
	<b>PROCESO DE ALTA DIRECCIÓN</b>	CÓDIGO:	MA-GD-01
		VERSIÓN:	01
	<b>MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	FECHA:	04-mayo-2023
		Página 1 de 21	




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

	<b>PROCESO DE ALTA DIRECCIÓN</b>	CÓDIGO:	MA-GD-01
		VERSIÓN:	01
	<b>MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	FECHA:	04-mayo-2023
		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 .....	9
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 .....	11
7	AUTORIZACIÓN .....	12
7.1	Autorización.....	12
7.2	Otorgar Autorización.....	12
7.3	Prueba de Autorización.....	12
8	DERECHOS Y DEBERES.....	13

	<b>PROCESO DE ALTA DIRECCIÓN</b>	CÓDIGO:	MA-GD-01
		VERSIÓN:	01
	<b>MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	FECHA:	04-mayo-2023
		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
11.3	Actualización, Rectificación y Supresión .....	18
11.4	Revocatoria de La Autorización y/o Supresión del Datos.....	18
12	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRS .....	19
13	PROCEDIMIENTOS .....	19
13.1	Uso de guiones .....	19
13.2	Grabaciones .....	19
13.3	Vigencia de la Política de Tratamiento.....	19
14	CONTROL DE CAMBIOS .....	20


	<b>PROCESO DE ALTA DIRECCIÓN</b>	CÓDIGO:	MA-GD-01
		VERSIÓN:	01
	<b>MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	FECHA:	04-mayo-2023
		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.

	<b>PROCESO DE ALTA DIRECCIÓN</b>	CÓDIGO:	MA-GD-01
		VERSIÓN:	01
	<b>MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	FECHA:	04-mayo-2023
		Página 5 de 21	

	<b>CONSORCIO BORRERO MARTÍN ABOGADOS S.A.S</b> <b>MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	Página 5 de 21
---	--	----------------

## 2. OBJETIVO


El objetivo de este documento es establecer las políticas para el tratamiento de datos personales de la empresa, se da cumplimiento a lo previsto en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que regula los deberes que asisten a los responsables del tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se encuentra el de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley.

	<b>PROCESO DE ALTA DIRECCIÓN</b>	CÓDIGO:	MA-GD-01
		VERSIÓN:	01
	<b>MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	FECHA:	04-mayo-2023
		Página 6 de 21	

### 3. ALCANCE

El presente manual interno de políticas y procedimiento abarca desde la recepción de datos entregados por nuestros clientes, proveedores y colaboradores, hasta la recolección, gestión, almacenamiento, uso, circulación o eliminación de los mismos de acuerdo a la normatividad vigente.


La presente política se aplicará a todas las Bases de Datos y/o archivos que contengan Datos Personales que sean objeto de Tratamiento, incluida toda aquella información que haya sido obtenida o recolectado con anterioridad a la Ley 1581 de 2012 y cualquier otro dato que sea susceptible de ser tratado por la empresa en desarrollo de su objeto social o con ocasión de cualquier tipo de relación civil o comercial que llegue a surgir en virtud de sus actividades conexas o propias de su naturaleza societaria.

	<b>PROCESO DE ALTA DIRECCIÓN</b>	CÓDIGO:	MA-GD-01
		VERSIÓN:	01
	<b>MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	FECHA:	04-mayo-2023
		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.




	<b>PROCESO DE ALTA DIRECCIÓN</b>	CÓDIGO:	MA-GD-01
		VERSIÓN:	01
	<b>MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	FECHA:	04-mayo-2023
		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, mismo emitir las directrices y aprobación del presente manual.
- **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.
- **Jefe 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.



	<b>PROCESO DE ALTA DIRECCIÓN</b>	CÓDIGO:	MA-GD-01
		VERSIÓN:	01
	<b>MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	FECHA:	04-mayo-2023
		Página 9 de 21	

## 6. DISPOSICIONES GENERALES

### 6.1 Identificación

El presente manual interno se elaboró por CONSORCIO B&M ABOGADOS SAS.

