



Cárdenas Maestre  
Grupo Estratégico

# Política de Protección de Datos Personales

## 1. DISPOSICIONES LEGALES:

### 1.1. NORMATIVIDAD LEGAL Y ÁMBITO DE APLICACIÓN:

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales es elaborada de conformidad con lo dispuesto en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2.012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2.013 y demás disposiciones complementarias; y será aplicada por CÁRDENAS MAESTRE GRUPO ESTRATÉGICO S.A.S. respecto de la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y de todas aquellas actividades que constituyan tratamiento de datos personales.

### 1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:

La aplicación de esta Política tiene como tratamiento todos los datos personales del titular de la información e inclusive en datos sensibles de su grupo familiar al momento de contrataciones laborales y requisitos en el giro ordinario del negocio.

### 1.3. OBJETO:

Por medio del presente manual se da cumplimiento a lo previsto en el literal k) del artículo 17 y en el literal f) del artículo 18 de la Ley 1581 de 2.012, que regulan los deberes que asisten a los responsables y encargados del tratamiento de datos personales, así como a lo dispuesto en el Capítulo Tercero del Decreto 1377 de 20.13 sobre "Políticas de Tratamiento", dentro de los cuales se encuentra la obligación de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley, en especial para la atención de consultas y reclamos, y velar porque los Encargados del Tratamiento lo cumplan. Igualmente, la finalidad de este documento es la de regular los procedimientos de recolección, almacenamiento y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza CÁRDENAS MAESTRE GRUPO ESTRATÉGICO S.A.S. a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data en el marco establecido por la ley.

## 2. DATOS GENERALES:

CÁRDENAS MAESTRE GRUPO ESTRATÉGICO S.A.S. identificado con Nit. 900733203-9 con domicilio en la ciudad de Bucaramanga- Colombia, en calidad de responsable y encargado de dar cumplimiento al régimen general de protección de datos de todos los titulares que participan directa o indirectamente en la organización, garantiza la reserva de la información e inclusive después de finalizada su relación en los términos de la misma, con el siguiente protocolo dando cumplimiento a los requisitos exigidos por la Ley 1581 de 2.012, el Decreto 1377 de 2.013, la Constitución Política de Colombia: artículo 15 “ Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar”, artículo 20 “Se garantiza a toda



Cárdenas Maestre  
Grupo Estratégico

## Política de Protección de Datos Personales

persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación” y demás normas aplicables.

Domicilio: Ubicado en Bucaramanga – Santander, con dirección Calle 38 No. 35-06 Oficinas 1 Teléfono: + 57 6077000450, Correo Electrónico: [alianzas@cardenasmaestre.com](mailto:alianzas@cardenasmaestre.com) , Página Web: [www.cardenasmaestre.com](http://www.cardenasmaestre.com)

### 3. DEFINICIONES:

- 3.1. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.
- 3.2. **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el Tratamiento de sus Datos Personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las Políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.  
El aviso de privacidad, como mínimo, deberá contener la siguiente información:
  - 3.2.1. Nombre o razón social y datos de contacto del responsable del tratamiento.
  - 3.2.2. El Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad de éste.
  - 3.2.3. Los derechos que le asisten al titular.
  - 3.2.4. Los mecanismos dispuestos por el responsable para que el titular conozca la Política de Tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella o en el Aviso de Privacidad correspondiente. En todos los casos, debe informar al titular cómo acceder o consultar la Política de Tratamiento de información.
- 3.3. **Base de Datos:** Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento.
- 3.4. **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- 3.5. **Dato Sensible:** Información que afecta la intimidad de las personas o cuyo uso indebido puede generar discriminación (origen racial o étnico, orientación política, convicciones filosóficas o religiosas, pertinencia a sindicatos u organizaciones sociales o derechos humanos, datos de salud, vida sexual y biométricos).
- 3.6. **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. En los eventos en que el responsable no ejerza como Encargado de la Base de Datos, se identificará expresamente quién será el Encargado.
- 3.7. **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la Base de Datos y/o el Tratamiento de los datos.
- 3.8. **Contenido de las bases de datos:** En las bases de datos de la ENTIDAD se almacena información general como nombre completo número y tipo de identificación, género y datos de contacto (correo electrónico, dirección física, teléfono fijo y móvil). En adición a estos, y dependiendo de la naturaleza de la base de datos, la ENTIDAD puede tener datos específicos requeridos para el tratamiento al que serán sometidos



