



PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: GTH-MA-02

VERSIÓN: 01

MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

FECHA: 25/02/2025

Página 1 de 21



CONSORCIO
Borrero Martín
Abogados S.A.S

MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES


	PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO:	GTH-MA-02
		VERSIÓN:	01
	MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA:	25/02/2025
		Página 2 de 21	

Tabla de Contenido

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
2.	OBJETIVO.....	5
3.	ALCANCE.....	6
4.	DEFINICIONES.....	7
5.	RESPONSABLES	8
6.	DISPOSICIONES GENERALES	9
6.1	Identificación.....	9
6.2	Ley Aplicable	9
6.3	Ámbito de Aplicación	9
6.4	Objeto	9
6.5	Vigencia	9
6.6	Principios	9
6.6.1	Acceso y circulación restringida.....	10
6.6.2	Confidencialidad	10
6.6.3	Finalidad	10
6.6.4	Legalidad	10
6.6.5	Libertad	10
6.6.6	Seguridad	10
6.6.7	Transparencia	10
6.6.8	Veracidad.....	10
7	AUTORIZACIÓN	12
7.1.	Autorización.....	12
7.2.	Otorgar Autorización.....	12
7.3.	Prueba de Autorización.....	12
8.	DERECHOS Y DEBERES.....	13



PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: GTH-MA-02


VERSIÓN: 01

**MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

FECHA: 25/02/2025

Página 3 de 21

8.1.	. Derecho de los titulares de la información.....	13
8.2.	. Deberes de la empresa.....	13
9.	TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LOS DATOS	15
10.	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SOLICITUDES (PQRS)	16
11.	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRS	17
11.1.	Consulta.....	17
11.2.	Reclamos	17
12.	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRS	19
13.	PROCEDIMIENTOS.....	20
13.1.	Uso de guiones	20
13.2.	Grabaciones	20
13.3.	Vigencia de la Política de Tratamiento.....	20
14.	CONTROL DE CAMBIOS	21

 <p>CONSORCIO Borrero Martín Abogados S.A.S</p>	PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO:	GTH-MA-02
		VERSIÓN:	01
	MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA:	25/02/2025
		Página 4 de 21	


1. INTRODUCCIÓN

La ley 1581 de 2012 desarrolló “el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma”.

Este derecho constitucional conocido como habeas data, confiere a los ciudadanos la posibilidad de decidir y controlar la información que otros poseen sobre ellos y, en ese orden de ideas, la ley 1581 de 2.012 consagra mecanismos y garantías que permiten el pleno ejercicio del mencionado derecho.

En cumplimiento a lo establecido por la Ley 1581 de 2.012, **CONSORCIO B&M ABOGADOS SAS.**, en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales de sus clientes, proveedores y colaboradores, ha adoptado el presente manual de políticas y procedimientos para garantizar que la recolección y tratamiento de datos personales que hace se ajuste las disposiciones legales vigentes.

A través de este manual, **CONSORCIO B&M ABOGADOS SAS** establece directrices claras sobre el tratamiento adecuado de los datos personales, buscando cumplir con los estándares legales y operativos que permitan la correcta gestión de esta información en su organización.


	PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO:	GTH-MA-02
		VERSIÓN:	01
	MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA:	25/02/2025
		Página 5 de 21	

2. OBJETIVO

El objetivo de este documento es establecer las políticas y procedimientos para el tratamiento de datos personales dentro de la empresa, en cumplimiento de lo dispuesto en el literal **k)** del artículo 17 de la **Ley 1581 de 2012**, que regula los deberes de los responsables del tratamiento de datos personales. Entre estos deberes se encuentra la obligación de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos que asegure el adecuado cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

Este manual tiene como finalidad garantizar que el tratamiento de los datos personales se realice de acuerdo con los principios de transparencia, seguridad y respeto por los derechos de los titulares, así como establecer las pautas para la recolección, uso, almacenamiento, conservación y eliminación de los mismos dentro de la organización.



	PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO:	GTH-MA-02
		VERSIÓN:	01
	MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA:	25/02/2025
		Página 6 de 21	


3. ALCANCE

El presente Manual Interno de Políticas y Procedimientos abarca desde la recepción de los datos entregados por nuestros clientes, proveedores y colaboradores, hasta la recolección, gestión, almacenamiento, uso, circulación y eliminación de los mismos, en cumplimiento con la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

Esta política será aplicable a todas las **Bases de Datos** y/o archivos que contengan **Datos Personales** que sean objeto de tratamiento dentro de la organización, incluyendo toda aquella información que haya sido obtenida o recolectada antes de la promulgación de la Ley 1581 de 2012, así como cualquier otro dato que sea susceptible de ser tratado por la empresa en el marco de su objeto social. Esto también incluye cualquier tipo de relación civil o comercial que pueda surgir como consecuencia de las actividades propias o conexas a la naturaleza societaria de **CONSORCIO B&M ABOGADOS SAS**.


Asimismo, el manual cubre todos los procesos relacionados con el tratamiento de datos personales que la empresa pueda realizar, ya sea en su calidad de responsable o encargado del tratamiento, garantizando siempre la protección de los derechos de los titulares de los datos.



	PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO:	GTH-MA-02
		VERSIÓN:	01
	MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA:	25/02/2025
		Página 7 de 21	


4. DEFINICIONES

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público.
Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos
- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

	PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO:	GTH-MA-02
		VERSIÓN:	01
	MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA:	25/02/2025
		Página 8 de 21	

5. RESPONSABLES

- **Gerente y Subgerente:** Son responsables de asignar los recursos para la aplicación, implementación y aseguramiento del cumplimiento del presente manual, así como emitir las directrices y aprobar el mismo.
- **Departamento de Sistemas:** Es la persona designada como oficial de la información y en su responsabilidad esta todo el manejo, guarda, protección y permisos de la información de la empresa.
- **Líder de Área:** Son responsables de conocer y aplicar el manual, así como velar por el cumplimiento del mismo de sus subalternos. Son responsables de proteger la información a la cual tienen acceso y reportar cualquier anomalía de su área al oficial de la información.
- **Abogado Auditor:** Es responsable de ejecutar cada una de las acciones y políticas que la empresa ha diseñado para el aseguramiento de la protección de los datos contenidos en las bases de datos enviadas por los clientes para la realización de la gestión jurídica.
- **Coordinador Comercial y de Cartera:** Es responsable de ejecutar cada una de las acciones y políticas que la empresa ha diseñado para el aseguramiento de la protección de los datos contenidos en las bases de datos enviadas por los clientes para la realización de la gestión de cobro.
- **Gestores de Cobranza:** Son responsables de seguir con estricta observancia los guiones, respetar la estructura de las gestiones y actualizar las bases de datos, bajo los lineamientos establecidos por la empresa para garantizar la protección de datos.
- **Visitadores de Cobranza:** Son responsables de seguir con estricta observancia los guiones, respetar la estructura de la visita y actualizar las bases de datos, bajo los lineamientos establecidos por la empresa para garantizar la protección de datos.
- **Visitantes:** Son responsables de seguir con estricto cumplimiento los protocolos de ingreso a la empresa y/o áreas restringidas.
- **Colaboradores:** Son responsables de seguir con estricta observancia las políticas y lineamientos establecidos por la empresa para garantizar la protección de datos.

	PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO:	GTH-MA-02
		VERSIÓN:	01
	MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA:	25/02/2025
		Página 9 de 21	

6. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 Identificación

El presente manual interno ha sido elaborado por **CONSORCIO B&M ABOGADOS SAS**.

- **Dirección:** Calle 48 B No. 30-20, El Caudal, Villavicencio – Meta
- **Celulares:** 315554269
- **E-mail:** info@consorciobm.com
- **Página web:** www.consorciobm.com

6.2 Ley Aplicable

Este manual se elabora de conformidad con los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de la República de Colombia, así como lo establecido en la **Ley 1581 de 2012** y el **Decreto Reglamentario 1377 de 2013**, que regulan la protección de datos personales.