Dirección: Calle 48 b No. 30-20 El Caudal, Villavicencio – Meta

Teléfonos: 6643004 PBX - 6645456 – 6640691 – 6643566

Celulares: 3155554269 3228619061 3228619074 E-mail: [info@consorciobm.com](mailto:info@consorciobm.com) -

[info.data@consorciobm.com](mailto:info.data@consorciobm.com)

Página web: [www.consorciobm.com](http://www.consorciobm.com)

### 6.2 Ley Aplicable

El presente manual se elaboró de conformidad con los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de la Republica de Colombia y lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013

### 6.3 Ámbito de Aplicación

El presente Manual se aplica al tratamiento de los datos de carácter personal que recoja y maneje la Empresa para el cumplimiento de su misión.

### 6.4 Objeto

Dar cumplimiento a lo establecido en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que regula los deberes a los que están sometidos los responsables del tratamiento de los datos personales, dentro de las cuales se ordena adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de mencionada Ley y en especial para la atención de consultas y reclamos.

Así mismo tiene la finalidad de regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza la Empresa, a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data en el marco de lo establecido en la misma ley.

### 6.5 Vigencia


El presente manual rige desde el momento de su aprobación, se tendrá una copia en físico y una copia en la red; y el término de su duración es el mismo que lo establecido en los estatutos.

### 6.6 Principios

Los principios que se relacionan a continuación son los lineamientos que deben ser respetados por la Empresa en los procesos de recolección, almacenamiento, uso y tratamiento de datos personales.

#### 6.6.1 Acceso y circulación restringida

El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones del presente Manual, de la Ley, y la Constitución, en este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas por ley.

	<b>PROCESO DE ALTA DIRECCIÓN</b>	CÓDIGO:	MA-GD-01
		VERSIÓN:	01
	<b>MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	FECHA:	04-mayo-2023
		Página 10 de 21	

Los datos personales, excepto aquellos de naturaleza pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido a los Titulares o terceros autorizados.

### **6.6.2 Confidencialidad**

Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales, que no tengan la naturaleza de públicos, están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo suministrar o comunicar los datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley y en los términos de la misma.

En consecuencia, se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelar a terceros, la información personal, contable, técnica, comercial o de cualquier otro tipo suministrada en la ejecución y ejercicio de las funciones empresariales.

Todas las personas que trabajen actualmente o sean vinculadas a futuro para tal efecto, en la administración y manejo de bases de datos, deberán firma el acuerdo de confidencialidad y se mantiene inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

### **6.6.3 Finalidad**

El Tratamiento de datos personales que la empresa realiza, obedece a la finalidad legítima de acuerdo con la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, así mismo con lo establecido por el Código de Comercio, y el Decreto 898 de 2002.

### **6.6.4 Legalidad**

El Tratamiento de Datos Personales es una actividad reglamentada que se rige por la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normatividad que las complementen, modifiquen o deroguen.