Cárdenas Maestre  
Grupo Estratégico

## Política de Protección de Datos Personales

los datos. En las bases de datos de empleados y contratistas se incluye, adicionalmente información sobre la historia laboral y académica, datos sensibles requeridos por la naturaleza de la relación laboral (fotografía, conformación del grupo familiar, datos biométricos). En las bases de datos se podrá almacenar información sensible con previa autorización de su titular, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 5 y 7 de la ley 1581 de 2.012.

#### 4. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS:

El tratamiento que realizará CÁRDENAS MAESTRE GRUPO ESTRATÉGICO S.A.S., con la información personal será el siguiente:

- 4.1. Ejecución del contrato suscrito con CÁRDENAS MAESTRE GRUPO ESTRATÉGICO S.A.S.
- 4.2. Pago de obligaciones contractuales.
- 4.3. Realizar actividades de mercadeo, promoción y/o publicidad propia para el desarrollo del objeto comercial de la empresa.
- 4.4. Actualizar las bases de datos de CÁRDENAS MAESTRE GRUPO ESTRATÉGICO S.A.S., a través de diferentes actividades como lo son la consulta en bases de datos públicas y de referencia de terceras personas o de forma directa con los titulares.
- 4.5. Registro de asistencia de visitantes, clientes y titulares y codeudores de créditos a las oficinas de CÁRDENAS MAESTRE GRUPO ESTRATÉGICO S.A.S
- 4.6. Registro de la información de los accionistas, candidatos, clientes, empleados y proveedores en la base de datos de CÁRDENAS MAESTRE GRUPO ESTRATÉGICO S.A.S.
- 4.7. Contacto con clientes, titulares o deudores de cartera asignadas por clientes empresariales, que buscan normalizar sus obligaciones crediticias, por medio de visitas residenciales, empresariales, correspondencia física, electrónica, mensajes de texto, mensajes instantáneos, mensajes de voz, o cualquier medio que facilite la gestión en nombre de las empresas que contratan nuestros servicios.
- 4.8. Contacto con clientes y/o usuarios que requieran servicios a través de los canales de contacto configurados a nombre de los clientes empresariales de CÁRDENAS MAESTRE GRUPO ESTRATÉGICO S.A.S, por medio de llamadas, correspondencia electrónica, mensajes de texto, mensajes instantáneos, mensajes de voz, o cualquier medio que facilite la gestión en nombre de las empresas que contratan nuestros servicios.
- 4.9. Recolección de datos para el cumplimiento de las actividades de gestión comercial, de ventas, atención de requerimientos, servicio al cliente, de cobro y recaudo de cartera, desarrollo de encuestas, análisis estadísticos, informes de gestión para los clientes avisos de reporte, informes de monitoreo de llamadas, estudios, interpretaciones de la información suministrada, y cualquier otra actividad que permita la



Cárdenas Maestre  
Grupo Estratégico

## Política de Protección de Datos Personales

recuperación de la cartera propia, administrada o la prestación de los servicios comerciales o de servicios al cliente entregadas bajo contrato con nuestros clientes.

