

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	



MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

VERSIÓN 2
 Abril de 2025
 APROBADA POR JUNTA DIRECTIVA ACTA NO. 293

DIRECCIONES

BOGOTÁ
 CL 94A # 11 A – 73 Piso 2
 PBX 7451964
 Cel 3212414176

BARRANQUILLA
 Cr 52 # 17 – 167 OF 210
 7451964
 3182826505

CALI
 CL 24 AN 6N35
 7451964
 3176488269

MEDELLIN
 Cr 22 Av las Palmas No. 16-30 Of 835
 7451964
 3175742871

www.reycacorreedores.com

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

CONTROL DE VERSIONES						
ACTUALIZACIÓN NO.	FECHA DE CAMBIO			ACTIVIDAD	VERSIÓN	ACTUALIZADO POR
	D	M	A			
1. Acta No 146	30	09	2016	Creación Manual	1	ADMINISTRATIVO
2. Acta de Junta Directiva 293	30	04	2025	Actualizacion	2	ADMINISTRATIVO

CONTROL DE CAMBIOS						
CAMBIO NO.	FECHA DE CAMBIO			CAMBIO REALIZADO	PAG	NOMBRE RESPONSABLE DE LA ACTUALIZACIÓN
	D	M	A			
1.	30	09	2016	Creación Manual	Todo	Magali Ovallos Gaona
2.	30	04	2025	Actualizacion de manuales y procedimientos	Todo	Magali Ovallos Gaona

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

1. INTRODUCCIÓN Y AMBITO DE APLICACIÓN

El artículo 15 de la Constitución Política de Colombia consagra el derecho fundamental al habeas data, así: *"Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución"*.

En desarrollo de lo anterior, la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias establecen ciertas obligaciones y derechos para proteger y garantizar este derecho a las personas que suministran sus datos a personas jurídicas como lo es **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES**. En esta medida, se considera necesario implementar reglas internas de administración de la información personal, las cuales son de obligatoria observancia para todos los funcionarios.

Así las cosas, **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** pone en disposición y conocimiento de sus funcionarios el presente Manual General de Procesos para el Tratamiento de Datos Personales, cuya puesta en práctica garantiza la adecuación de sus actividades para facilitar el adecuado manejo de la información personal y el ejercicio de los derechos de los titulares y favorece el cumplimiento de lo dispuesto en la legislación nacional vigente en materia de datos personales y su principio de Responsabilidad Demostrada.

La totalidad de los procedimientos incluidos en el presente manual son aplicables a todas las áreas, procesos y actividades que involucran la recolección y tratamiento de datos personales.

2. OBJETIVO

El propósito del presente manual es establecer los procesos y lineamientos establecidos para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos personales por las diferentes áreas de la entidad, así como las herramientas que todos los empleados deben utilizar para este fin; todo lo anterior alineado a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, sus Decretos Reglamentarios (compilados en el Decreto 1074 de 2015 Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo), y los dispuesto por la Superintendencia de Industria y Comercio, como autoridad de control, tanto en su Circular Única como en su Guía de Implementación del Principio de Responsabilidad Demostrada y demás guías expedidas relacionadas con la materia.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

3. ALCANCE

Los funcionarios de todas las áreas y procesos de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** deberán desarrollar sus actividades con sujeción a los lineamientos aquí establecidos de manera obligatoria, los cuales son complementarios a los demás procesos y políticas previamente documentadas por la entidad.

4. ASPECTOS GENERALES

4.1. LEGISLACIÓN VIGENTE

La legislación nacional vigente en materia de tratamiento y protección de datos personales se compone de las siguientes normas:

- ✓ Constitución Política. Artículo 15
- ✓ Ley 1581 de 2012 “por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”
- ✓ *Ley 1266 de 2008 Por la cual se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial y de servicios*
- ✓ Decreto 1074 de 2015 “*Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo*”, en el cual se encuentran compilados los siguientes Decretos:
 - Decreto 1377 de 2013 “*Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012*”
 - Decreto 886 de 2014 “*Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos*”
 - Decreto 090 de 2018 “*Por el cual se modifican los artículos 2.2.2.26.1.2.y 2.2.2.26.3.1 del Decreto 1074 de 2015*”
- ✓ Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, Capítulo V.
- ✓ Guía para la implementación del Principio de Responsabilidad Demostrada de la Superintendencia de Industria y Comercio.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

4.2. DEFINICIONES

Para mayor entendimiento, interpretación y aplicación de los procedimientos y directrices incluidos en el presente Manual, se deberán tener presentes las siguientes definiciones:

- **Autoridad de Control:** Será la Superintendencia de Industria y Comercio, a través de una Delegatura para la Protección de Datos Personales, quien ejercerá la vigilancia para garantizar que en el Tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la presente ley.
- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** dirigida al Titular de datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de la Política de Tratamiento de Datos Personales de la compañía, la forma de acceder a la misma y la finalidad del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

El aviso de privacidad es utilizado únicamente en caso de que **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** no se encuentre en la capacidad de poner a disposición del público su Política de Tratamiento de Datos Personales;

- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que son objeto de Tratamiento.

Son bases de datos manuales de archivos cuya información se encuentra organizada y almacenada de manera física.

Son bases de datos automatizadas aquellas que se almacenan y administran con la ayuda de herramientas informáticas.

- **Consulta:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para acceder a la información que repose en cualquier base de datos de REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES, bien sea que esté contenida en un registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular;
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

- **Dato público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales;
- **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para su titular;
- **Dato semiprivado:** Dato cuyo conocimiento o divulgación puede interesar a la persona titular de la información y a un cierto sector o grupo de personas;
- **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;
- **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;
- **Oficial de Privacidad:** Área o persona de la organización encargada de la función de protección de datos personales;
- **Reclamo:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar, o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la ley;
- **Principio de Responsabilidad Demostrada:** Indica que una entidad que recoge y hace tratamiento de datos personales debe contar con un Programa Integral de Gestión de Datos Personales y estar preparada para demostrarle a la Superintendencia de Industria y Comercio, como autoridad competente en la materia, la implementación de medidas apropiadas y efectivas para cumplir con las obligaciones establecidas por la legislación nacional vigente y en la guía que regula su implementación;

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

- **Privacidad desde el diseño:** Indica la adopción de medidas técnicas y organizativas cuya finalidad es aplicar de forma efectiva los principios de protección de datos personales e integrar las garantías necesarias para el tratamiento de los datos de forma previa al inicio del tratamiento por parte de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES**;
- **Programa Integral de Gestión de Datos Personales:** Es el mecanismo mediante el cual los responsables del Tratamiento, como lo es **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES**, dejan en evidencia el cumplimiento de la ejecución e implementación del plan de trabajo de protección de datos, tendiente a dar cumplimiento a la normatividad en protección de datos y las directrices que imparte la Superintendencia de Industria y Comercio en la materia;
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos. Para efectos del presente manual, se entenderá como responsable del Tratamiento **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES**;
- **Titular de la información:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento por parte de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES**;
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones que realice **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos;
- **Transferencia.** Se presenta cuando **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** como responsable del tratamiento, ubicado en Colombia, envía información personal a un tercero receptor, ubicado dentro o fuera del país, y que a su vez es Responsable del tratamiento de dicha información;
- **Transmisión.** Se presenta cuando **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** como responsable del tratamiento, ya sea que se encuentre ubicado dentro o fuera del país, comparte información personal para su tratamiento por parte del Encargado del Tratamiento ubicado dentro o fuera del país.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

4.3. PRINCIPIOS

En todas las actividades relacionadas con el tratamiento de datos personales que se encuentran en las bases de datos de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES**, deben aplicarse integralmente los principios reconocidos por la ley y la jurisprudencia de la Corte Constitucional colombiana, siendo estos los siguientes:

- **Principio de finalidad.** El Tratamiento de datos personales debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.

La finalidad de las bases de datos de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** está establecida por la normatividad vigente y/o las necesidades de operación de la compañía.

Los datos recopilados no serán utilizados para fines diferentes a los establecidos en la autorización otorgada por el Titular y/o para aquellos legal y contractualmente autorizados.

- **Principio de Necesidad y Proporcionalidad.** Los datos personales que se encuentran dentro de las bases de datos de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** deben ser los estrictamente necesarios para cumplir las finalidades del Tratamiento. En tal sentido, deben ser adecuados, pertinentes y acordes con las finalidades para las cuales fueron recolectados.
- **Temporalidad.** El período de conservación de los datos personales que se encuentran dentro de las bases de datos de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** debe ser el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado.
- **Principio de libertad.** El Tratamiento de datos personales sólo podrá realizarse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular de los datos. Por ello, los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial.

En el evento que los datos sean capturados por **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** se deberá informar al titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad del tratamiento de la información suministrada y, por tanto, no podrán recopilarse datos sin la clara especificación acerca de la finalidad del tratamiento de los mismos.

- **Principio de veracidad o calidad.** La información sujeta a Tratamiento debe ser cierta, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

Se deben adoptar medidas razonables para asegurar que los datos recopilados sean precisos y suficientes y, cuando así lo solicite el Titular o cuando **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** lo determine, sean actualizados, rectificados o suprimidos, esto último de ser procedente.

- **Principio de transparencia.** En el Tratamiento se debe garantizar el derecho del Titular a obtener por parte de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES**, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **Principio de acceso y circulación restringida.** Los datos personales, salvo la información 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 de los datos a sus Titulares o a terceros autorizados.
- **Principio de seguridad.** La información que sea tratada por **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** se deberá proteger implementando las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros que dentro de lo posible eviten su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Principio de confidencialidad.** Todos los funcionarios que intervengan en el Tratamiento de datos personales, que no tengan la naturaleza de públicos, están obligados a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizado el tratamiento y/o su relación con alguna de las labores que lo comprende.

5. DEBERES Y OBLIGACIONES DE REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Conforme a las normas vigentes, **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES**, en su condición de responsable del tratamiento cumple con las siguientes obligaciones:

- ✓ Garantizar a los Titulares de la información, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data a través de los medios que se indican en el presente manual;
- ✓ Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley 1581 de 2012, copia de las autorizaciones otorgadas por los Titulares de la información;
- ✓ Informar debidamente a los Titulares de la información sobre la finalidad de la recolección y

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

los derechos que les asisten en virtud de las autorizaciones otorgadas;

- ✓ Conservar la información personal bajo las condiciones de seguridad que impidan su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- ✓ Actualizar la información personal, en la medida en que tenga conocimiento de cambios en la misma;
- ✓ Rectificar la información personal cuando sea informada de que la misma es incorrecta;
- ✓ En caso de contar con encargados del tratamiento suministrarles únicamente datos personales cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012;
- ✓ Establecer contractualmente con colaboradores, clientes y proveedores, el respeto en todo momento de las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- ✓ Tramitar las consultas y reclamos formulados por los titulares de la información en los términos señalados en la ley 1581 de 2012, en la política de tratamiento de datos personales y en el presente manual;
- ✓ Informar a los Encargados del Tratamiento, principalmente centrales de riesgo, cuando determinada información personal 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 de la información sobre el uso dado a sus datos;
- ✓ 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 personal de los Titulares, de acuerdo con lo establecido en el presente manual;
- ✓ Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

6. RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA

Según lo ha indicado la Superintendencia de Industria y Comercio en su Guía para la Implementación del Principio de Responsabilidad Demostrada (Accountability), “(...) una entidad

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

que recoge y hace tratamiento de datos personales debe ser responsable del cumplimiento efectivo de las medidas que implementen los principios de privacidad y protección de datos” y, en esa medida, “(...) los Responsables del tratamiento deben contar con un Programa Integral de Gestión de Datos Personales y estar preparados para demostrarle a la autoridad la implementación efectiva de esas medidas en la organización”.