### **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**

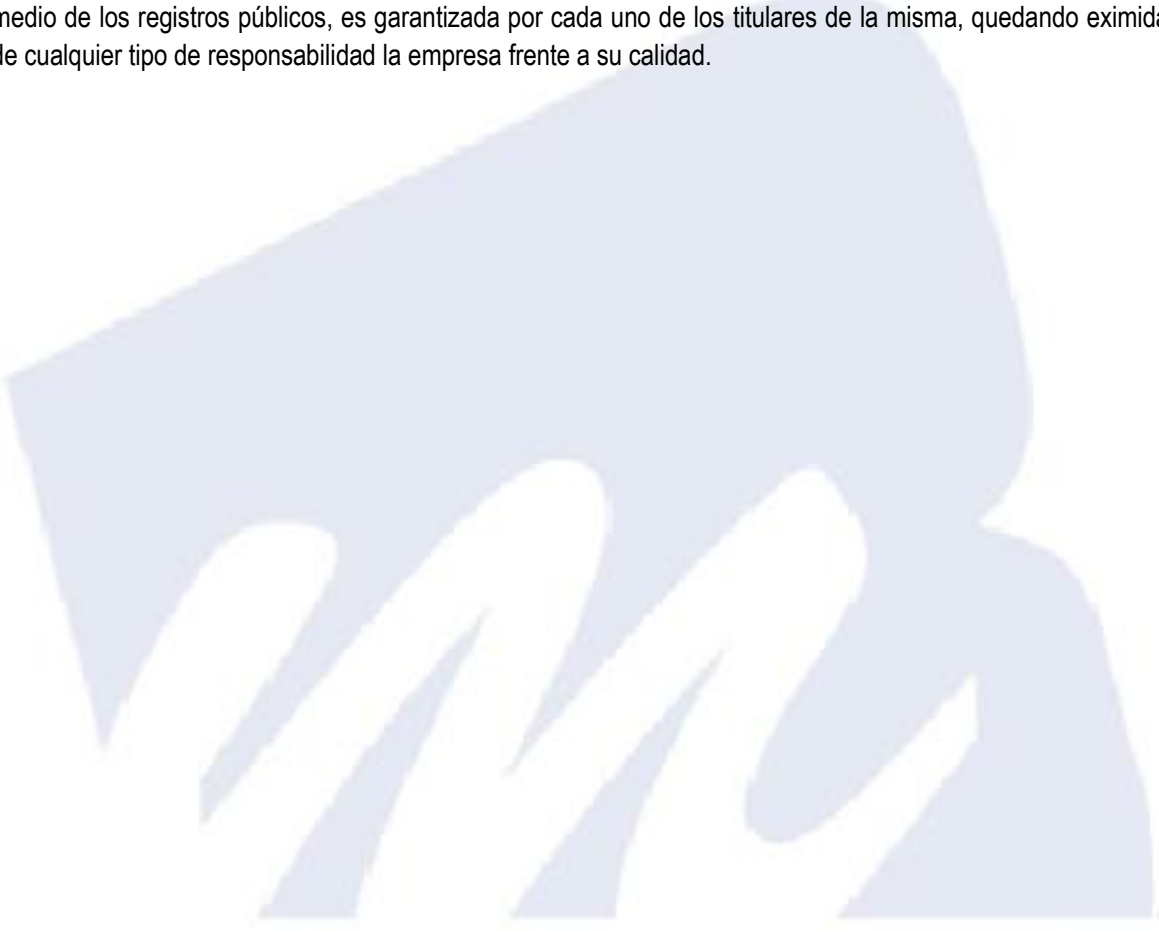
La empresa garantiza a las personas naturales titulares de datos personales, que podrán obtener en cualquier momento, gratuitamente y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan y


	<b>PROCESO DE ALTA DIRECCIÓN</b>	CÓDIGO:	MA-GD-01
		VERSIÓN:	01
	<b>MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	FECHA:	04-mayo-2023
		Página 11 de 21	

que estén almacenados en las bases de datos de la Cámara, bajo los parámetros establecidos en el artículo 21 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013. Este principio no será aplicable a las bases de datos de los registros públicos, ni a las que estén por fuera del ámbito de aplicación de la Ley 1581 de 2012 conforme al artículo 2 de la citada Ley.

### 6.6.8 Veracidad

La empresa garantiza que la información contenida en las bases de datos diferentes a las provenientes de los registros públicos, que estén sujetas a tratamiento; serán veraces, completas, exactas, actualizadas, comprobables y comprensibles. La veracidad y calidad de los datos personales que hayan sido capturadas por medio de los registros públicos, es garantizada por cada uno de los titulares de la misma, quedando eximida de cualquier tipo de responsabilidad la empresa frente a su calidad.



	<b>PROCESO DE ALTA DIRECCIÓN</b>	CÓDIGO:	MA-GD-01
		VERSIÓN:	01
	<b>MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	FECHA:	04-mayo-2023
		Página 12 de 21	

## 7 AUTORIZACIÓN

### 7.1 Autorización


El tratamiento de datos personales por parte de la Empresa requiere 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 en todo caso que sea posible el otorgamiento de dicha autorización.

### 7.2 Otorgar Autorización

La autorización puede darse verbalmente, y/o constar en un documento físico, electrónico o cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo mediante el cual se pueda concluir de forma razonable, que de no haberse dado dicho acto por parte del titular, sus datos no hubieren sido almacenados en la base de datos, con el otorgamiento de la autorización, el titular de los datos personales conoce y acepta que se recogerá y utilizará la información para los fines misionales de la empresa.