- 4.10. Realizar actividades de consultas, prevención de fraude, verificación de referencias personales, comerciales y laborales, consulta ante las centrales de información de riesgo o consulta de las páginas web, base de datos públicas y las listas emitidas por las diferentes entidades privadas y/o gubernamentales, nacionales o extranjeras, antecedentes penales y disciplinarios en los que CÁRDENAS MAESTRE GRUPO ESTRATÉGICO S.A.S., considere necesario.
- 4.11. Realizar llamadas de verificación de la información aportada para la autorización de su crédito; nombre deudor, nombre codeudor, documentos de identidad, direcciones, teléfonos, correos electrónicos, y cualquier otra información que permita una gestión efectiva en la recuperación de la cartera propia, administrada o entregada bajo contrato con nuestros clientes.
- 4.12. Informar acerca del estado de crédito, obligación, aceptación de compromisos de pago, cambios de porcentajes y/o valores, fechas de pago, sanciones, direcciones para pagos, envío de estados de cuenta, certificaciones, comunicaciones de interés, convocatorias a brigadas de normalización, jornadas de localización de titulares.
- 4.13. Informar acerca del estado de trámite de solicitudes de servicio, información general, comercial, venta de productos o servicios, agendamiento, cancelación reprogramación de citas de salud, actualización de datos de contacto o geolocalización.
- 4.14. Evaluar la calidad del servicio, satisfacción y otras relacionadas con nuestros servicios y productos.
- 4.15. Dar cumplimiento a las obligaciones legales de información a los entes administrativos, así como autoridades judiciales competentes que así lo requieran.
- 4.16. Cumplir con las obligaciones contraídas con nuestros clientes, empleados, proveedores, aliados, outsourcing y demás terceros públicos y/o privados, relacionados directa o indirectamente con el objeto social de CÁRDENAS MAESTRE GRUPO ESTRATÉGICO S.A.S.

### 5. DEBERES DE CÁRDENAS MAESTRE GRUPO ESTRATÉGICO:

- 5.1. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- 5.2. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- 5.3. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- 5.4. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.



Cárdenas Maestre  
Grupo Estratégico

## Política de Protección de Datos Personales

- 5.5. Garantizar que la información que se suministre sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- 5.6. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna, 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.
- 5.7. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado.
- 5.8. Suministrar al Encargado, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.
- 5.9. Exigir al Encargado en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- 5.10. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley.
- 5.11. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- 5.12. Informar al Encargado cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- 5.13. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- 5.14. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- 5.15. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

### 6. DERECHOS DE LOS TITULARES:

De conformidad con lo previsto en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2.012, los titulares podrán:

- 6.1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a CÁRDENAS MAESTRE GRUPO ESTRATÉGICO S.A.S.
- 6.2. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- 6.3. Solicitar prueba de la autorización otorgada a la empresa, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley protección de datos.
- 6.4. Ser informado por la CÁRDENAS MAESTRE GRUPO ESTRATÉGICO S.A.S. previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- 6.5. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.





Cárdenas Maestre  
Grupo Estratégico

## Política de Protección de Datos Personales

- 6.6. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que la empresa ha incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
- 6.7. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

### 7. MONITOREO DE SEGURIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:

CÁRDENAS MAESTRE GRUPO ESTRATÉGICO S.A.S. conservará los protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para sus colaboradores y demás personas con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información. El procedimiento deberá considerar, como mínimo, el monitoreo de sus actividades, controles de entrada y salida de sus oficinas. Dentro de la gestión de relacionamiento a través de su centro de contacto, se realizan grabaciones de audio a las llamadas y almacenamiento de interacciones por canales escritos, realizadas a los usuarios, deudores o cualquier persona que tenga vinculación directa o indirecta con el responsable del crédito o gestión asignada a CÁRDENAS MAESTRE GRUPO ESTRATÉGICO S.A.S.

Para el caso de créditos, por disposición de la Superintendencia Financiera debe quedar grabada para ser monitoreada y control de la gestión adelantada, y para control de acceso y seguridad de las oficinas hay cámaras con video grabación en las oficinas y sitios comunes, tales grabaciones de audio tendrán una duración en los archivos de un máximo de cinco (5) años para posteriormente ser objeto de borrado o destrucción, salvo que deba conservarlos para efecto de dar cumplimiento a normas vigentes o deberes contractuales. Y las grabaciones de video tendrán una duración en sus archivos de dos (2) meses, fecha en la cual son borradas de no ser requeridas.