En virtud de lo anterior, en conjunto con las obligaciones previstas en el numeral 5 anterior, **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** ha establecido un Programa Integral de Gestión de Datos Personales previendo las siguientes obligaciones:

6.1. GENERACIÓN DE CULTURA ORGANIZACIONAL - PRESENTACIÓN DE INFORMES Y REPORTES

En **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** se ha generado una cultura organizacional en la que se encuentran involucrados todos los funcionarios de la compañía. Como parte de esta cultura organizacional:

- ✓ Se ha designado el Oficial de Privacidad por parte de la alta gerencia de la entidad.
- ✓ Se ha aprobado y monitoreado el Programa Integral de Gestión de Datos Personales por parte de la alta dirección de REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES.
- ✓ Se ha mantenido informada a la alta dirección de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** el desarrollo y la ejecución del Programa Integral de Gestión de Datos Personales.

El Oficial de Privacidad genera reportes de forma anual por medio de los cuales informa a sus órganos directivos el estado del Programa de Datos Personales de la compañía, en particular:

- ✓ La actualización normativa en materia de datos personales junto con sus efectos y medidas generadas al interior de la compañía.
- ✓ El cronograma y ejecución del programa de capacitación dirigido a sus funcionarios establecido de forma anual.
- ✓ El resultado de las evaluaciones de Impacto de privacidad (PIA) realizadas de forma previa a iniciar un nuevo proyecto u actividad que implique un tratamiento de datos personales de la forma establecida en el presente manual.
- ✓ El reporte de las peticiones, quejas y reclamos recibidas en materia de datos personales.
- ✓ El resultado de las auditorías y/o evaluaciones efectuadas de forma interna o externa y el plan de acción resultante.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

En caso de que se presenten cambios sustanciales en el Programa Integral de Gestión de Datos Personales, el Oficial de Privacidad lo presentará para aprobación de la alta gerencia.

Se consideran cambios sustanciales los siguientes:

- a. Cambios en el marco normativo que impliquen nuevas obligaciones a cumplir por la compañía dentro del Programa Integral de Gestión de Datos Personales.
- b. Cambios en la designación, funciones y comportamiento de los órganos que integran el Programa Integral de Gestión de Datos Personales según se establece en el aparte correspondiente a la estructura administrativa.
- c. Cambios en el plan de auditoria aprobado para verificar el cumplimiento del Programa Integral de Gestión de Datos Personales.

6.2. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

6.2.1. DESIGNACIÓN DEL OFICIAL DE PRIVACIDAD

El Oficial de Privacidad es la persona designada para ejercer el control y verificación del cumplimiento efectivo de las políticas y procedimientos adoptados dentro de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES**, así como de la legislación vigente en materia de tratamiento y protección de datos personales.

Para el desarrollo de esta función, la Dirección General ha decidido radicarla en el/la líder del área de riesgos, quien deberá contar con conocimientos en protección y tratamiento de datos personales, la ley vigente sobre la materia, así como las Políticas Internas y los Procedimientos establecidos en el presente Manual.

La designación del Oficial de Privacidad podrá ser trasladada a otro cargo, caso en el cual la Dirección General procederá a realizar un nuevo nombramiento, el cual se podrá hacer en cualquier época del año y quedará en firme mediante comunicación interna.

En ningún caso esta designación supone una exoneración de la responsabilidad que le asiste al responsable interno del tratamiento de una determinada base de datos y/o de las responsabilidades establecidas dentro del Manual para cada uno de los funcionarios y/o áreas. Así las cosas, cada uno de los funcionarios de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** apoyará la labor del Oficial de Privacidad.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

Adicionalmente, el Oficial de Privacidad cuenta según las necesidades del servicio con la posibilidad de solicitar apoyo externo para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

6.2.2. FUNCIONES DEL OFICIAL DE PRIVACIDAD

El Oficial de Privacidad tendrá como principales funciones, las siguientes:

- ✓ Impulsar y promover que todos los funcionarios de las diferentes áreas de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** cuenten con la formación, educación y concientización en cuanto a las prácticas de tratamiento y administración de datos personales y la seguridad de la información adoptadas por la compañía;
- ✓ Servir de enlace y coordinador con las demás áreas de la entidad para asegurar una implementación transversal del Programa Integral de Gestión de Datos Personales;
- ✓ Integrar las políticas relacionadas con la protección y el tratamiento de datos personales dentro de las actividades de todas las áreas de la entidad;
- ✓ Monitorear y hacer seguimiento a la normatividad expedida en materia de protección de la información personal y en virtud de ello, hacer recomendaciones de ajustes al interior de la entidad;
- ✓ Revisar las autorizaciones que serán utilizadas para la recopilación de datos personales presentadas por las diferentes áreas de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** y sus encargados;
- ✓ Brindar asesoría continua en el tratamiento de datos personales, en cada una de las etapas de su ciclo;
- ✓ Mantener un inventario de las bases de datos personales en poder de la compañía;
- ✓ Verificar la clasificación de los niveles de seguridad asignados a las bases de datos físicas y electrónicas por parte de las diferentes áreas de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** y sus encargados y/o terceros;
- ✓ Responder y verificar, de acuerdo con los términos indicados en el presente procedimiento, las solicitudes que realicen los titulares de los datos personales que reposen en las bases de datos de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES**;

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

- ✓ Efectuar en nombre de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** el registro de las bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos de la Superintendencia de Industria y Comercio, así como la modificación y creación de nuevas bases de datos dentro de los términos legales establecidos para el efecto.
- ✓ Promover la elaboración e implementación de un sistema que permita administrar los riesgos del tratamiento de datos personales en cada uno de los procesos de la entidad.
- ✓ Velar por la implementación de planes de auditoría interna para verificar el cumplimiento de sus políticas de tratamiento de la información personal.
- ✓ Revisar los resultados de las auditorías internas y externas realizadas sobre el tratamiento de datos personales y establecer planes de acción frente a sus resultados.
- ✓ Realizar seguimiento al Programa Integral de Gestión de Datos Personales, supervisar su cumplimiento por parte de todos los funcionarios, y que las políticas y procedimientos que lo componen se mantengan en el tiempo;
- ✓ Atender requerimientos de las autoridades, así como procesos administrativos o judiciales en materia de protección y datos personales, en conjunto con las funcionarios internos o asesores externos que se consideren adecuados para el efecto;
- ✓ Las demás que dentro del presente Manual u otros documentos internos le sean asignados.

6.3. Régimen Sancionatorio para las Violaciones del Presente Manual

El Manual General de Procesos, políticas, procedimientos, instructivos y formatos que se lleguen a desarrollar bajo su estructura, pretenden instituir y afianzar la cultura organizacional frente al tratamiento de datos personales entre los empleados, personal externo, proveedores, clientes y/o usuarios de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES**, por tal razón, es necesario que las violaciones al presente manual sean clasificadas, con el objetivo de aplicar medidas correctivas y mitigar posibles afectaciones contra la seguridad de los datos. Las medidas correctivas pueden considerar desde acciones administrativas según lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, hasta acciones de orden disciplinario o penal, de acuerdo con las circunstancias, si así lo ameritan.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

6.4. RESPECTO A LAS BASES DE DATOS CON INFORMACIÓN PERSONAL

6.4.1. IDENTIFICACIÓN DE BASES DE DATOS

REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES ha establecido como criterios principales para clasificar sus bases de datos las finalidades y la forma de tratamiento.

➤ Finalidad.

REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES ha identificado sus bases de datos de acuerdo con la finalidad para la cuales han sido creadas; lo anterior entendiendo que una base de datos central puede segregarse en otras descentralizadas que responden a un mismo contenido y propósito pero que pueden encontrarse en repositorios diferentes a la base central para efectos de control o trabajo diario.

➤ Forma de tratamiento.

a) Bases de datos automatizadas:

REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES identifica como base de datos automatizada aquella que se almacena y administra en archivos digitales y/o con la ayuda de herramientas informáticas o sistemas de información automatizados.

Estas bases de datos comprenden las siguientes características:

- (i) Recoge datos que se orientan a un determinado fin; y
- (ii) Está organizada; esto es que sus contenidos están dispuestos de una forma determinada de acuerdo con la decisión tomada para el efecto por la compañía.

El inventario actualizado de bases de datos personales automatizadas de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** es documentado y controlado por el Oficial de Privacidad.

b) Bases de datos físicas / manuales

REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES identifica una base de datos física o manual cuando contiene archivos cuya información se encuentra organizada y almacenada de manera física.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

Estos archivos pueden estar compuestos por cualquier tipo de soporte y/o conjunto de documentos físicos vinculados a personas naturales y organizados por criterios específicos relativos a ellas.

El inventario actualizado de bases de datos personales físicas de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** es documentado y controlado por el Oficial de Privacidad.

6.4.2. VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS

Cada una de las bases de datos respecto de las cuales **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** actúa como responsable del Tratamiento tendrá una vigencia que dependerá de que:

- Se mantengan las finalidades para las cuales fueron recopilados los datos personales que se encuentran almacenados en las bases de datos;
- Se requiera continuar con el almacenamiento de los datos personales que en ellas se encuentran para dar cumplimiento a obligaciones legales, particularmente en materia contable, probatoria, tributaria, atención de peticiones, quejas y reclamos y/o archivo/almacenamiento de documentación, entre otras.

6.4.3. INVENTARIO DE BASES DE DATOS

Las bases de datos identificadas una vez se inicie la operación de la compañía y de acuerdo con los criterios mencionados se registrarán en el Inventario de bases de datos de la compañía el cual será controlado por el Oficial de Privacidad.

Dentro del inventario de las bases de datos de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** se identifican, por cada base de datos, las siguientes características:

- Área / Proceso responsable de la base de datos
- Nombre de la base de datos
- Forma de tratamiento
- Finalidades del tratamiento de los datos personales
- Ubicación de la base de datos
- Número de titulares de la información que se encuentran en la base de datos
- Autorización para el tratamiento. Existencia de la autorización, de su prueba y su ubicación, en caso de que ésta sea necesaria para el tratamiento

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

- Encargados del tratamiento. Existencia y datos de identificación
- Naturaleza de la información que se encuentra en la base de datos (Pública, Privada, Semiprivada, Sensible)
- Datos particulares que se encuentran almacenados en cada base de datos
- Transferencia o transmisión internacional de la base de datos
- Encargado interno de cada una de las bases de datos.

El inventario de bases de datos es actualizado por el Oficial de Privacidad cada vez que conozca alguna modificación respecto de la información en él registrada.

6.4.4 REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

Para el cumplimiento de los mandatos legales vigentes, el Oficial de Privacidad realizará el registro / actualización de las bases de datos ante el Registro Nacional de Bases de Datos de la Superintendencia de Industria y Comercio, para lo cual:

- Validará internamente la creación y/o modificación que se hubiere efectuado sobre las bases de datos existentes;
- Actualizará la información contenida en el Registro Nacional de Bases de Datos, en los siguientes eventos;
 - a. Anualmente, entre el dos (02) de enero y el treinta y uno (31) de marzo;
 - b. Dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, a partir de la inscripción de la base de datos, cuando se realicen cambios sustanciales en la información registrada.

Se entenderán como cambios sustanciales los que se relacionen con la finalidad de la base de datos, el cambio en el/los encargados(s) del tratamiento, los canales de atención al titular, la clasificación o los tipos de datos personales almacenados en cada base de datos, las medidas de seguridad implementadas, modificaciones en la Política de Tratamiento de Datos Personales, la transferencia y transmisión internacional de la información, y/o la eliminación de la base de datos.

- En caso de crearse una nueva base de datos, la registrará en el Registro Nacional de Bases de Datos dentro de los dos (2) meses siguientes a su creación.
- En caso de eliminarse o suspender/finalizar el uso de una base de datos previamente creada

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

y registrada ante el Registro Nacional de Bases de Datos, lo reportará oportunamente mediante dicha plataforma.

- Realizará los reportes relacionados con los reclamos presentados por los titulares de la información personal en el semestre inmediatamente anterior. Este reporte se realizará dentro de los primeros quince (15) días hábiles de los meses de febrero y agosto de cada año.

