# TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN ..... 2
2. OBJETIVOS ..... 2
3. ALCANCE Y COBERTURA ..... 3
4. ANTECEDENTES ..... 3
5. PRINCIPIOS ..... 3
6. MARCO REGULATORIO ..... 4
7. OBLIGACIONES DE EMPRESARIOS Y CONSULTORES LTDA (EYC). COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO ..... 5
8. OBLIGACIONES COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO ..... 6
9. POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN ..... 6
10. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN ..... 7
11. DERECHOS DE LOS TITULARES ..... 7
12. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PQR'S ..... 7
13. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LOS DERECHOS ..... 8
14. CAMBIOS DE LA POLÍTICA ..... 8
15. VIGENCIA ..... 8
16. GLOSARIO ..... 9

PUBLICO

# 1. INTRODUCCIÓN

**EMPRESARIOS Y CONSULTORES LTDA (EYC).,** en su calidad de *call center* especializado en gestión de cobranzas, reconoce la importancia de la protección de los datos personales de clientes, usuarios, proveedores, empleados y demás partes interesadas. Por ello, adopta esta política en cumplimiento de la legislación vigente en Colombia, para garantizar la privacidad, integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.

En este marco, la presente política establece los lineamientos y procedimientos para el tratamiento, reporte, actualización, rectificación y supresión de datos ante las centrales de información, asegurando el respeto de los derechos de los titulares conforme a los principios de veracidad, transparencia y notificación previa.

Esta política es aplicable tanto a la gestión de **carteras propias** como a la administración de **carteras de terceros**, bajo las mejores prácticas del sector, cumpliendo con lo dispuesto en la normatividad sobre habeas data y las disposiciones legales relacionadas con la compra de cartera y la cesión de derechos de crédito.

PUBLICO

# 2. OBJETIVOS

- Cumplir con la Ley 1581 de 2012 y demás normas complementarias.
- Informar a los titulares sobre el uso y tratamiento de sus datos personales.
- Establecer principios, obligaciones y procedimientos para proteger la información personal.
- Garantizar mecanismos adecuados para el ejercicio de los derechos de los titulares.

## 3. ALCANCE Y COBERTURA

Esta política aplica a todos los datos personales recolectados, almacenados, usados, circulados y tratados por **EMPRESARIOS Y CONSULTORES LTDA (EYC).**, tanto en su calidad de **responsable** como de **encargado** del tratamiento de datos personales, en el desarrollo de su objeto social como **call center de cobranzas**.

## 4. ANTECEDENTES

**EMPRESARIOS Y CONSULTORES LTDA (EYC).** ha venido implementando mecanismos y prácticas responsables para la recolección y uso de datos, conforme a la evolución de la normativa nacional sobre protección de datos y la supervisión de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

## 5. PRINCIPIOS

EMPRESARIOS Y CONSULTORES LTDA (EYC). aplica para el tratamiento de los datos personales los siguientes principios:

- **Legalidad:** Tratamiento conforme a la ley vigente.
- **Finalidad:** Uso de datos para la finalidad definida en esta política, informada al titular.
- **Libertad:** Requiere consentimiento previo, expreso e informado del titular.
- **Veracidad o calidad:** La información debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

PUBLICO

- **Transparencia:** El titular tiene derecho a conocer la existencia y uso de sus datos en cualquier momento.
- **Acceso y circulación restringida:** Tratamiento limitado a personas autorizadas y en entornos controlados.
- **Seguridad:** Se adoptan medidas técnicas, humanas y administrativas para proteger la información de accesos no autorizados o fraude.
- **Confidencialidad:** Todos los colaboradores están obligados a garantizar reserva de la información, incluso después de finalizar su relación laboral.
- **Temporalidad:** La información se usa solo durante el tiempo razonable necesario para cumplir la finalidad informada.
- **Necesidad:** Los datos se tratan únicamente por el tiempo y en la medida que el propósito lo requiera.

## 6. MARCO REGULATORIO

Los colaboradores de **EMPRESARIOS Y CONSULTORES LTDA (EYC).** están obligados a observar en el desempeño de sus funciones, como mínimo, la siguiente normatividad aplicable, que regula el tratamiento, reporte y protección de datos personales, así como las operaciones de compra de cartera y cesión de derechos de crédito:

| No. | Nombre | Detalle |
|---|---|---|
| 1 | Constitución Política – Artículo 15 | Regula la recolección, tratamiento y circulación de datos personales. |
| 2 | Constitución Política – Artículo 20 | Consagra el derecho a la información. |
| 3 | Ley 1266 de 2008 | Regula el habeas data financiero y el derecho a conocer, actualizar y rectificar información en bancos de datos. |

PUBLICO

| No. | Nombre | Detalle |
|---|---|---|
| 4 | Ley 1328 de 2009 | Establece normas en materia financiera, de seguros y mercado de valores. |
| 5 | Ley 1581 de 2012 | Régimen general de protección de datos personales. |
| 6 | Decreto 1377 de 2013 | Reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012. |
| 7 | Ley 2157 de 2021 | Modifica y adiciona la Ley 1266 de 2008 y dicta disposiciones sobre habeas data. |
| 8 | Ley 2300 de 2023 | Establece medidas para proteger la intimidad de los consumidores. |
| 9 | Código de Comercio Colombiano (Artículos 884 y siguientes) | Regula la cesión de derechos de crédito y operaciones de compra de cartera. |

Este marco normativo es de estricto cumplimiento para garantizar la legalidad, la transparencia y el respeto de los derechos de los titulares de la información, tanto en la gestión de **carteras propias** como en la administración de **carteras de terceros**.