6.3 Ámbito de Aplicación

El presente manual se aplica al tratamiento de los datos de carácter personal que recoja y maneje la empresa **CONSORCIO B&M ABOGADOS SAS** para el cumplimiento de su misión. Esto incluye la recolección, almacenamiento, uso y protección de los datos personales en el marco de las actividades propias de la empresa.

6.4 Objeto


El objetivo de este manual es dar cumplimiento al literal **k)** del artículo 17 de la **Ley 1581 de 2012**, que regula los deberes de los responsables del tratamiento de datos personales. En particular, se ordena la adopción de un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de dicha ley, especialmente para la atención de consultas y reclamos. Asimismo, regula los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos personales que realiza la empresa, con el fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data en el marco de lo establecido por la ley.

6.5 Vigencia

Este manual entra en vigencia desde su aprobación. Se mantendrá una copia física y una copia digital en la red, y su duración será indefinida, hasta que se modifique o derogue conforme a las disposiciones legales y estatutarias aplicables.

6.6 Principios

Los siguientes principios deben ser respetados por la empresa en los procesos de recolección, almacenamiento, uso y tratamiento de datos personales:

	PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO:	GTH-MA-02
		VERSIÓN:	01
	MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA:	25/02/2025
		Página 10 de 21	

6.6.1 Acceso y circulación restringida

El tratamiento de datos personales estará sujeto a límites derivados de la naturaleza de los datos, las disposiciones de este manual, la Ley y la Constitución. Solo las personas autorizadas por el titular o por la ley podrán acceder a los datos personales. Los datos personales, excepto los de naturaleza pública, no podrán ser divulgados en Internet o medios de comunicación masiva, salvo que se controle el acceso a los titulares o terceros autorizados.

6.6.2 Confidencialidad

Las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales, que no sean públicos, están obligadas a garantizar la reserva de la información, incluso después de finalizar su relación con la empresa. Estos datos solo podrán ser compartidos o comunicados en los casos establecidos por la Ley. Los trabajadores y colaboradores que manejen bases de datos deberán firmar un acuerdo de confidencialidad, que se mantendrá vigente incluso después de su desvinculación.

6.6.3 Finalidad

El tratamiento de los datos personales que realice la empresa debe obedecer a una finalidad legítima, de acuerdo con la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Código de Comercio y otras normativas aplicables.

6.6.4 Legalidad

El Tratamiento El tratamiento de datos personales está reglamentado por la **Ley Estatutaria 1581 de 2012**, el **Decreto 1377 de 2013**, y otras normativas complementarias, modificatorias o derogatorias de dichas leyes.

6.6.5 Libertad

La empresa puede tratar y ceder los datos personales que se encuentren almacenados en sus bases de datos, sin el previo consentimiento del titular, siempre y cuando, estos provengan de los registros públicos, o que si bien no están contenidos en ellos, sean de naturaleza pública o se encuentran en bases de datos excluidas por la Ley (p.ej. periodísticas, estadísticas y para la investigación). En los demás casos, la empresa deberá obtener el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular al momento de tratar sus datos personales.

6.6.6 Seguridad

La empresa como responsable y/o encargada del tratamiento de datos de carácter personal, proporciona las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

6.6.7 Transparencia

La empresa garantiza a los titulares de los datos personales el derecho a obtener, en cualquier momento y de forma gratuita, información sobre la existencia de sus datos almacenados en las bases de datos de la empresa, conforme a lo establecido en el Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

6.6.8 Veracidad



PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: GTH-MA-02

VERSIÓN: 01


**MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

FECHA: 25/02/2025

Página 11 de 21

La empresa se compromete a garantizar que los datos personales contenidos en sus bases de datos sean veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables y comprensibles. En el caso de los datos obtenidos de registros públicos, la veracidad y calidad de los datos será responsabilidad del titular.



	PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO:	GTH-MA-02
		VERSIÓN:	01
	MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA:	25/02/2025
		Página 12 de 21	

7 AUTORIZACIÓN

7.1. Autorización


El tratamiento de datos personales por parte de **CONSORCIO B&M ABOGADOS SAS** requiere el consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos. La empresa, en su condición de responsable del tratamiento de los datos personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares, garantizando que en todo caso sea posible el otorgamiento de dicha autorización.

7.2. Otorgar Autorización

La autorización puede ser otorgada de forma verbal, o constar en un documento físico, electrónico o cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta. También puede ser otorgada mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo, de forma que sea razonable concluir que, si no se hubiera otorgado dicha autorización, los datos no habrían sido almacenados en la base de datos. Con el otorgamiento de la autorización, el titular de los datos personales conoce y acepta que su información será recogida y utilizada para los fines misionales de la empresa.

7.3. Prueba de Autorización

La empresa adoptará todos los mecanismos necesarios para tener un registro claro de cuándo y cómo se obtuvo la autorización de los titulares para el tratamiento de sus datos personales. Este registro servirá como prueba de que el consentimiento fue debidamente otorgado.

	PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO:	GTH-MA-02
		VERSIÓN:	01
	MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA:	25/02/2025
		Página 13 de 21	

8. DERECHOS Y DEBERES

8.1. Derecho de los titulares de la información

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el titular de la información tendrá los siguientes derechos:

- 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 10 de la presente ley.
- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- 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.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.
- 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 esta ley y a la Constitución.

8.2. Deberes de la empresa

La Empresa dará estricto cumplimiento, en su condición de responsable de la información, a las obligaciones contenidas en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012; así mismo es consciente de la importancia de observar las políticas y protocolos tendientes a proteger los datos personales de los titulares ya que es conocedor que los datos son propiedad de los titulares y solo estos últimos pueden decidir sobre los mismos. Consecuentemente la Empresa se obliga a cumplir con los siguientes deberes en relación con el tratamiento de datos personales:

- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.



PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: GTH-MA-02

VERSIÓN: 01


**MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

FECHA: 25/02/2025

Página 14 de 21

- Exigir al Encargado del Tratamiento, en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley.
- 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.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.




 <p>CONSORCIO Borrero Martín Abogados S.A.S</p>	PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO:	GTH-MA-02
		VERSIÓN:	01
	MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA:	25/02/2025
		Página 15 de 21	

9. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LOS DATOS

El tratamiento de los datos personales, entendiendo la misma como recolección, gestión, almacenamiento, uso, circulación o supresión se realizará para el cumplimiento del objeto social de la Empresa, incluyendo, pero sin limitarse para:

- Realizar Gestión de Cobranza, visitas de gestión de cobranza, gestión jurídica y todas las actividades cuyas finalidades estén relacionadas con nuestra actividad.
- Informar sobre los productos o servicios que estén relacionados con la gestión de cobranza, gestión jurídica, que los clientes han contratado(s) o adquirido(s) o cambios en los mismos.
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes, proveedores y empleados titulares de Información.
- Facilitar la correcta ejecución de gestión de cobranza y gestión jurídica, bajo los parámetros establecidos por el cliente en la prestación de los servicios contratados.
- Gestionar tareas básicas de administración.
- Evaluar la calidad del servicio.
- Todas las nuevas iniciativas y/o proyectos para evaluar la protección de datos son revisadas e informadas por el Banco de requerir algún cambio en el servicio prestado.

	PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO:	GTH-MA-02
		VERSIÓN:	01
	MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA:	25/02/2025
		Página 16 de 21	

10. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SOLICITUDES (PQRS)

CONSORCIO B&M ABOGADOS SAS dispone de mecanismos para el reporte de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS) de los titulares de datos, con el fin de garantizar la correcta atención de los mismos. Los mecanismos disponibles son los siguientes:


- **Buzón de sugerencias y PQRS en la empresa.**
- **Correo electrónico.**
- **Llamadas telefónicas.**

Datos de Contacto **Área Responsable del Tratamiento de la Información.**

- **Dirección:** Calle 48 B No. 30-20, El Caudal, Villavicencio – Meta
- **Celulares:** 3155554269
- **E-mail:** subgerencia@consorciobm.com
- **Página web:** www.consorciobm.com

Correo Electrónico por Cargo

CARGO	CORREO ELECTRONICO
GERENTE	gerencia@consorciobm.com
SUBGERENTE	subgerencia@consorciobm.com
ABOGADO AUDITOR	juridica@consorciobm.com
GESTOR TALENTO HUMANO	gestortalentohumano@consorciobm.com
COORDINADOR COMERCIAL Y DE CARTERA	jefecomercialycartera@consorciobm.com

	PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO:	GTH-MA-02
		VERSIÓN:	01
	MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA:	25/02/2025
		Página 17 de 21	

11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRS

11.1. Consulta


En virtud del artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, los titulares tienen el derecho de consultar la información personal que repose en las bases de datos administradas por la Empresa.

- El titular podrá solicitar la consulta de su información por escrito o por medio electrónico al correo electrónico info@consorciobm.com o a través de la página web www.consorciobm.com. Para proteger los datos personales, se deberá adjuntar copia de los documentos de identidad.
- Si la consulta es realizada por un familiar, deberá presentar una solicitud escrita o electrónica, adjuntando el documento que demuestre el parentesco y su documento de identidad.
- Una vez revisados los documentos y verificada la identidad del Titular, se dará respuesta en un plazo máximo de **ocho (8) días hábiles**. Si se requiere más tiempo para la respuesta, la Empresa informará al Titular y el plazo máximo de respuesta no superará los **tres (3) días hábiles** adicionales.

11.2. Reclamos

Si el titular considera que la información en una base de datos debe ser corregida, actualizada o suprimida, o si percibe un incumplimiento de las disposiciones legales, podrá presentar un reclamo ante la Empresa siguiendo este procedimiento:

- Reportar la PQRS con la identificación del Titular, la descripción de los hechos, su dirección, y los documentos de apoyo.
- Si el reclamo es incompleto, se requerirá al interesado dentro de los **tres (3) días siguientes** para que lo subsane.
- Si después de **dos (2) meses** el solicitante no presenta la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- Si quien recibe el reclamo no es competente para resolverlo, deberá transferirlo a la persona correspondiente dentro de un plazo máximo de **un (1) día hábil** e informar al interesado.
- Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos de las PQRS con el estado "En Trámite" en un plazo no mayor a **un (1) día hábil**.
- El término máximo para atender el reclamo es de **quince (15) días hábiles**, contados a partir del día siguiente a su recibo. Si no se puede atender dentro de este plazo, se informará al interesado y se fijará una nueva fecha, que no podrá superar los **ocho (8) días hábiles** adicionales.

	PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO:	GTH-MA-02
		VERSIÓN:	01
	MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA:	25/02/2025
		Página 18 de 21	

11.3. Actualización, Rectificación y Supresión


La Empresa rectificará y actualizará, a solicitud del titular, cualquier información incompleta o inexacta. El titular podrá solicitarlo por escrito o electrónicamente a info@consorciobm.com o a través de la página web www.consorciobm.com, indicando qué dato debe ser actualizado o rectificado y adjuntando la documentación que respalde la solicitud.

11.4. Revocatoria de la Autorización y/o Supresión de los Datos

Los titulares pueden revocar en cualquier momento el consentimiento otorgado para el tratamiento de sus datos personales, siempre que no exista una disposición legal o contractual que lo impida. La revocatoria puede hacerse por escrito o electrónicamente a info@consorciobm.com o a través de la página web www.consorciobm.com.

Si la Empresa no ha suprimido los datos personales después de vencido el término legal correspondiente, el titular puede solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales, conforme al procedimiento descrito en el artículo 22 de la Ley 1581 de 2012.