### 7.3 Prueba de Autorización

La Empresa adoptará todas las mecanismos necesarios con el fin de tener el registro de cuando y como se obtuvo la autorización por parte de los titulares de los datos personales para el tratamiento de los mismos.

	<b>PROCESO DE ALTA DIRECCIÓN</b>	CÓDIGO:	MA-GD-01
		VERSIÓN:	01
	<b>MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	FECHA:	04-mayo-2023
		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.

	<b>PROCESO DE ALTA DIRECCIÓN</b>	CÓDIGO:	MA-GD-01
		VERSIÓN:	01
	<b>MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	FECHA:	04-mayo-2023
		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.




	<b>PROCESO DE ALTA DIRECCIÓN</b>	CÓDIGO:	MA-GD-01
		VERSIÓN:	01
	<b>MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	FECHA:	04-mayo-2023
		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.



	<b>PROCESO DE ALTA DIRECCIÓN</b>	CÓDIGO:	MA-GD-01
		VERSIÓN:	01
	<b>MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	FECHA:	04-mayo-2023
		Página 16 de 21	

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

CONSORCIO B&M ABOGADOS SAS cuenta con mecanismos para el reporte de PQRS que son:

- 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
- Teléfonos: 6643004 PBX - 6645456 – 6640691 – 6643566

Celulares: 3155554269 - 3228619061 – 3228619074

- 
- E-mail: [info@consorciobm.com](mailto:info@consorciobm.com)
- Página web: [www.consorciobm.com](http://www.consorciobm.com)

CARGO	CORREO ELECTRONICO
GERENTE	<a href="mailto:gerencia@consorciobm.com">gerencia@consorciobm.com</a>
SUBGERENTE	<a href="mailto:subgerencia@consorciobm.com">subgerencia@consorciobm.com</a>
ABOGADO AUDITOR	<a href="mailto:juridica@consorciobm.com">juridica@consorciobm.com</a>
GESTOR TALENTO HUMANO	<a href="mailto:gestortalentohumano@consorciobm.com">gestortalentohumano@consorciobm.com</a>
COORDINADOR COMERCIAL Y DE CARTERA	<a href="mailto:jefecomercialycartera@consorciobm.com">jefecomercialycartera@consorciobm.com</a>

	<b>PROCESO DE ALTA DIRECCIÓN</b>	CÓDIGO:	MA-GD-01
		VERSIÓN:	01
	<b>MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	FECHA:	04-mayo-2023
		Página 17 de 21	

## 11 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRS

### 11.1 Consulta

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, los titulares podrán consultar la información personal que repose en bases de datos administradas por la Empresa.

El titular de la información podrá solicitar la consulta de su información por escrito o por medio electrónico al email [info@consorciobm.com](mailto:info@consorciobm.com), página web: [www.consorciobm.com](http://www.consorciobm.com), en estos casos, con el fin de proteger los datos personales, deberá adjuntar copia de los documentos de identidad.


Cuando la información quiera ser consultada por los familiares, deberá solicitar por medio escrito o electrónico, adjuntando documento que demuestre el parentesco y documento de identidad.

Si revisado los documentos aportados y el nombre del Titular, se encuentra que hay conformidad en los mismos, se procederá a dar respuesta en un término de ocho (8) días hábiles. En el evento en que la Empresa considere que requiere de un mayor tiempo para dar respuesta a la consulta, informará al Titular de tal situación y dará respuesta en un término que no excederá de tres (3) días hábiles siguientes al vencimiento del término.

### 11.2 Reclamos

Cuando se considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquier deber contenido en la Ley, podrá presentar un reclamo ante la Empresa el cual será tramitado bajo el siguiente procedimiento:

- Se debe reportar una PQRS con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.
- Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los tres (3) 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.
- En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de un (1) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos de las PQRS con el estado “En Trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a un (1) días hábiles. El estado deberá mantenerse hasta que el reclamo sea resuelto.
- 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. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la tardanza 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.