6.5. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES como responsable del Tratamiento de datos personales de sus funcionarios, proveedores, aliados, clientes y terceros en general, ha desarrollado su Política de Privacidad de forma escrita, la cual ha sido puesta en conocimiento de los titulares de la información a través de su página web.

En caso de presentarse cambios sustanciales en el contenido de dicha Política o en las características del tratamiento de los datos personales que se encuentran documentados en ella que puedan afectar el contenido de la autorización que ha sido recibida por parte de su titular, **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** comunicará estos cambios a los titulares a más tardar al momento de implementar las nuevas políticas por medio de un aviso publicado en su página web.

En caso de que no sea posible para **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** poner a disposición del Titular de la información su Política de Privacidad, informará por medio de un aviso de privacidad sobre su existencia y la forma de acceder a la misma, de manera oportuna y en todo caso a más tardar al momento de la recolección de los datos personales.

De igual forma, se ha puesto en conocimiento de los funcionarios de la compañía la Política de Privacidad.

6.6. EVALUACIÓN DE IMPACTO DE PRIVACIDAD (PIA)

Toda vez que se busque iniciar con un nuevo proyecto, campaña, actividad o programa en el que se involucre el tratamiento de datos personales, el Oficial de Privacidad, junto con el área responsable del proyecto o programa, realizará una Evaluación de Impacto de Privacidad, la cual quedará documentada, incluyendo:

- Una descripción del proyecto o programa y el tratamiento de datos personales que se realizará durante su ejecución.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

- El flujo de la información personal que se tratará durante el proyecto o programa, desde su recolección hasta su archivo o eliminación final.
- La identificación, clasificación y evaluación de los riesgos que se evidencien frente a los derechos de los titulares de la información.
- Las medidas que se adoptarán al interior de la entidad para mitigar los riesgos identificados, dentro de las que se incluirán las garantías legales, controles de seguridad, medidas tecnológicas y mecanismos que garanticen la protección de los datos personales que serán objeto de tratamiento.

De forma previa a la ejecución del proyecto o programa, el Oficial de Privacidad realizará una revisión integral en la que validará que las medidas establecidas durante la evaluación de impacto se hayan implementado por el área responsable y entregará un visto bueno para su desarrollo.

La documentación relacionada con la evaluación de impacto de privacidad y su posterior verificación, será mantenida por el Oficial de Privacidad para fines probatorios.

6.7. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

El riesgo de cumplimiento es la posibilidad de que el tratamiento de la información personal en **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** no sea íntegro; esto significa que la entidad falle (o sea así percibido) en el cumplimiento de las normas y estándares que son relevantes para su actividad por ser Responsable del tratamiento de datos personales, lo cual puede traer como consecuencia la pérdida de reputación, multas y sanciones, entre otros.

En virtud de lo anterior, **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** desarrolla un sistema de administración de riesgos compuesto por los siguientes elementos:

- **Identificación de riesgos.** Se identificarán los riesgos a los que se ven expuestos los datos personales que son tratados por cada una de las áreas / procesos de la entidad en cada etapa de su ciclo de vida.
- **Medición de riesgos.** Se realizará una medición por medio de la cual se determine la posibilidad de ocurrencia de los riesgos identificados, así como su impacto en caso de materializarse.
- **Control de los riesgos.** Se establecerán las acciones que controlarán y/o mitigarán los

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

riesgos identificados con el fin de disminuir la posibilidad de ocurrencia y/o, en su defecto, las consecuencias de la materialización de los mismos.

- **Monitoreo - Auditoría.** Se realizará un seguimiento anual dirigido a velar por que los controles y medidas establecidas sean efectivas, así como para detectar y corregir deficiencias en la administración de los riesgos identificados.

Estas auditorías serán realizadas de forma anual, de acuerdo con el cronograma de auditorías establecido por la entidad en compañía del Oficial de Privacidad de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES**. No obstante, lo anterior, la entidad podrá realizar la contratación de un tercero experto, quien realizará la auditoría y desarrollo de informe, basado en la matriz de riesgo propia de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES**, el resultado de auditorías internas, y teniendo conocimiento de la documentación relacionada con el Programa Integral de Protección de Datos Personales de la entidad.

6.8. ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN Y CONTROL.

Con el propósito de garantizar la mejora continua de las políticas y procedimientos para el tratamiento de la información personal, **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** a través del Oficial de privacidad coordinará y ejecutará acciones periódicas de auditoría o verificación del cumplimiento de las disposiciones del presente manual tomando en consideración de los siguientes lineamientos centrales:

a) Aspectos centrales de la revisión o control:

- Debida identificación y actualización del ciclo del tratamiento de la información:
 - Escenarios de tratamiento
 - Canales y fuentes de recolección de información
 - Finalidades del tratamiento
 - Flujos de información
 - Terceros encargados y responsables del tratamiento de la información personal
 - Escenarios de transmisión y transferencia de bases de datos.
 - Medios de disposición de información
- Inventario y actualización de bases de datos personales:
 - Identificación y reporte oportuno de nuevas bases de datos personales
 - Actualización de las bases de datos existentes y reporte periódicos
 - Adaptación de controles para conteo y seguimiento de número de titulares de bases de datos personales.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

- Verificación de los procedimientos internos para el tratamiento de información personal:
 - Procedimiento de atención de consultas y reclamos de titulares de información personal.
 - Procedimiento de reportes de incidentes de seguridad.
 - Procedimiento de uso de marca, internet y medios masivos, herramientas corporativas.
- Implementación y aplicación de modelos y cláusulas de naturaleza legal:
 - Avisos de privacidad y solicitudes de autorización
 - Cláusulas contractuales con terceros encargados
 - Cláusulas contractuales para la cesión de bases de datos personales
 - Cláusulas contractuales con trabajadores de la Compañía.
 - Cláusulas contractuales escenarios de transmisión y transferencia de datos

b) Resultados de la verificación: Los resultados de la verificación deberán reflejar los siguientes elementos centrales:

- Resultados de la última verificación y estado de implementación de los planes de mejora definidos.
- Estado actual de cumplimiento de la ley de protección de datos.
- Efectividad de las medidas y controles implementados.
- Relación de incidentes significativos que afectaron el cumplimiento de la ley y disposiciones internas durante el periodo objeto de revisión.
- Planes de acción (preventivos, correctivos y de mejora) respecto de cada una de los eventuales hallazgos de la verificación.

c) Periodicidad y reporte: Las revisiones al cumplimiento de la política y procedimiento de tratamiento de la información personal deberá realizarse de manera periódica o de manera inmediata ante la ocurrencia de un incidente que comprometa o amenace comprometer la seguridad de la información personal o el adecuado nivel de cumplimiento de la normatividad aplicable.

Los resultados de la revisión junto con los eventuales planes de mejora definidos serán presentados por el Oficial de privacidad ante la Dirección General de la Compañía, para su valoración y aprobación.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

7. PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES Y PROCESOS Y RESPONSABILIDADES INTERNAS

7.1. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN – CICLO DEL DATO

7.1.1. Captura de Información

En los casos en que **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** actúa como responsable de las bases de datos y sin importar el medio de captura, se obtiene autorización del Titular de la información, en caso de ser necesario, y se guarda prueba de la misma, a menos que dicha autorización se haya otorgado por parte del titular por medio de acciones inequívocas, caso en el cual se mantendrá un soporte de que fue puesto en su conocimiento el tratamiento al que serán sujetos sus datos personales, como ocurre con los avisos de video vigilancia y/o privacidad.

Los mecanismos podrán ser predeterminados a través de medios técnicos que faciliten al titular su manifestación automatizada. Se entiende, como se indicó anteriormente, que la autorización cumple con estos requisitos cuando se manifiesta por:

- **Escrito:** Se deja prueba del cumplimiento de la obligación de informar y del consentimiento. Si el titular solicita copia, deberá suministrarse.
- **Verbalmente:** A través de llamadas telefónicas en las cuales el titular es informado de sus derechos y las finalidades de tratamiento de la información dándole la oportunidad a continuación de manifestar su aceptación. De dichas comunicaciones se deja prueba a través de grabaciones conservadas de manera que pueden ser objeto de posterior consulta.
- **Conductas inequívocas del titular:** La autorización también puede obtenerse a partir de conductas inequívocas del Titular del Dato que permitan concluir de manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el tratamiento de su información; tal es el caso de la autorización al acceso de las instalaciones de la entidad.

En ningún caso, el silencio del Titular podrá considerarse como una conducta inequívoca.

En caso que **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** obtenga los datos personales de terceros o proveedores que los han recopilado en su calidad de Responsables del Tratamiento, a través de los acuerdos o convenios que se suscriban, se establecerán los términos del tratamiento que se da a la información en desarrollo de su actividad, indicando claramente que, en materia de autorizaciones, cuando se comparten datos con la entidad, el responsable exclusivo de contar con

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

los permisos para el tratamiento de los mismos es quien provee los datos a **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES**, a menos que los mismos se recopilen por un encargo propio de la compañía, en cuyo caso, esos terceros se les considera como Encargados de la información.

7.1.2. Autorizaciones

De conformidad con las normas vigentes, el consentimiento del Titular de los datos debe cumplir con las siguientes características:

- **Ser previo:** Debe otorgarse antes de la incorporación del dato a la base de datos.
- **Ser expreso:** Aquel consentimiento que se otorga de forma inequívoca, explícita y concreta para la finalidad que requiere.
- **Ser informado:** El Titular del dato debe conocer la finalidad de la base de datos y el tratamiento que se le va a dar a sus datos; así como ser consciente de los efectos de su autorización. En concreto, es obligatorio informar al titular de los datos: (i) El tratamiento que se hará sobre sus datos y la finalidad del mismo; (ii) el carácter facultativo de las respuestas a las preguntas que versen sobre datos sensibles; (iii) los derechos que tiene y la manera de ejercerlos; (iv) la identificación, dirección física o electrónica del responsable del tratamiento.

REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES obtiene de parte del titular de la información la autorización previa, expresa e informada para recolectar y tratar sus datos personales. Esta obligación no es necesaria cuando se trata de datos de naturaleza pública, o el tratamiento de la información se haga para fines históricos, estadísticos o científicos que se hagan en desarrollo de una habilitación u obligación legal, o aquellos en los cuales no se vincula la información a una persona específica.

Para obtener la autorización se siguen las siguientes instrucciones:

En primer lugar, antes de que la persona autorice es necesario informarle de forma clara y expresa lo siguiente:

- El tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
- El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de niñas, niños o adolescentes.
- Los derechos que le asisten como titular, previstos en el artículo 8 de la ley 1581 de 2012.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

- La identificación, dirección y teléfono de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES**, y/o los canales por medio de los cuales los titulares pueden ejercer sus derechos.

Se encuentran legitimados para otorgar el consentimiento:

- El representante legal de personas jurídicas respecto del tratamiento de los datos de sus representantes, funcionarios y terceros vinculados.
- El Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a su disposición REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES.
- Los causahabientes del Titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- El (la) representante y/o apoderado (a) del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.

En tercer lugar, el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes debe i) responder y respetar el interés superior de los niños, niñas y adolescentes; y ii) asegurar el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** solicitará al representante legal del niño, niña o adolescente la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto. El responsable y Encargado involucrado en el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos, aplicando los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias

7.1.3. Tratamiento de datos biométricos

Los datos biométricos almacenados en las bases de datos son recolectados y tratados por motivos estrictamente de seguridad, para verificar la identidad personal y realizar control de acceso a los empleados, clientes y visitantes a las instalaciones de la compañía. Los mecanismos biométricos de identificación capturan, procesan y almacenan información relacionada con, entre otros, los rasgos físicos de las personas (las huellas dactilares, reconocimiento de voz y los aspectos faciales), para poder establecer o “autenticar” la identidad de cada sujeto.