 <p>CONSORCIO Borrero Martín Abogados S.A.S</p>	PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO:	GTH-MA-02
		VERSIÓN:	01
	MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA:	25/02/2025
		Página 19 de 21	


12. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRS

La Empresa implementará todas las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales en su proceso de tratamiento, con el fin de evitar:

- **Acceso no autorizado:** Se evitará que personas no autorizadas puedan consultar o acceder a los datos personales.
- **Adulteración de datos:** Se garantizará que los datos no sean modificados de manera incorrecta o fraudulenta.
- **Uso fraudulento de la información:** Se tomarán las precauciones necesarias para impedir que los datos sean utilizados con fines fraudulentos o para actividades no autorizadas.

Todas las medidas implementadas para asegurar la seguridad de la información están detalladas en el **MANUAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**, el cual establece procedimientos y políticas claras para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales manejados por la Empresa.

Este procedimiento forma parte integral de las políticas de la Empresa para asegurar el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el respeto por los derechos de los titulares de los datos.

	PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO	CÓDIGO:	GTH-MA-02
		VERSIÓN:	01
	MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA:	25/02/2025
		Página 20 de 21	

13. PROCEDIMIENTOS

13.1. Uso de guiones

- En las llamadas entrantes, se utilizarán guiones para verificar la identidad del titular, minimizando el riesgo de entregar información a personas no autorizadas. Se hará uso de "combos de validación" que variarán según las necesidades y requisitos del cliente.
- Se indagará sobre los datos de contacto del titular para asegurar que la información en la base de datos esté completa y actualizada.
- Si se recibe información actualizada sobre el titular que no provenga directamente del cliente, se solicitará la autorización del titular y se le informará sobre las finalidades del tratamiento de los datos.
- Se informará al titular que la llamada será grabada y monitoreada para garantizar la calidad del servicio y cumplir con la Ley 1581 de protección de datos personales.
- Se verificará el origen de los datos cuando sean nuevos, para asegurarse de que los mismos fueron obtenidos con la debida autorización del titular.

13.2. Grabaciones

- Todas las llamadas serán grabadas y monitoreadas en su totalidad. Estos archivos se almacenarán de acuerdo con su destino, origen, fecha y hora.
- Los clientes podrán solicitar las grabaciones de llamadas y se enviarán conforme a las especificaciones solicitadas por estos.

13.3. Vigencia de la Política de Tratamiento

Este Manual Interno de Políticas y Procedimientos para el tratamiento de Datos Personales, fue informado a nuestro equipo de colaboradores, el cumplimiento obligatorio de todos y cada uno de los aspectos que lo componen, en consonancia con lo anterior, el presente manual empezará a regir dentro del marco establecido por la ley.

NOTA: "Todas las nuevas iniciativas y/o proyectos para evaluar la protección de datos son revisadas e informadas por el Banco de requerir algún cambio en el servicio prestado".

ORIGINAL CON FIRMA

PEDRO MAURICIO BARRERO ALMARIO
Representante Legal
Consorcio Borrero Martín Abogados SAS



PROCESO DE GESTION DE TALENTO HUMANO

CÓDIGO: GTH-MA-02

VERSIÓN: 01

**MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

FECHA: 25/02/2025

Página 21 de 21

14. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	CAMBIADO POR	DESCRIPCION DEL CAMBIO
1.0	16/03/2016	Miguel Ángel Reina	1. Creación del manual
2.0	14/01/2019	Gestor Talento Humano	2. Actualización
3.0	13/01/2022	Asistente Administrativa	3. Actualización
4.0	09/02/2023	Gestor Talento Humano	4. Actualización
5.0	4/05/2023	Asistente Administrativa	5. Actualización correo electrónico
6.0	09/02/2024	Gestor Talento Humano	6. Revisión y actualización números telefónicos.
01	25/02/2025	Gestor Talento Humano	Revisión y actualización de contenido, ajustes en procedimientos y contacto.