	<b>PROCESO DE ALTA DIRECCIÓN</b>	CÓDIGO:	MA-GD-01
		VERSIÓN:	01
	<b>MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	FECHA:	04-mayo-2023
		Página 18 de 21	


### 11.3 Actualización, Rectificación y Supresión

La empresa rectificará y actualizará, a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, para lo cual el titular podrá formular su solicitud por escrito o por medio electrónico al email [info@consorciobm.com](mailto:info@consorciobm.com), página web: [www.consorciobm.com](http://www.consorciobm.com), indicando la actualización, rectificación del dato y adjuntara la documentación que soporte su petición.

### 11.4 Revocatoria de La Autorización y/o Supresión del Datos

Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual, para ello el titular podrá realizar la revocatoria por escrito o por medio electrónico al email [info@consorciobm.com](mailto:info@consorciobm.com), página web: [www.consorciobm.com](http://www.consorciobm.com).

Si vencido el término legal respectivo, la Empresa, según fuera el caso, no hubieran suprimido los datos personales, el Titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales. Para estos efectos se aplicará el procedimiento descrito en el artículo 22 de la Ley 1581 de 2012.

 <p><b>CONSORCIO</b> B&amp;M Abogados S.A.S. NIT. 900328387-9</p>	<b>PROCESO DE ALTA DIRECCIÓN</b>	CÓDIGO:	MA-GD-01
		VERSIÓN:	01
	<b>MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	FECHA:	04-mayo-2023
		Página 19 de 21	

## 12 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRS

La Empresa adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales objeto de tratamiento, evitando su consulta o acceso no autorizada, adulteración o uso fraudulento.

Las medidas tendientes a asegurar la seguridad de la información están consignadas en el MANUAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

## 13 PROCEDIMIENTOS

### 13.1 Uso de guiones


- En las llamadas entrantes, los guiones cumplen con las pautas de validación de titularidad, a fin de minimizar el riesgo derivado de entregar información a personas diferentes a los titulares, para asegurar este lineamiento se hace uso de los combos de validación, dependiendo de las necesidades y/o exigencias del cliente.  
Una vez se realiza la validación de la titularidad del usuario, se realizan las acciones a seguir, dependiendo de las respuestas dadas por el usuario.
- Se realiza indagación al titular sobre los datos de contacto, buscando que la información contenida en la base de datos sea completa y suficiente.
- Cuando se reciba actualización de nuevos datos del titular, cuyo origen no sea el cliente, se debe solicitar autorización del titular e informarle las finalidades del tratamiento de datos.
- Se informara al titular que la llamada está siendo grabada y monitoreada para efectos de Calidad y cumplimiento de la ley 1581 de protección de datos personales.
- Se determinara con certeza el origen de los datos del usuario, cuando sea nuevo, para poder demostrar que los datos fueron obtenidos previa autorización del titular.

### 13.2 Grabaciones

Todas las llamadas están grabadas y monitoreadas completamente, estos archivos serán compartidos con los clientes cuando estos lo requieran y se tendrá en cuenta las especificaciones que el cliente solicite para su envío. El servidor de llamadas, almacena las llamadas de acuerdo al destino, el origen, fecha y hora.

### 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.

	<b>PROCESO DE ALTA DIRECCIÓN</b>	CÓDIGO:	MA-GD-01
		VERSIÓN:	01
	<b>MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	FECHA:	04-mayo-2023
		Página 20 de 21	


**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".




---

**PEDRO MAURICIO BORRERO ALMARIO**  
Representante Legal  
Consortio Borrero Martin Abogados SAS

## 14 CONTROL DE CAMBIOS

 <b>CONSORCIO</b> B&M Abogados S.A.S. <small>NTF. 900328387-9</small>	<b>PROCESO DE ALTA DIRECCIÓN</b>	CÓDIGO:	MA-GD-01
		VERSIÓN:	01
	<b>MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	FECHA:	04-mayo-2023
		Página 21 de 21	

VERSION	FECHA	CAMBIADO POR	DESCRIPCION DEL CAMBIO
1.0	16/03/2016	Miguel Angel 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

