o que esté vinculada con la identificación del Titular dentro de las bases de datos de la Compañía y se la hará conocer al solicitante;
- iii.) La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma y se responderá por el mismo medio que fue solicitada;
- iv.) Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

8.2. Reclamos:

La Compañía dispone de los mecanismos necesarios para que el Titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderados, que consideren que la información contenida en una Base de Datos de la Compañía debe ser objeto de corrección, actualización o supresión; o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, o cualquier otra norma que las modifique, complemente o aclare; formulen un reclamo ante el(los) Oficial(es) de Privacidad y Tratamiento de la Compañía, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- i.) El reclamo se formulará por escrito físico dirigido al Oficial de Privacidad y Tratamiento en el domicilio de la Compañía EFFECTIVE COMPUTER SOLUTIONS , o al correo electrónico privacidad@ecs-la.com;
- ii.) El reclamo deberá contener el nombre y el número del documento identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el objetivo perseguido (actualización, corrección o supresión, o cumplimiento de deberes), la dirección y los datos de contacto e identificación del reclamante. Así mismo, el reclamo deberá acompañarse con los documentos que el reclamante quiera hacer valer;
- iii.) 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 que ha desistido del reclamo;
- iv.) En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado al Oficial de Privacidad y Tratamiento de la Compañía, en un término máximo de dos (2) días hábiles, e informará de la situación al interesado;
- v.) Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "*reclamo en trámite*" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido;
- vi.) El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo;
- vii.) 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 se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término;
- viii.) EFFECTIVE COMPUTER SOLUTIONS, enviará las comunicaciones al titular de la información por el mismo medio por el que recibió la reclamación.

8.3. Peticiones:

La Compañía dispone de los mecanismos necesarios para que el Titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderados, formulen peticiones, con el fin de actualizar, modificar, revocar la autorización y/o suprimir los Datos, las cuales serán tramitadas bajo las siguientes reglas:

- i.) La petición se formulará por escrito físico dirigido al domicilio de la Compañía EFFECTIVE COMPUTER SOLUTIONS, o al correo electrónico: privacidad@ecs-la.com;
- ii.) Si la petición es enviada al domicilio de la Compañía EFFECTIVE COMPUTER SOLUTIONS, y en caso de que quien reciba la petición no sea competente para resolverlo, dará traslado al respectivo Oficial de Privacidad y Tratamiento;
- iii.) Si la petición está incluida en un reclamo o consulta, la petición será atendida en los términos establecidos para cada uno;
- iv.) Si únicamente se radica la petición, será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma y se responderá por el mismo medio que fue solicitada;
- v.) Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

10. VIGENCIA DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

La primera versión de este Manual para el Tratamiento de Datos Personales rige a partir del día en que fue publicada la primer política, y podrá ser modificado, corregido o ampliado cuando la Compañía así lo considere necesario. En el evento de que surjan cambios sustanciales que afecten las políticas de tratamiento incorporadas a este Manual, el Responsable del Tratamiento comunicará oportunamente a los Titulares de los Datos personales dichos cambios. La comunicación se efectuará a través de las cuentas de correo electrónico de los Titulares o mediante publicación en el sitio web del Responsable.

De la misma manera, los Datos Personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en las diferentes Bases de Datos Personales de la Compañía, con base en el criterio de temporalidad y necesidad, durante el tiempo que sea necesario para las finalidades mencionadas en este Manual de Tratamiento de Datos Personales, y para las cuales fueron recolectados.

11. AUDITORIAS.

EFFECTIVE COMPUTER SOLUTIONS, podrá implementar procesos de auditoria referidos al tratamiento de datos personales, tendientes a advertir la ocurrencia de contingencias asociadas al tratamiento de datos personales.

12. HISTÓRICO DE REVISIONES

REVISIÓN Nº	FECHA DE REVISIÓN	MODIFICACIÓN
01	JULIO DE 2020.	Es implementado el principio de responsabilidad demostrada y son efectuados los cambios necesarios .