La administración de las bases de datos biométrica se ejecuta con medidas de seguridad técnicas que garantizan el debido cumplimiento de los principios y las obligaciones derivadas de Ley Estatutaria en Protección de Datos, asegurando además la confidencialidad y reserva de la información de los titulares.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

7.1.4. Uso de la Información

Solo se podrá hacer uso de la información contenida en las bases de datos de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** para el fin establecido en la Ley o en las autorizaciones del titular.

Cualquier uso de la información diferente al establecido, deber ser previamente consultado con el Oficial de Privacidad.

Los funcionarios de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** tienen permisos de acceso a la información de las bases de datos de acuerdo con las necesidades del servicio y sus funciones asignadas.

La designación y modificación del perfil de acceso a la información de cada uno de los funcionarios es realizado de acuerdo con las necesidades del cargo por parte del área de TI, previa solicitud y/o autorización del encargado del proceso en el que presta los servicios dicho funcionario.

En caso de retiro, el área de TI procede a solicitar la anulación de la(s) clave(s) previamente entregada(s).

Las claves asignadas son de uso personal e intransferible y pueden ser utilizadas únicamente en desarrollo de las funciones de la persona a la cual le han sido asignadas.

La utilización de las claves por una persona a la cual no le han sido asignadas, requiere previa autorización por escrito de la cabeza del área de que se trate con el visto bueno del Oficial de Privacidad. Tal autorización debe indicar, la persona a quien se permite el uso de la clave, la razón por la cual se autoriza y el tiempo por el cual se otorga el permiso de uso.

7.1.5. Almacenamiento de la información

El almacenamiento de la información física y lógica de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** se realiza en medios o ambientes que cuentan con adecuados controles para la protección de los datos.

Criterios de almacenamiento:

La compañía garantiza la confidencialidad e integridad de los datos contenidos en los ficheros en soporte papel que sean de su responsabilidad.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

En este sentido, toda la documentación en papel deberá cumplir las condiciones de almacenamiento que se describen en este documento. Todos los usuarios de la compañía deberán tener conocimiento de este procedimiento.

Cuando un usuario considere que puede dar por finalizada una tramitación y que, en consecuencia, puede archivar la documentación de trabajo, deberá distinguir si trata datos de carácter de categorías especiales o no.

- Si no pertenecen a categorías sensibles, debe haber dispositivos de almacenamiento dotados de mecanismos que obstaculicen su apertura.

Para guardar documentos con datos personales se utilizarán dispositivos de cierre: Todas las unidades o servicios dispondrán, como mínimo, de armarios con cierre con llave o dispositivos similares que obstaculicen el acceso y manipulación de la información.

- En cuanto a los datos de carácter personal de categorías sensibles, los archivadores o armarios donde se almacenen los documentos permanecerán cerradas mientras no sea necesario acceder a los documentos.

Estas áreas con acceso restringido serán salas con cierre mediante puerta con llave.

Las salas enumeradas deben cumplir las siguientes medidas de seguridad:

- Permanecer cerradas siempre que no haya ninguna persona en el interior realizando alguna tarea para la que esté previamente autorizado.
- Sólo podrá acceder el personal autorizado.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

7.1.6. Destrucción de la información

La destrucción de información en medios físicos o electrónicos se realiza de acuerdo con las Políticas de gestión documental elaboradas por la compañía de conformidad con la normatividad vigente, los requerimientos contractuales o legales de conservación y archivo exigidos por los clientes.

La destrucción de información en medios físicos se realiza a través de mecanismos que no permiten su reconstrucción como son, el de incineración por fuego o químicos, o la conversión a pulpa.

En cuanto a los medios electrónicos, ésta es realizada a través de métodos eficaces para tal fin.

La destrucción considera información contenida en poder de terceros como en instalaciones propias. En caso de los terceros, los contratos de servicio o convenios contienen la obligación de la entrega de los medios físicos y de la información a **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** al término del contrato y la obligación de destrucción de los mismos, cuando aplique.

Cuando el proceso de destrucción de la información se realiza a través de terceros, éste sólo puede ser realizado contando con la previa validación escrita para el efecto por parte del Oficial de Privacidad, después de constatar las características del proveedor y las medidas de seguridad implementadas.

7.1.7. Transmisión de la información

Obligaciones Contractuales: Con el fin de garantizar la seguridad de las bases de datos, en los contratos laborales y de prestación de servicios y los demás en los que por virtud del objeto contractual se tenga acceso a las bases de datos, se pacta la obligación de privacidad, responsabilidad y confidencialidad sobre dichos datos. Así, todas las personas que intervengan en el tratamiento de los datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información y los datos, incluso después de finalizada su relación con **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES**.

REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES suscribe contratos con todos los proveedores o terceros que cumplen las características de Encargados en los términos previstos por la legislación vigente.

REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES establece las instrucciones de tratamiento de datos a seguir por el Encargado y verifica el adecuado manejo de información de los diferentes proveedores en los términos establecidos en el contrato y la Ley como “Encargados del tratamiento de datos personales”.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal son destruidos o devueltos a la compañía, al igual que cualquier soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

En el caso de que el encargado del tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado, también, Responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES tiene establecidos lineamientos para la relación con agentes externos que tengan acceso o puedan tener acceso potencial a la información o recursos informáticos y por tanto a las bases de datos.

- El tercero que accede a la información y a los recursos informáticos debe acatar los lineamientos establecidos por **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** en su Política de Privacidad.
- En el acceso a la información y a los recursos informáticos se establecen acuerdos de confidencialidad para que no se otorgue acceso a la información sin la existencia de una autorización y compromiso explícito.
- En el contrato establecido entre **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** y los agentes externos, se especifica la necesidad de acceso a la información.

7.1.8. Transferencia internacional

REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES no hará transferencia de datos personales a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos, salvo en los casos que expresamente indica la Ley Estatutaria de Protección de Datos Personales. Se entiende que un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos cuando cumpla con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los que la ley 1581 de 2012 exige a sus destinatarios. Esta prohibición no regirá cuando se trate de:

- ✓ Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia.
- ✓ Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

- ✓ Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable.
- ✓ Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.
- ✓ Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el responsable del tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular.
- ✓ Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

En los casos no contemplados como excepción, se comunicará a la Superintendencia de Industria y Comercio para que profiera la declaración de conformidad relativa a la transferencia internacional de datos personales a países que no cumplan con los requisitos establecidos en las normas que rigen a materia.

7.1.9. Disposición final de la información

En cuanto a los datos personales cuyas finalidades hayan terminado, serán almacenados en las bases de datos de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** para fines históricos, estadísticos y de control, así como para dar cumplimiento a sus obligaciones contractuales, comerciales, laborales y/o tributarias.

Frente a los datos personales que no deban ser conservados para los efectos mencionados, se realizará una destrucción de información que se encuentra en medios físicos y/o electrónicos.

Para el caso de los terceros que realizan tratamiento de datos personales por cuenta de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES**, los contratos de prestación de servicios y transmisión de datos personales contienen la obligación de la entrega de la información suministrada o que llegará a recopilar al término del contrato, y ante la imposibilidad de lo anterior, la obligación de destrucción de esta.

7.2. PROCESOS Y RESPONSABILIDADES INTERNAS

7.2.1. RECURSOS HUMANOS

Las personas que ejercen las actividades propias de Recursos Humanos de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES**, en sus diferentes actividades, realizan la recopilación y tratamiento de datos de carácter personal privado, semiprivado, sensible relacionados con sus funcionarios y candidatos para vacantes de la compañía.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

Para el adecuado tratamiento de dichos datos, **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** aplicará lo establecido, a partir de los siguientes parámetros y procesos:

Procesos de selección y reclutamiento:

Al iniciar el proceso de reclutamiento, **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** recibe las hojas de vida de quienes se encuentran interesados mediante los correos electrónicos asignados para el proceso de selección, así como, a través de su sitio web, momentos en los cuales:

- El funcionario administrador del correo da respuesta automática solicitando la autorización para el tratamiento de los datos contenidos en la hoja de vida recibida, suscribiendo el formato de autorización para el tratamiento de la información en procesos de selección. En caso de que el titular de la información no remita dicha autorización, este no hará parte del proceso de selección, y su hoja de vida será eliminada de los sistemas de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES**.
- Estas mismas autorizaciones serán solicitadas al momento de recibir una hoja de vida a partir del link dispuesto en la página web para tal fin. En caso de que el titular de la información no consienta el tratamiento de su información, este no hará parte del proceso de selección y su hoja de vida será eliminada.
- Para recibir hojas de vida en físico, se les solicitará a los aspirantes que suscriban la autorización para el tratamiento de datos de procesos de selección, la cual se adjuntará a la hoja de vida y será el documento habilitador para que las personas puedan participar en el proceso.

REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES iniciará el proceso de selección realizando el tratamiento de los datos exclusivamente para las finalidades indicadas en los textos de autorización.

Al finalizar dichos procesos, la base de datos conformada con la información y documentación de los candidatos será eliminada.

Los exámenes médicos, psicotécnicos y estudios de seguridad que se realicen durante el preingreso, periódicos y de retiro, podrán ser realizados directamente o por medio de terceros contratados para el efecto.

REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES también tiene alianzas con empresas temporales y fuentes de reclutamiento las cuales comparten con la entidad el proceso de reclutamiento completo, las hojas de vida y pruebas psicotécnicas de aspirantes que cumplan con los perfiles que requiera

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES. En caso de realizar la contratación de un tercero, quien actuará como Encargado del Tratamiento, **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** suscribirá un contrato u orden de compra, documento que contará con el clausulado indicado en el presente manual, las obligaciones de cada parte y la responsabilidad en materia de protección de datos personales.

Procedimiento de contratación y gestión de relación laboral:

El área de Recursos Humanos de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** recopila los datos personales de sus empleados y familiares (incluidos menores de edad), esto último para efectos de gestión laboral y de bienestar, afiliación al Sistema de Seguridad Social y de contacto en caso de emergencia, para lo cual los funcionarios autorizan, por medio del contrato laboral el tratamiento de sus datos personales.

Generalmente, las contrataciones ingresan por uno de los terceros con los cuales **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** tiene una relación contractual vigente. En tal caso, los terceros realizan todo el proceso de contratación, eligen los perfiles y remiten a **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** los postulantes que cumplan con dichos perfiles requeridos por **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES**.

Con los terceros también se tienen suscritos contratos en los cuales se establecen las obligaciones en materia de protección de datos personales.

Así mismo, con la firma del contrato de trabajo, el funcionario se obliga a realizar el tratamiento de datos personales que conozca en ejercicio de sus funciones de acuerdo con las medidas establecidas por la compañía. Lo anterior es complementado con las capacitaciones recibidas por los funcionarios al momento de su ingreso, de acuerdo con lo establecido en el presente manual.

Las empresas terceras contratadas para adelantar procesos de contratación compartirán información personal con **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** contando con la autorización directamente del titular, con el fin de cumplir con el objeto contractual.

Desvinculación de funcionarios:

De forma posterior a realizar el proceso de desvinculación de los funcionarios, ya sea por renuncia o terminación unilateral del contrato por parte de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES**, la entidad realizará el tratamiento de los datos personales de los funcionarios inactivos de acuerdo con

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

lo establecido por el Archivo General de la Nación, y los almacenará para dar cumplimiento a posibles solicitudes de autoridades.

Así mismo, en conjunto con el departamento de TI, se realizará el bloqueo y/o deshabilitación de usuarios y perfiles asignados al funcionario desvinculado, a más tardar el día en que el funcionario finaliza sus funciones. En caso de ser necesario, el bloqueo o deshabilitación, se realizará de forma previa a la fecha de desvinculación con el fin de salvaguardar la confidencialidad, seguridad y disponibilidad de la información propiedad de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES**.