Las bases de datos que administra CÁRDENAS MAESTRE GRUPO ESTRATÉGICO S.A.S. están almacenadas y protegidas en un servidor dentro las oficinas de la empresa. La información puede ser consultada únicamente por las personas autorizadas responsables de cada una de las bases de datos. No obstante, lo anterior, CÁRDENAS MAESTRE GRUPO ESTRATÉGICO S.A.S., no será responsable por ataques informáticos y, en general, por cualquier acción que tenga como objetivo infringir las medidas de seguridad establecidas para la protección de los datos personales, ya sea por la empresa o por los terceros con los que ella tenga la relación contractual respectiva.

CÁRDENAS MAESTRE GRUPO ESTRATÉGICO S.A.S cumplirá con las instrucciones que en relación con medidas de seguridad determine la Superintendencia de Industria y Comercio conforme al artículo 19 del Decreto 1377 de 2.013 y las normas que lo complementen, desarrollen, modifiquen y/o sustituyan.



Cárdenas Maestre  
Grupo Estratégico

## Política de Protección de Datos Personales

### 8. TRATAMIENTO:

La finalidad del tratamiento de datos será utilizada según los propósitos manifestados aquí. La autorización para el tratamiento de sus datos personales permite a CÁRDENAS MAESTRE GRUPO ESTRATÉGICO S.A.S. recolectar, transferir, almacenar, usar, circular, suprimir, compartir, actualizar y transmitir, para efectos de cumplir con las finalidades de validación de la información, gestión de servicio al cliente, atención de requerimientos, gestión de ventas y adelantar las acciones de cobro y de recuperación de cartera, el tratamiento de los datos personales protegidos por nuestra normatividad interna, el tratamiento y protección de los datos de contacto.

La información sobre clientes, proveedores, socios y empleados, actuales o pasados, se guarda con el fin de facilitar, promover, permitir o mantener relaciones de carácter laboral, civil y comercial.

### 9. MODIFICACIONES A LAS POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

CÁRDENAS MAESTRE GRUPO ESTRATÉGICO S.A.S., se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, de manera unilateral, sus políticas y procedimientos de tratamiento de datos personales. Cualquier cambio será publicado y anunciado. El uso continuo de los servicios o no desvinculación de estos por el titular del dato después de la notificación de los nuevos lineamientos constituye la aceptación de esta.

### 10. ATENCIÓN REPUESTA QUEJAS Y RECLAMOS:

El titular o sus causahabientes, podrán solicitar a CÁRDENAS MAESTRE GRUPO ESTRATÉGICO S.A.S. a través de una queja o reclamo presentado mediante los canales indicados:

- a) La corrección o actualización de la información.
- b) La supresión de sus Datos Personales o la revocatoria de la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos.
- c) Que se subsane o corrija el presunto incumplimiento a cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Protección de Datos Personales.

En todos los casos la petición o reclamo debe contener como mínimo:

- a) Nombres y Apellidos del Titular
- b) Número de identificación.
- c) Descripción clara y precisa de los hechos que dan lugar al reclamo.
- d) Dirección de notificación.
- e) El escrito debe estar acompañando los documentos que se quiera hacer valer.



Cárdenas Maestre  
Grupo Estratégico

# Política de Protección de Datos Personales

## 11. AREA RESPONSABLE:

La presente versión de la política de tratamiento de datos se publicó el día 7 del mes de noviembre del año 2023 en la página web [www.cardenasmaestre.com](http://www.cardenasmaestre.com)

Cualquier petición, queja o reclamo relacionado con el manejo de datos personales, en aplicación de lo previsto en la Ley 1581 de 2.012 y el Decreto 1377 de 2.013, deberá enviarse a:

CÁRDENAS MAESTRE ABOGADOS S.A.S.

Dirección: Calle 38 No. 35-06 Oficina 1

Bucaramanga – Santander

Correo electrónico:

[abogada@cardenasmaestre.com](mailto:abogada@cardenasmaestre.com)