## 7. OBLIGACIONES DE EMPRESARIOS Y CONSULTORES LTDA. (EYC) COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

- Solicitar y conservar copia de las autorizaciones otorgadas por los titulares.
- Informar debidamente a los titulares sobre la finalidad del tratamiento.
- Garantizar al titular el ejercicio de sus derechos de consulta y reclamo.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad establecidas en esta política.
- Actualizar la información cuando sea necesario.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta.
- Tramitar las consultas y reclamos dentro de los plazos legales.
- Informar a la SIC sobre incidentes de seguridad.
- Cumplir las instrucciones impartidas por la SIC.

PUBLICO

## 8. OBLIGACIONES COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

Cuando actúe como **encargado del tratamiento** por cuenta de un tercero, EMPRESARIOS Y CONSULTORES LTDA (EYC). deberá:

- Realizar el tratamiento conforme a las instrucciones del responsable.
- Garantizar la seguridad de la información.
- Guardar confidencialidad sobre los datos personales.
- Tramitar consultas y reclamos del titular remitidos por el responsable.
- Actualizar la información en la base de datos.
- Permitir el acceso a la SIC para efectos de inspección.
- Cumplir las demás obligaciones señaladas por la ley y el contrato de encargo.

## 9. POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

- Recolectar solo la información estrictamente necesaria para fines de cobranza y gestión comercial.
- Mantener la información actualizada y segura.
- No compartir ni divulgar información a terceros sin autorización del titular o sin orden legal.
- Capacitar a los colaboradores sobre manejo responsable de datos personales.
- Firmar acuerdos de confidencialidad con todos los empleados y proveedores que accedan a datos personales.

PUBLICO

## 10. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Se implementan medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas para proteger los datos personales contra pérdida, robo, acceso no autorizado, divulgación o alteración indebida. Estas incluyen controles de acceso, cifrado, políticas de contraseñas y auditorías internas.

## 11. DERECHOS DE LOS TITULARES

Los titulares podrán:

- Acceder gratuitamente a sus datos personales.
- Conocer, actualizar y rectificar sus datos.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- Ser informados sobre el uso de sus datos.
- Presentar quejas ante la SIC.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos cuando no exista deber legal o contractual que lo impida.

## 12. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PQR'S

EMPRESARIOS Y CONSULTORES LTDA (EYC). ha definido que el **Departamento Jurídico** es el área responsable de recibir y gestionar las **Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias (PQRS)** que presenten los titulares de la información en ejercicio de sus derechos de **conocer, actualizar, rectificar, suprimir datos personales y revocar la autorización**, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y normas complementarias.

Los titulares pueden contactar este departamento a través de los siguientes canales:

PUBLICO

- **Correo:** notificacionesjudiciales@eycconsultoresltda.com
- **Teléfono:** (601) 744 2502 ext. 191
- **Dirección:** Transversal 27 No. 53 B – 60, Barrio Galerías, Bogotá D.C.

## 13. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LOS DERECHOS

Los titulares pueden presentar consultas o reclamos mediante:

- **Correo:** notificacionesjudiciales@eycconsultoresltda.com
- **Teléfono:** (601) 744 2502 ext. 191
- **Dirección:** Transversal 27 No. 53 B – 60, Barrio Galerías, Bogotá D.C.

**Plazos:**

- **Consultas:** máximo 10 días hábiles.
- **Reclamos:** máximo 15 días hábiles.

## 14. CAMBIOS DE LA POLÍTICA

Cualquier cambio sustancial en esta política será comunicado oportunamente a los titulares mediante la página web de la empresa y/o canales de contacto autorizados. La nueva versión será publicada con su fecha de actualización.

## 15. VIGENCIA

Esta política entra en vigor a partir de su publicación y tendrá una vigencia indefinida mientras exista la relación que dio origen a la recolección de datos y mientras la empresa conserve la información, respetando las disposiciones legales aplicables.

PUBLICO

# 16. GLOSARIO

**Autorización:** Consentimiento para tratar datos personales.

**Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales.

**Dato Personal:** Información asociada a una persona natural.

**Encargado del Tratamiento:** Quien realiza el tratamiento por encargo del responsable.

**Responsable del Tratamiento:** Quien decide sobre el tratamiento de datos.

**Titular:** Persona dueña de los datos personales.

**Tratamiento:** Operaciones sobre datos personales (recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión).

PUBLICO

***EMPRESARIOS Y CONSULTORES LTDA. (EYC)***

***CONTROL DE CAMBIOS***

| VERSIÓN | FECHA | ACTUALIZACIÓNES REALIZADAS |
|---|---|---|
| 1.2 | 01/08/2019 | Documento de inicio, y entrada en vigencia |
| 1.3 | 31/03/2021 | Se realiza la revisión del documento, se mantiene la política |
| 1.4 | 26/09/2022 | Se realiza la respectiva revisión al documento, se mantiene política |
| 1.5 | 19/06/2025 | Se realiza la respectiva revisión al documento, actualización de política |