7.2.2. GERENCIA GENERAL

- Propender por el cumplimiento de la protección de datos personales a todo nivel en la entidad, a través de la asignación de los recursos necesarios para tal fin, la aprobación de políticas generales que faciliten la implementación de un programa de cumplimiento y la capacitación de los funcionarios de la compañía en cuanto a los mecanismos de control necesarios para el cumplimiento.
- Decidir y establecer el enfoque metodológico que gobierna la entidad para el manejo de la información personal, de acuerdo con las propuestas que el Oficial de Privacidad hace para el efecto.
- Designar al funcionario, área(s) o asesor externo responsable de las labores correspondientes a oficial de privacidad.

7.2.3 ÁREA DE TECNOLOGÍA

- Implementar las mejores prácticas con relación a la seguridad de la información y a la infraestructura de redes y comunicaciones tecnológicas, a los aplicativos y a las bases de datos con información personal.
- Adoptar las medidas necesarias para que los usuarios de la conozcan las normas de seguridad que afecten al desarrollo de sus funciones, así como las consecuencias en que pudieran incurrir en caso de incumplimiento.
- Recomendar el bloqueo o suspensión de los servicios de red de las computadoras y dispositivos cuando se considere la existencia de una amenaza para la seguridad de la información.
- Adoptar procedimientos de recuperación de desastres aplicables a las bases de datos que contengan datos personales.
- Definir y mantener políticas sobre la seguridad de la información, que contengan medidas de seguridad generales para la protección de bases de datos.
- Elaborar o dar cumplimiento a las políticas de la compañía de auditorías de la información

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

(información personal).

7.2.5 ATENCIÓN AL CLIENTE

Área encargada:

El área encargada de atender las peticiones, consultas y reclamos de los titulares para ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos y revocar su autorización es el área de Servicio al Cliente junto con el área responsable del tratamiento del dato, quienes tienen las siguientes obligaciones:

- Dar trámite a todas las solicitudes presentadas en los diferentes medios habilitados que se pueden derivar del ejercicio de los derechos de los titulares en materia de Datos Personales.
- En caso de recibir solicitudes por redes sociales, el área que maneja estos canales deberá informarles a las personas el canal habilitado por servicio al cliente para que proceda a radicar formalmente su petición o queja.
- Centralizar todas las peticiones quejas y reclamos por el ejercicio del derecho de habeas data, independientemente que la respuesta sea asignada a otra área de la compañía, la cual debe informar el cierre de la gestión de la mismas al área de atención al cliente para su control de registro.
- Apoyar el desarrollo, sostenimiento y mejora continua al procedimiento de Protección de Datos Personales adoptado por la compañía.
- Llevar una estadística de solicitudes relacionadas con protección de datos personales y con base en ella presentar recomendaciones al Oficial de Privacidad que sirvan para mejorar los procesos relacionados con la materia al interior de la compañía.

7.2.4 DEMÁS FUNCIONARIOS DE REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES

- Autorizar previamente a cualquier comunicación con los Titulares de los datos, el uso de sus datos personales para poder realizar contacto posterior y proceder con el ofrecimiento de cualquier servicio de la compañía.
- La expedición de certificaciones de los servicios contratados por los titulares deberá

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

realizarse previa prueba de la trazabilidad de la solicitud realizada por el mismo, es decir, no se pueden emitir certificaciones si la misma no fue solicitada directamente por el titular de la información.

- Dar un adecuado uso de la información en el normal desarrollo de sus funciones y de acuerdo con la finalidad establecida para cada uno de los datos personales objeto de tratamiento.
- Propender porque ante cambios en procesos y nuevos proyectos o programas, estos cuenten con los requisitos necesarios para la protección de datos personales antes de su puesta en operación, presentándolos al Oficial de privacidad para obtener su visto bueno cuando se vaya a manejar información personal.
- Guardar el necesario secreto respecto a cualquier tipo de información de carácter personal conocida en función del trabajo desarrollado, incluso una vez concluida la relación laboral con **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES**.
- Conocer y acatar las políticas y reglamentaciones internas establecidas en materia de protección de la información personal.
- Informar al Oficial de Privacidad acerca de la ocurrencia de posibles incumplimientos o riesgos de incumplimiento a la normatividad y reglamentaciones internas, en materia de administración de la información personal.
- Conocer, respetar y dar cumplimiento a la normatividad existente en Colombia en materia de protección de datos personales y sus implicaciones en el evento de un incumplimiento.
- Garantizar que los accesos a la información solo se realizan siguiendo los procedimientos establecidos y para uso exclusivamente de tipo laboral y no para uso personal o de terceros sin autorización.
- Colaborar con el Oficial de Privacidad en el seguimiento a las actividades relacionadas con manejo de información personal dentro de sus áreas de responsabilidad.
- Propender porque en los procesos misionales de responsabilidad, se implementen la totalidad de mecanismos necesarios para la protección de datos personales, emitidos por el Oficial de Privacidad y/o cualquier organismo de vigilancia y control.
- Informar y hacer seguimiento a terceros, del estricto cumplimiento de los procedimientos internos.
- Comunicar al Oficial de Privacidad y área de Atención al Cliente cualquier consulta o reclamo que sea conocido o recibido por cualquier medio en relación con el tratamiento y la protección de datos efectuada por **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES**.

8. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LOS TITULARES:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

Para la atención de consultas y reclamos en materia de tratamiento y protección de datos personales, todos los funcionarios del **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** seguirán las siguientes instrucciones:

a. Respetto de las consultas

Las consultas deberán ser presentadas utilizando alguno de los medios de contacto dispuestos por **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** para el efecto y observando el siguiente procedimiento:

- a) En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante podrán realizar reclamos asociados a correcciones, actualizaciones o supresión de los datos personales que son objeto de tratamiento, previa acreditación de su identidad.
- b) Cuando la consulta sea formulada por persona distinta del titular, deberá acreditarse en debida forma la personería o mandato para actuar.
- c) La consulta debe contener como mínimo, la siguiente información:
 - ❖ El nombre y dirección de contacto del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
 - ❖ Los documentos que acrediten la identidad y capacidad de su representante, tal como se indica en los siguientes casos:
 - ✓ Titular: Documento de identificación.
 - ✓ Causahabiente: Registro civil y documento de identificación.
 - ✓ Representante legal en caso de menores:
 - (i) Padres de familia: Registro civil de nacimiento y documento de identidad.
 - (ii) Tutores: Sentencia judicial que confiere representación legal.
 - ✓ Representante legal autorizado por el titular: Poder autenticado.
 - ❖ La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer el derecho de consulta.
 - ❖ La descripción clara y precisa de la consulta que realiza el titular de la

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

información, sus causahabientes o representantes.

- ❖ Aportar la documentación que avale su petición en caso de que por la naturaleza del dato sea procedente.
 - ❖ En caso dado, otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.
- d) En el caso de consultas presentadas de forma completa se dará respuesta a los peticionarios dentro del término de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y;
- e) 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.

b. Respecto de los reclamos

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley, podrán presentar su reclamo utilizando alguno de los medios de contacto descritos en el presente documento y observando el siguiente procedimiento:

- a) En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante podrán realizar reclamos asociados a correcciones, actualizaciones o supresión de los datos personales que son objeto de tratamiento, previa acreditación de su identidad.
- b) Cuando el reclamo sea formulado por persona distinta del titular, deberá acreditarse en debida forma la personería o mandato para actuar.
- c) La rectificación, actualización o supresión debe contener como mínimo, la siguiente información:
 - ❖ El nombre y dirección de contacto del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
 - ❖ Los documentos que acrediten la identidad y capacidad de su representante, tal como

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

se indica en los siguientes casos:

- ✓ Titular: Documento de identificación.
 - ✓ Causahabiente: Registro civil y documento de identificación.
 - ✓ Representante legal en caso de menores:
 - (iii) Padres de familia: Registro civil de nacimiento y documento de identidad.
 - (iv) Tutores: Sentencia judicial que confiere representación legal.
 - ✓ Representante legal autorizado por el titular: Poder autenticado.
- ❖ La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer el derecho de consulta.
 - ❖ La descripción clara y precisa de la consulta que realiza el titular de información, sus causahabientes o representantes.
 - ❖ Aportar la documentación que avale su petición en caso de que por la naturaleza del dato sea procedente.
 - ❖ En caso dado, otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.
- d) Si el reclamo realizado por la titular 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 de su solicitud.
- e) 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.
- f) En el caso de reclamos (correcciones, actualizaciones y supresiones), se dará respuesta a los titulares de información dentro del término de (15) días hábiles contados a partir de la fecha recibo del reclamo, cuando no fuere posible atender el reclamo 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 ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

Respecto de las solicitudes de eliminación del dato:

El área de Servicio al Cliente con las demás áreas involucradas en el tratamiento del dato objeto de reclamo, validarán de forma previa a dar respuesta, si el titular de la información se encuentra en alguna base de datos de la empresa o no.

- a. Si en efecto se encuentra en una base de datos en virtud de una relación u obligación vigente con **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** (ya sea, legal, contractual, pecuniaria, etc.), la información no será eliminada, lo cual se informará en la respuesta de forma que al titular de la información no le quede duda que su información se debe mantener en una base de datos bajo el tratamiento de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** y que su tratamiento se limitará a lo propio de la relación u obligación vigente.
- b. Si en efecto se encuentra en una base de datos, pero el titular de la información no tiene relación vigente, se realiza una validación de si el titular de la información debe mantenerse en las bases de datos de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** debido a una obligación legal en cabeza de la compañía.
- c. En caso de que **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES**, si mantenga una obligación se debe comunicar la no eliminación y el motivo, limitando de igual forma el tratamiento de ese dato al cumplimiento de la obligación legal.
- d. Si el titular de la información está en una base de datos, pero no se cumple ninguna de las dos opciones anteriores, **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** procederá a eliminar definitivamente la información de todas la(s) base(s) de datos administradas por la compañía y por sus Encargados del Tratamiento, lo cual será informado al Titular.
- e. Se dará respuesta a los afectados en el plazo máximo de 15 días hábiles a contar desde la fecha de recepción de la solicitud.
- f. La contestación se realizará mediante correo certificado con acuse de recibo o cualquier otro medio que permita acreditar la recepción del escrito por parte del afectado. La compañía conservará copia del acuse de recibo para probar, ante una eventual inspección de la SIC, que se ha atendido la petición de ejercicio de derecho del afectado en tiempo y forma.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

- g. La compañía estará obligada a dar respuesta al afectado, incluso en los supuestos en los que no trate datos personales del afectado o en los que el ejercicio del derecho no pueda ser atendido. En el escrito de contestación se indicará este hecho debidamente justificado.
- h. De forma previa a dar respuesta al reclamante, particularmente en lo que se refiere a la supresión del dato, revocatoria de autorización, no contactabilidad y demás solicitudes o reclamos que tengan relación con el uso y contacto directo con el titular de la información, REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES se asegurara que la decisión tomada internamente se encuentre conforme a la realidad, validando la efectiva supresión del dato dentro de los sistemas de la entidad y/o de los Encargados del Tratamiento y/o aliados.
- i. Para el efecto REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES solicitará un certificado de supresión al área correspondiente y a estos terceros, la cual se debe obtener antes de dar respuesta al titular de la información.

Respecto de las solicitudes de entidades o autoridades públicas:

De acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES**, sólo puede brindar información a las siguientes personas:

- A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales;
- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

Frente al segundo supuesto, se debe atender a lo dicho por la Corte Constitucional en la sentencia C-748 de 2011 respecto a las solicitudes de información de entidades públicas o administrativas:

- La entidad pública o administrativa debe justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.
- En segundo lugar, con la entrega de la información se le comunicará a la entidad pública o administrativa que en ella recae el deber de cumplir con las obligaciones y exigencias que le impone la ley 1581 de 2012, como responsable del tratamiento de datos, o encargado en ciertos casos.
- La entidad administrativa receptora debe cumplir todos los mandatos legales que frente al tema existan para la fecha de la recepción de la información, en especial

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

los principios de finalidad, uso legítimo, circulación restringida, confidencialidad y seguridad.

Canales de contacto:

Para el ejercicio del derecho a realizar consultas, reclamos, correcciones, actualizaciones o supresión de datos personales, el titular podrá contactarse de lunes a **viernes** de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. con a través de los siguientes medios de contacto:

Nombre: **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES**

Teléfono: **(601)7451964**

Dirección: **CLL 94 A 11 A 73 PISO 2, Bogotá D.C.**

Correo electrónico: riesgo@reycacorredores.com

No obstante, lo anterior, las consultas y reclamos relacionados con el tratamiento de datos personales que realiza **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** podrán ser recibidas mediante los canales de contacto establecidos en el sitio web de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES**.

Derechos de los titulares:

Los titulares de la información tienen los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, derecho que 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;
- Solicitar prueba de la autorización otorgada salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento;
- Informarse sobre el uso que se les ha dado a sus datos personales por parte de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES**;
- 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;

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** no respete al momento de realizar el tratamiento de los datos, los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.

La revocatoria y/o supresión procederá únicamente en los casos en los que no exista un deber legal o contractual que haga imperativo conservar la información, o cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** ha incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución;

- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

9. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y GESTIÓN DOCUMENTAL

Son responsabilidades de la compañía:

- Implementar las mejores prácticas con relación a la seguridad de la información y a la infraestructura de redes y comunicaciones tecnológicas, a los aplicativos y a las bases de datos con información personal.
- Adoptar las medidas necesarias para que los funcionarios de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** conozcan las normas de seguridad que afecten al desarrollo de sus funciones, así como, las consecuencias en que pudieran incurrir en caso de incumplimiento.
- Recomendar el bloqueo o suspensión de los servicios de red de las máquinas cuando se considere la existencia de una amenaza para la seguridad de la información.
- Contar con un “Plan de continuidad” que permita recuperar y/o restaurar de manera confiable y veraz la información que sea sensible en casos de desastre o de vulnerabilidad del sistema.
- Adoptar procedimientos de recuperación de desastres aplicables a las bases de datos que contengan datos personales.
- Definir y mantener políticas sobre la seguridad de la información que es almacenada en los medios electrónicos o físicos de la compañía.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

- Clasificar en cuanto a niveles de confidencialidad y naturaleza de los datos personales (públicos, privados, semiprivados, sensibles) la información que es tratada y administrada por **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** previendo su nivel de riesgo y estableciendo las medidas a adoptar con el fin de salvaguardar la seguridad de los documentos y de los datos en ellos contenidos.

10. CAPACITACIONES

Se realizan capacitaciones a los funcionarios y contratistas que intervienen en la administración de los datos personales con una periodicidad anual, de forma presencial o virtual, con el fin de ampliar y medir sus conocimientos sobre el particular.

Esta capacitación se imparte:

- a) De forma general para todos los funcionarios de la compañía;
- b) De forma específica para el personal de las áreas y procesos que maneje o administre datos personales directamente.

Los programas de capacitación son actualizados de forma periódica.

El Oficial de Privacidad, define los planes de capacitación y evaluación de los empleados de acuerdo con los cambios normativos que se vayan presentando.

Dentro de las capacitaciones se tienen planes especiales para los nuevos funcionarios, de tal manera que los cambios en el personal no afecten el conocimiento en torno a sus obligaciones en materia de protección de la información personal sobre la cual **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** actúa como responsable del Tratamiento.

De todas las capacitaciones que son realizadas se cuenta con constancia física o digital de la asistencia, y entendimiento de la información impartida, por parte de los funcionarios.

11. GESTIÓN COBRANZA

En desarrollo de sus actividades de cobranza todos los funcionarios de REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES se encuentran obligados a seguir los siguientes criterios mínimos:

- ✓ Se deberán comunicar con el CLIENTE únicamente a través de los medios autorizados por aquél.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

- ✓ Si durante el contacto el CLIENTE manifiesta su interés de llegar a un acuerdo de pago REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES puede solicitarle que se mantenga en comunicación o que de su autorización para realizarle una nueva comunicación dentro de un periodo determinado y a través de los medios que REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES considere necesarios.
- ✓ Evaluación de la deuda: REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES evaluará las características específicas de la obligación objeto de reclamo, incluyendo el monto adeudado, los intereses acumulados y cualquier otro cargo asociado.
- ✓ Propuesta de acuerdo: Con base a la evaluación adelantada a nivel interno por REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES, podrá proponer un acuerdo de pago, a través de la reestructuración de la deuda, la reducción de intereses o la extensión de los plazos de pago.
- ✓ Cumplimiento del acuerdo: Una vez que el CLIENTE acepte el acuerdo, deberá cumplir con los términos acordados, de lo contrario, REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES podrá cancelar el acuerdo y continuará con las labores encaminadas a la recuperación del saldo adeudado.

11.1. Obligaciones de las empresas externas de cobranza

Cuando la gestión de cobranza se realice mediante un Encargado del tratamiento este deberá seguir cumplir con lo siguiente:

- ✓ Con cada una de ellas se mantienen suscritos acuerdos de servicios en los cuales constan todas sus obligaciones, tanto frente al deudor, como frente a la información que es compartida por REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES.
- ✓ Como parte de sus deberes se encuentra el de conocer y aceptar las políticas de privacidad de REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES.
- ✓ Toda negociación que se realice con un deudor debe ser aprobada por REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES antes de poder ser ejecutada.

11.2. Canales de contacto

Los siguientes son los canales que dispone REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES o sus Encargados para realizar la gestión de cobranza:

- ✓ Carta
- ✓ Llamadas telefónicas

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

- ✓ Correo electrónico
- ✓ Redes sociales
- ✓ Mensajes de texto (a través de SMS, sitio web o aplicaciones móviles)
- ✓ WhatsApp u otras plataformas de mensajería instantánea
- ✓ Visitas personales en la medida en que se encuentre dentro de las habilitaciones que se describen en el punto 8 de la presente política.

Para la utilización de estos canales de cobranza, será necesario que antes del inicio del primer contacto se verifique por el gestor de cobranza, cuales de ellos se encuentran autorizados por parte del cliente desde el inicio de la relación comercial o cuales han sido actualizados por su parte.

Para la autorización de los canales de cobranza se socializarán con el CLIENTE de forma previa a la suscripción del contrato. Una vez establecidos los canales que autoriza el CLIENTE, se especificarán en el mencionado documento.

Para el contacto inicial con el cliente los gestores de cobranza podrán hacer uso de todos los canales autorizados dentro de los horarios permitidos por las normas vigentes.

Una vez se realice contacto directo con el CLIENTE, esto es que efectivamente reciba el mensaje y se responda o exista una contestación a la llamada en la que se presente una interlocución con el mismo¹, REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES no podrá contactarse mediante varios canales dentro de una misma semana, ni en más de una ocasión durante el mismo día.

Se entenderá que el contacto se ha perdido cuando finalizada la semana dentro de los días en que se puede hacer gestión de cobranza, esto es las 3:00 pm de los sábados, no se logran tener nuevos contactos con el cliente. En tal caso la gestión de cobranza de la siguiente semana se iniciará sin que se entienda que existe un contacto directo

REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES presume que la información otorgada por el CLIENTE es veraz y exacta, por tanto, en caso de que no logre establecer contacto directo con el CLIENTE, REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES continuará efectuando la gestión de cobranza a través de este canal. Sin embargo, se reserva la facultad de realizar campañas de actualización de la información del cliente a través de sitios de internet públicos o a través de los servicios de las centrales de riesgo de información.

¹ Carta Circular 20 de 2024. Cumplimiento de obligaciones legales en materia de gestión de cobranza. Superintendencia Financiera de Colombia. 22 de Marzo de 2024. <https://www.superfinanciera.gov.co/loader.php?IServicio=Tools2&ITipo=descargas&IFuncion=descargar&idFile=1070286>

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

Es deber del CLIENTE actualizar su información ante cualquier cambio en los canales de contacto autorizados. Las gestiones de actualización de la información las podrá realizar a través de los canales de atención al cliente de REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES informados en el contrato suscrito entre las partes.

Posibilidad de desvincular canales autorizados

Los clientes tienen la opción de solicitar no ser contactados a través de los canales de comunicación que hayan autorizado al inicio de su relación comercial. Este proceso puede llevarse a cabo mediante una comunicación directa con REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES, donde simplemente necesitarán indicar qué canales desean excluir de futuras comunicaciones. Asimismo, REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES debe facilitar medios que permitan a los clientes informar de manera sencilla sobre los canales que ya no desean que se utilicen para este tipo de comunicaciones.

Es importante destacar que REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES debe tener en cuenta las disposiciones del portal de Registro de Números Excluidos de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

11.3. Horarios de contacto

Las labores de cobranza sólo podrán ser desarrolladas dentro de los siguientes horarios:

- ✓ De lunes a viernes de 07:30 a.m. a 05:30 p.m.

REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES no realizará gestión de cobranza los domingos y días festivos.

En caso de que el CLIENTE requiera ser contactado en horarios distintos, deberá manifestarlo por escrito a través de una comunicación dirigida a REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES, con posterioridad a la suscripción del contrato de crédito que rige las relaciones entre las partes. Dicho documento se tendrá como un anexo al contrato.

Las restricciones en cuanto a canales y horarios no resultan procedentes en los casos en los que se pretende contactar al CLIENTE con la finalidad de confirmar las operaciones monetarias realizadas, en caso de efectuar recordatorios previos al vencimiento de la obligación como una ayuda al cliente y en los momentos en que por casos de atención al cliente se debe enviar información solicitada por el CLIENTE o generar alertas sobre transacciones fraudulentos, inusuales o sospechosos.

11.4. Actividades restringidas en la labor de cobranza.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

1. **Referencias.** Las referencias son aportadas por parte del CLIENTE con fines de validación de identidad. Por parte de REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES o sus agentes no se pueden realizar contactos con las referencias presentadas por el cliente. Sin embargo, se podrán realizar labores diferentes a aquellas relacionadas con la cobranza, siempre que exista una autorización por parte de esto para ser contactados por REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES, en particular actividades relacionadas con la localización de los clientes. En tales casos a las referencias contactadas no se les podrá indicar o dar a conocer ningún aspecto relacionado con la deuda.

2. **Visitas domiciliarias.** Tanto REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES como quien represente sus derechos, se abstendrá de adelantar gestiones de cobranza mediante visitas al domicilio o lugar de trabajo del CLIENTE.

Pese a lo anterior, REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES podrá hacerlo únicamente en caso de no contar con información actualizada de los canales autorizados, y que los operadores de telefonía y empresas de mensajería física o electrónica reporten imposibilidad de contactar o entregar los mensajes al CLIENTE.

3. **Solicitud de información al cliente.** Tanto REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES como quien represente sus derechos, se abstendrá de consultar al CLIENTE el motivo del incumplimiento de la obligación, sin que esto implique que, no se le puedan ofrecer al CLIENTE alternativas de pago acordes a su situación, con el fin de normalizar sus obligaciones.
4. **Cargos no informados al cliente.** Los costos y gastos por la gestión de cobro que se facturan al CLIENTE se determinan por el costo generado sobre cada utilización de algún medio de comunicación y de la actividad desplegada por REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES o quien ostente sus derechos, incluyendo, los costos de operación y los de administración en la medida en que tales actividades implican el despliegue real de la entidad encaminado efectivamente a la recuperación de cartera.

Lo anterior en la medida que, se considera una práctica abusiva efectuar el cobro por concepto de gestión de cobro por el solo hecho de constituirse en mora.

5. **Uso de la información.** El agente de cobranza tanto de REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES como de quien ostente sus derechos, hará uso de la información única y exclusivamente para los fines de gestión de cobranza, toda vez que, a la luz de la legislación

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

vigente para el efecto está prohibido compartir, depositar, o guardar información en medios no autorizados conforme la finalidad del tratamiento de los datos personales del CLIENTE.

12. DEBER DE REALIZAR PERIÓDICA Y OPORTUNAMENTE LA ACTUALIZACIÓN DE DATOS ANTE CENTRALES DE INFORMACIÓN

En aplicación de los preceptos contenidos en la Ley 1266 de 2008, nacen unos deberes para quienes actúen en calidad de Fuentes de Información frente al reporte periódico de información al Operador. Por ello, **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** adopta mediante el presente documento los parámetros que serán aplicados para realizar dicho reporte:

12.1. GENERALIDADES A TENER EN CUENTA POR PARTE DE REYCA - RENTA Y CAMPO CORREDORES

- En toda comunicación que se tenga con el Titular se debe identificar con claridad la obligación adquirida por el mismo, cuál es el tiempo pactado y la cantidad del monto líquido de sus obligaciones.
- Debe conservar un original o una primera copia de la documentación que cuente con la misma validez que el original y en la cual se evidencien claramente las obligaciones contraídas por el Titular debidamente aceptada y suscrita por las partes.
- Una vez surtida la etapa formal, es menester estipular las fechas exactas en las cuales se transmitirán las novedades y actualizaciones periódicas mensuales al Operador de Información de acuerdo con el contrato que se tenga con el mismo, es decir, los periodos en los cuales se dará corte al comportamiento de las obligaciones y el día que se reportará efectivamente la información.
- Teniendo claridad frente los periodos estipulados, es necesario indicar el medio por el cual se llevará a cabo el reporte periódico de actualización y novedades que REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES usará para transmitir la información al Operador de la Información, es decir, si la misma se hará efectiva por medio de correo físico certificado, por correo electrónico autorizado, a través de la misma plataforma del Operador o por otro medio idóneo que así convengan las partes.
- En los casos en que se presentan novedades o imprevistos eventuales, REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES deberá analizar las condiciones de estas, y efectuar el oportuno reporte al Operador en un lapso que no podrá exceder los dos (2) días hábiles contados a partir de la ocurrencia de esta.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

- En los casos en que una obligación es objeto de reclamo por parte del Titular, sea por medio de la jurisdicción ordinaria o especial administrativa, REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES deberá transmitir la mencionada situación al Operador de la Información, en un término que no podrá exceder los dos (2) días hábiles contados a partir de la notificación efectuada por la Entidad competente. Lo anterior con el objeto de que el Operador realice la inscripción pertinente en las obligaciones en discusión tal como lo encomienda el numeral 9 del artículo 7 de la Ley 1266 de 2008 y del numeral 8 del artículo 8 ibidem.
- Acorde con el punto anterior, REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES debe observar que una vez haga el reporte a causa de una demanda en su contra frente alguna obligación o condiciones de la misma que pretenda impugnar el Titular, el Operador de Información cuenta con un término de dos (2) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha de recibido de la información emitida por la Fuente. Lo anterior en atención a lo estipulado en el numeral 6 del Título II del artículo 16 de la Ley 1266 de 2008.

12.2. DEBERES DE REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES COMO FUENTE DE INFORMACIÓN:

La Ley 1266 de 2008, de naturaleza estatutaria por cuanto regula un derecho fundamental, establece deberes y derechos de obligatorio y estricto cumplimiento para cada actor que en la misma se relacione, razón por la cual REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES establece el presente protocolo enfocado en establecer el procedimiento para realizar el reporte periódico de información del comportamiento de las obligaciones adquiridas por los Titulares de los datos a los Operadores en el cumplimiento de las disposiciones legales para el efecto, en especial lo previsto en el numeral 2 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, así:

“Artículo 8. Deberes de las fuentes de la información. Las fuentes de la información deberán cumplir las siguientes obligaciones, sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

(...)

2. Reportar, de forma periódica y oportuna al operador, 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 (...).”

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

12.2.1. DEBER DE REPORTAR DE FORMA PERIÓDICA Y OPORTUNA AL OPERADOR

A continuación, se establecen los parámetros que deben aplicarse para realizar el reporte periódico de información a los Operadores:

- Identificar la vigencia de la relación contractual entre REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES y el Operador de la Información para validar los efectos jurídicos derivados de la misma.
- Una vez verificada la vigencia y efectos de las obligaciones existentes entre REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES y el Operador, fijar la fecha de inicio o de nacimiento a la vida jurídica de la obligación adquirida por el Titular, así como el término de la misma o el periodo tentativo en el cual estarán vigentes sus efectos.
- Designar la persona o grupo delegado que puede ser interno o externo a la compañía cuyas funciones son las de realizar los reportes a los Operadores dentro de los parámetros y términos legales para el efecto. Es decir, llevar a cabo el reporte, actualización, corrección o supresión de la información transmitida al Operador de la Información; así como, reportar las eventualidades o situaciones relevantes.
- Realizar anotación y/o inscripción de la leyenda *“información en discusión judicial”* (cuando cursa un proceso en la jurisdicción ordinaria y a la fecha no existe una sentencia sobre el mismo) o *“reclamo en trámite”* (cuando cursa una solicitud ante la administración y a la fecha de la reclamación no ha sido resuelta).
- Indicar en la relación REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES – Operador, las fechas en las cuales se hará efectivo el reporte de información, pues a partir de la misma se generarán unos efectos y se reflejará la calidad y veracidad de la información, la cual puede ser positiva, que causará los vectores de normalidad o beneficio para el Titular acorde con los lineamientos del Operador, o negativa, que llevará un registro temporal necesario para el cálculo de la permanencia o periodo sancionatorio previsto por el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008, modificado por el artículo 3 de la Ley 2157 de 2021 de acuerdo con las siguientes reglas:
 - a) La información de carácter positivo permanecerá de manera indefinida en los bancos de datos de los operadores de información.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

- b) Los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera y, en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones se registrarán por un término máximo de permanencia, vencido el cual deberá ser retirada de los bancos de datos por el operador, de forma que los usuarios no puedan acceder o consultar dicha información.
- c) El término de permanencia de esta información será el doble del tiempo de la mora, máximo cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea extinguida la obligación.
- d) El dato negativo y los datos cuyo contenido haga referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera y, en general, aquellos datos referentes a una situación de incumplimiento de obligaciones caducarán una vez cumplido el término de ocho (8) años, contados a partir del momento en que entre en mora la obligación; cumplido este término deberán ser eliminados de la base de datos.
- e) La información negativa debe actualizarse inmediatamente se dé el retiro de la misma de la base de datos, actualizando el score del Titular.

12.2.2.REQUISITOS ESPECIALES

REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES de acuerdo con los artículos 12 y 13 de la Ley 1266 de 2008, modificado por la ley 2157 de 2021 debe cumplir con los siguientes requisitos y lineamientos especiales para el procedimiento de reporte de información:

- El reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza, que haga REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES a los operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, sólo procederá previa comunicación al titular de la información, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad. Dicha comunicación podrá incluirse en los extractos o comunicaciones periódicas que se envíen a los clientes.
- En todo caso, REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES podrá efectuar el reporte de la información transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación en la última dirección de domicilio, correo electrónico o mensaje de texto del afectado, a través de aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp, llamadas telefónicas, email, redes sociales tales como Facebook que se encuentre registrada en nuestras bases de datos y sin perjuicio, si es del caso, de dar cumplimiento a la obligación de informar al operador, que la información se encuentra en discusión por parte de su titular,

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

cuando se haya presentado solicitud de rectificación o actualización y está aún no haya sido resuelta.

- En las obligaciones inferiores o iguales al (15%) de un (1) salario mínimo legal mensual vigente, el dato negativo por obligaciones que se han constituido en mora solo será reportado después de cumplirse con al menos dos comunicaciones, ambas en días diferentes. Y debe mediar entre la última comunicación y reporte, 20 días calendario.
- La ley condiciona la validez del reporte al proceso de notificación o comunicación previa al titular, es decir, si no se cumple con el procedimiento mencionado, la información negativa reportada no tendrá validez. Lo anterior como garantía que le asiste al Titular de la Información.

12.2.3.REPORTE DE INFORMACIÓN NEGATIVA ACORDE AL DECRETO 1074 DE 2015

Concordante con lo anterior, el artículo 2.2.2.28.2 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, relacionado con el procedimiento de reporte de información negativa ante el Operador, REYCA - RENTA Y CAMPO CORREDORES adopta el siguiente procedimiento para la notificación de que trata el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, modificado por ley 2157 de 2021:

- **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** podrá mediante distintos canales de comunicación dar cumplimiento al envío de la comunicación en mención, los cuales podrán consistir, entre otros, en cualquier tipo de mensaje de datos, siempre que se ajusten a lo previsto en la Ley [527](#) de 1999 y sus decretos reglamentarios y que la comunicación pueda ser objeto de consulta posteriormente.
- En el evento en que se presenten moras sucesivas y continuas, la obligación de comunicar previamente al titular de la información, se entenderá cumplida con la comunicación correspondiente a la mora inicial.

De acuerdo con lo anterior los mecanismos de notificación deberán seguir los siguientes parámetros:

- Dirección física: corresponderá a la dirección de domicilio del Titular o en su defecto la destinada por el mismo para la recepción de la información periódica o notificaciones judiciales.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

Para el caso en que el Titular de la información corresponda a una persona jurídica o comerciante registrado, podrá tomarse de la información que registró en calidad de comerciante ante la cámara de comercio de su ciudad.

- Dirección electrónica: para el caso en que el titular de la información acepte y autorice el uso de correo electrónico para la recepción de la información periódica o notificaciones judiciales, deberá aportar la dirección de correo electrónico judicial o en su defecto, el que haya destinado para tales efectos.

Para el caso en que el Titular de la información corresponda a una persona jurídica o comerciante registrado, podrá tomarse de la información que registró en calidad de comerciante ante la cámara de comercio de su ciudad.

- Mensajería instantánea o redes sociales: para el caso en que el titular de la información acepte y autorice la comunicación a través de redes sociales o a través de aplicaciones de mensajería instantánea para la recepción de la información periódica o notificaciones, se le informará a través de estos canales todo lo referente al cumplimiento e incumplimiento de sus obligaciones.
- Extractos: De igual manera, a través de los extractos o comunicaciones oficiales de la compañía, se podrá notificar sobre el cumplimiento e incumplimiento de obligaciones, dando lugar también a cualquier notificación previa a cualquier reporte negativo.

REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES conservará copia o evidencia respectiva de la autorización otorgada por el Titular para realizar dicha notificación, conforme lo establecido en el numeral 5 del artículo 8 de la ley 1266 de 2008 y copia de las comunicaciones enviadas previas a cualquier reporte negativo ante los Operadores de la Información.

13. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El Departamento de TI de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** desarrollará los procedimientos para la implementación y adaptación de los niveles de seguridad, cuidado y conservación de las bases de datos, notificando las implementaciones que realice al Oficial de Privacidad.

Las diferentes áreas de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES**, que en sus procesos o actividades tengan la custodia de datos personales, implementarán medidas de seguridad y

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

conservación, las cuales son clasificadas en distintos niveles de seguridad dependiendo del contenido de los datos bajo custodia.

13.1. GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD

El presente procedimiento se ejecutará ante cualquier incidente que afecte a la seguridad de los Datos de carácter personal. En cualquier caso, se llevarán a cabo las acciones descritas en los siguientes apartados:

- **Comunicación del Incidente:**

Todo el personal está obligado a comunicar cualquier incidencia de seguridad relativa a los datos de carácter personal al Encargado de Privacidad.

Las incidencias pueden aparecer en todas las actividades relacionadas con el manejo y gestión de información en formato físico o bases de datos lógicas que almacenen datos de carácter personal, así como en el desarrollo de las actividades que afecten a la seguridad de los datos contenidos en las mismas.

A continuación, citamos algunos ejemplos de incidencias:

- Crear una base de datos de carácter personal sin realizar la solicitud de registro en la Autoridad de Control.
- Recabar datos de carácter personal sin la autorización del afectado y sin informarle de sus derechos.
- Uso de los datos de carácter personal con una finalidad diferente a la registrada en la Autoridad de Control.
- Intento o violación del control de acceso físico y de BBDD.
- Alterar BBDD (borrado, modificación o inclusión de datos que atente contra la calidad de la BBDD).
- Sacar datos en soportes sin la autorización pertinente.
- Sacar datos en soportes diferentes a los autorizados en el registro de la base de datos.
- Incumplir lo establecido en el Documento de Seguridad para la recuperación de datos.
- Incumplir los plazos establecidos para resolver y contestar las solicitudes para ejercer los derechos del interesado.
- Usar ilícitamente datos de carácter personal.
- Ejecutar el proceso de recuperación de datos.
- Gestionar incorrectamente los backups.
- Perdida de activo material (Teléfono de trabajo, portátiles, etc.).
- Imposibilidad de acceder al sistema con nuestro usuario/contraseña habitual.
- Contraseña de acceso posiblemente comprometida.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

- p) Comportamiento anormal del sistema (información incompleta o irreal, fallos inesperados, etc.).

Las incidencias relativas a datos de carácter personal no se limitan al tratamiento automatizado, sino que también incluyen los medios de tratamiento no automatizado. Así pues, las incidencias que afecten a dichos medios, como por ejemplo la pérdida de listados en papel con datos de carácter personal, deberán ser también obligatoriamente reportadas y registradas por el sistema descrito en el presente apartado.

- **Registro del Incidente:**

Una vez se ha comunicado el incidente de seguridad, se realizarán las siguientes acciones:

El responsable de Privacidad designado por **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** registrará formalmente dicho incidente de seguridad. En este sentido, se detallará al menos la siguiente información:

- ✓ Tipo de Incidencia.
- ✓ Descripción de la Incidencia.
- ✓ Fecha y hora de la notificación.
- ✓ Usuario que reporta la incidencia.

En el caso de que sea necesario, el responsable de Privacidad podrá solicitar soporte técnico de responsables de departamentos durante la fase de análisis del incidente.

- **Evaluación del incidente:**

Una vez se ha registrado el incidente de seguridad, se realizarán las siguientes acciones:

- ✓ El responsable de Privacidad se encargará de evaluar el incidente de seguridad.
- ✓ La categoría o nivel de criticidad del incidente respecto a la seguridad de la información afectada. Siguiendo la clasificación genérica, el oficial de privacidad junto con el Comité de Privacidad clasificará, evaluarán el incidente según los siguientes niveles:
- ✓ **Crítico** (afecta a datos valiosos, gran volumen y en poco tiempo)
- ✓ **Muy Alto** (Cuando dispone de capacidad para afectar a información valiosa, en cantidad apreciable)
- ✓ **Alto** (Cuando dispone de capacidad para afectar a información valiosa)

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

- ✓ **Medio** (Cuando dispone de capacidad para afectar a un volumen apreciable de información)
- ✓ **Bajo** (Escasa o nula capacidad para afectar a un volumen apreciable de información).

Después de la evaluación del riesgo se deberá tomar las acciones pertinentes para su contención, erradicación, recuperación y monitoreo hasta el cierre o solución de la situación.

Adicionalmente pueden existir escenarios técnicos que pueden dar lugar a un incidente:

0-day (vulnerabilidad no conocida): Vulnerabilidad que permite a un atacante el acceso a los datos en la medida en que es una vulnerabilidad desconocida. Esta vulnerabilidad estará disponible hasta que el fabricante o desarrollador la resuelva.

APT (ataque dirigido): Se refiere a diferentes tipos de ataques dirigidos normalmente a recabar información fundamental que permita continuar con ataques más sofisticados. En esta categoría se encuadraría por ejemplo una campaña de envío de email con software malintencionado a empleados de una empresa hasta conseguir que alguno de ellos lo instale en su equipo y proporcione una puerta de entrada al sistema.

Denegación de servicio (DoS/DDoS): Consiste en inundar de tráfico un sistema hasta que no sea capaz de dar servicio a los usuarios legítimos del mismo.

Acceso a cuentas privilegiadas: El atacante consigue acceder al sistema mediante una cuenta de usuario con privilegios avanzados, lo que le confiere libertad de acciones. Previamente deberá haber conseguido el nombre de usuario y contraseña por algún otro método, por ejemplo, un ataque dirigido.

Código malicioso: piezas de software cuyo objetivo es infiltrarse o dañar un ordenador, servidor u otro dispositivo de red con finalidades muy diversas. Una de las posibilidades para que el código dañino alcance a una organización es que un usuario lo instale de forma involuntaria.

Compromiso de la información: Recoge todos los incidentes relacionados con el acceso y fuga, modificación o borrado de información no pública.

Robo y/o filtración de datos: Se incluye en esta categoría la pérdida/robo de dispositivos de almacenamiento con información.

Desfiguración (Defacement): Es un tipo de ataque dirigido que consiste en la modificación de la página web corporativa con la intención de colgar mensajes reivindicativos de algún tipo o cualquier otra intención. La operativa normal de la web queda interrumpida, produciéndose además daños reputacionales.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

Explotación de vulnerabilidades de aplicaciones: Cuando un posible atacante logra explotar con éxito una vulnerabilidad existente en un sistema o producto consiguiendo comprometer una aplicación de la organización.

Ingeniería social: Son técnicas basadas en el engaño, normalmente llevadas a cabo a través de las redes sociales, que se emplean para obtener información personal de las personas. Por ejemplo, el usuario es inducido a pulsar sobre un enlace haciéndole pensar que es lo correcto.

En el caso de que se produzcan algunos de estos supuestos, se deberá notificar el incidente de seguridad a:

- ✓ La Autoridad de control
- ✓ Los afectados.

- **Notificación del incidente: Notificación a la autoridad de control:**

Como se ha comentado anteriormente, tan pronto como **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** tenga conocimiento de que se ha producido una brecha de la seguridad de los datos personales debe, sin dilación y, a más tardar en los quince (15) días hábiles siguientes a tener constancia, efectuar la correspondiente notificación a la Autoridad de Control. Se considera que se tiene constancia de una brecha de seguridad cuando hay una certeza de que se ha producido y se tiene conocimiento suficiente de su naturaleza y alcance.

El criterio a tener en cuenta para determinar si un incidente ha producido “una brecha de la seguridad de los datos personales” se recoge en el propio RGPD, e incluye *“todas aquellas brechas de la seguridad que ocasionen la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos”*.

- **Información sobre la brecha de seguridad de datos personales:**

- ✓ Fecha y hora en la que se detecta.
- ✓ Fecha y hora en la que se produce el incidente y su duración.
- ✓ Circunstancias en que se haya producido la brecha de seguridad de datos personales (por ejemplo, pérdida, robo, copia, etc.)
- ✓ Naturaleza y contenido de los datos personales en cuestión.
- ✓ Resumen del incidente que ha causado la brecha de seguridad de datos personales (con indicación de la ubicación física y del soporte de almacenamiento).
- ✓ Posibles consecuencias y efectos negativos en los afectados.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

- ✓ Medidas técnicas y organizativas que se hayan adoptado por parte de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES**.
- ✓ Categoría de los datos afectados y número de registros afectados.
- ✓ Categoría y número de individuos afectados.
- ✓ Posibles cuestiones de carácter transfronterizo, indicando la posible necesidad de notificar a otras autoridades de control.
- ✓ Si en el momento de la notificación, no fuese posible facilitar toda la información, podrá facilitarse posteriormente, de manera gradual en distintas fases. La primera notificación se realizará en las primeras 72h, y al menos se realizará una comunicación final o de cierre cuando se disponga de toda la información relativa al incidente.
- ✓ Cuando **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** realice la primera notificación deberá informar si proporcionará más información a posteriori. También podrá aportar información adicional mediante comunicaciones intermedias a la autoridad de control bajo petición de ésta, o cuando **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** considere adecuado actualizar la situación de la misma.
- ✓ Cuando la notificación inicial no sea posible en el plazo de 72 horas, la notificación deberá realizarse igualmente a posteriori, y en ella deberán constar y justificarse los motivos de la dilación.
- ✓ Las notificaciones deben ser claras, concisas y que incluyan la información necesaria para que puedan ser analizadas adecuadamente.

● **Notificación a los afectados:**

Al igual que en el apartado anterior, en el caso de que se produzca un incidente de seguridad que suponga un riesgo alto para los derechos y libertades de los afectados, este deberá comunicarse a los afectados con el objetivo de permitir a estos la toma de medidas para protegerse de las consecuencias del incidente.

El responsable de Privacidad es el encargado de notificar a los afectados el incidente, debiendo comunicarlo a los mismos en un tiempo prudencial.

La notificación se realizará mediante email, SMS, correo postal o por teléfono e incluirá la siguiente información:

- ✓ Datos de contacto del Oficial de Privacidad, o en su caso, del punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
- ✓ Descripción general del incidente y momento en que se ha producido.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

- ✓ Las posibles consecuencias de la brecha de la seguridad de los datos personales.
- ✓ Descripción de los datos e información personal afectados.
- ✓ Resumen de las medidas implantadas hasta el momento para controlar los posibles daños.
- ✓ Otras informaciones útiles a los afectados para proteger sus datos o prevenir posibles daños.

- **Excepción a la Notificación/comunicación:**

No será necesaria la notificación a la Autoridad de Control cuando **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** pueda demostrar, de forma fehaciente, que la brecha de la seguridad de los datos personales no entraña un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas. Por ejemplo, si los datos ya se encontraban públicamente disponibles y su revelación no entraña ningún riesgo hacia el titular de los datos.

Asimismo, no será necesaria la comunicación a los afectados cuando:

- ✓ Se han tomado medidas técnicas y organizativas adecuadas, como que los datos no sean inteligibles para personas o máquinas no autorizadas con anterioridad a la brecha de seguridad de datos personales (mediante el uso de: cifrados de datos de última generación, minimización, disociación de datos, acceso a entornos de prueba sin datos reales, etc.).
- ✓ Por ejemplo, es probable que no sea necesaria la notificación si se pierde un dispositivo móvil y los datos personales que contiene están cifrados. Sin embargo, sí que es posible que se requiera de notificación si esta fuera la única copia de los datos personales, o, por ejemplo, la clave de cifrado en posesión de **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES** estuviera comprometida.
- ✓ Se han tomado con posterioridad a la brecha de seguridad de datos personales las medidas de protección que mitiguen total o parcialmente el posible impacto para los afectados y garanticen que ya no hay posibilidad de que el alto riesgo se materialice. Por ejemplo, mediante la identificación y puesta en marcha inmediatamente de las medidas contra la persona que ha accedido a los datos personales antes de que pudieran hacer algo con ellos.
- ✓ Cuando la notificación a los afectados suponga un esfuerzo desproporcionado a nivel técnico y organizativo. Por ejemplo, cuando los detalles de contacto se hayan perdido como resultado de la brecha, o aquellos casos en los que se tenga que desarrollar un nuevo sistema o proceso para realizar la notificación, o se requiera la dedicación excesiva de recursos internos

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		
	MACROPROCESO ESTRATÉGICO		
	MANUAL GENERAL DE PROCESOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		
	Código: ETMGPTDP011	Versión: 2.0	

para la identificación de los afectados. Ante esta situación, se realizará la notificación de manera pública a través de los canales establecidos por REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES.

13.2. IMPLEMENTACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PRESENTE MANUAL DE INTERNO DE PROCEDIMIENTOS

Con el fin de socializar el presente Manual, **REYCA -RENTA Y CAMPO CORREDORES:**

- a. Ha incluido el presente Manual como parte de demás manuales y/o protocolos de la Entidad.
- b. Ha entregado una copia física o electrónica del presente Manual a cada trabajador o colaborador y ha guardado constancia de su entrega.
- c. Ha incluido en los contratos suscritos con trabajadores o colaboradores, las obligaciones de privacidad, confidencialidad y cumplimiento del presente Manual, en los términos que se exponen en este documento.