



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES – SILVA & CÍA. ABOGADOS RECUPERADORES DE CARTERA S.A.S.**

En cumplimiento a la Ley 1581 de 2012, la Ley 1266 de 2008, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1074 de 2015 y las circulares reglamentarias proferidas por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el manejo de datos personales SILVA & CÍA. ABOGADOS RECUPERADORES DE CARTERA S.A.S., en adelante “SILVA & CÍA. ABOGADOS”, sociedad legalmente constituida e identificada con Nit. 830.125.736-0, en su calidad de responsable y encargado del tratamiento de datos personales adopta de forma voluntaria el presente manual de políticas y procedimientos de protección de datos personales:

I. TABLA DE CONTENIDO

1. Objetivo
2. Personas a las que se dirige el manual
3. Definiciones
4. Principios rectores del tratamiento de datos personales
5. Autorización otorgada por el titular
- 5.1. Casos en los que no es necesaria la autorización
- 5.2. Autorización de datos sensibles
6. Tratamiento y finalidad al cual serán sometidos los datos personales
7. Derechos del titular
- 7.1. ¿Quiénes pueden ejercer los derechos?
8. Forma y procedimiento para ejercer los derechos
- 8.1. Área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos
- 8.2. Medios de comunicación para el ejercicio de los derechos y la atención de consultas y reclamos de los titulares
9. Modificaciones al Manual de políticas y procedimientos de tratamiento de datos
10. Entrada en vigencia

1. Objetivo

El presente manual de políticas y procedimientos de protección de datos personales tiene por objeto garantizar el adecuado cumplimiento de las disposiciones legales y constitucionales que tienen todas las personas a conocer actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en base de datos o archivos recolectados por SILVA & CÍA. ABOGADOS, en especial, lo relacionado con la atención de consultas y reclamos de los titulares de dichos datos personales.

2. Personas a las que se dirige el manual

Este manual está dirigido a todas las personas que tengan o hayan tenido alguna relación con SILVA & CÍA. ABOGADOS y de las cuales se hayan recolectado datos personales o cuyo tratamiento ha sido encargado a SILVA & CÍA. ABOGADOS en desarrollo y cumplimiento de su objeto social, a saber: i)

Bogotá

PBX: (57)1 694 9446 Fax: (57)1 696 2604
Carrera 15 N° 97 - 40
Oficina 403 - Edificio Confecoop
silvaabogadosbogota@silvaabogados.com

Cali

PBX: (57)2 881 3092 Fax: (57)2 880 8470
Calle 6 norte N° 2N - 36
Oficina 521 - Edificio El Campanario
silvaabogadosbogota@silvaabogados.com



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES – SILVA & CÍA. ABOGADOS RECUPERADORES DE CARTERA S.A.S.

Empleados; ii) exempleados; iii) clientes; iv) proveedores; y, v) terceros cuyos datos personales se encuentren en la Base de Datos de SILVA & CÍA. ABOGADOS.

3. Definiciones

De conformidad con las disposiciones legales vigentes, son definiciones de este manual las siguientes:

- **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 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;
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;
- **Causahabiente:** persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de ésta (heredero).
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables¹
- **Dato privado.** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular;
- **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva;
- **Dato semiprivado.** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios;
- **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales,

¹De conformidad con lo establecido por la Ley 1266 de 2008, los datos personales se aplican también para personas jurídicas. Esta ley regula lo relacionado al derecho al Habeas Data respecto de la información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.

Bogotá

PBX: (57)1 694 9446 Fax: (57)1 696 2604

Carrera 15 N° 97 - 40

Oficina 403 - Edificio Confecoop

silvaabogadosbogota@silvaabogados.com

Cali

PBX: (57)2 881 3092 Fax: (57)2 880 8470

Calle 6 norte N° 2N - 36

Oficina 521 - Edificio El Campanario

silvaabogadosbogota@silvaabogados.com



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES – SILVA & CÍA. ABOGADOS RECUPERADORES DE CARTERA S.A.S.

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;
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos;
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;²
- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país;
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable;
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

4. Principios rectores del tratamiento de datos personales

Los principios a continuación establecidos comprenden el marco y parámetros generales que serán respetados por SILVA & CÍA. ABOGADOS en el Tratamiento de datos personales:

- **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley;
- **Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual debe ser informada al Titular;
- **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;

² De conformidad con lo establecido por la Ley 1266 de 2008, son titulares también las personas jurídicas respecto de información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.

Bogotá

PBX: (57)1 694 9446 Fax: (57)1 696 2604
Carrera 15 N° 97 - 40
Oficina 403 - Edificio Confecoop
silvaabogadosbogota@silvaabogados.com

Cali

PBX: (57)2 881 3092 Fax: (57)2 880 8470
Calle 6 norte N° 2N - 36
Oficina 521 - Edificio El Campanario
silvaabogadosbogota@silvaabogados.com



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES – SILVA & CÍA. ABOGADOS RECUPERADORES DE CARTERA S.A.S.

- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;
- **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;
- **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley.

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 sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la ley.

- **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas por la ley.

5. Autorización otorgada por el titular

De conformidad con las disposiciones legales vigentes, para el Tratamiento de Datos personales se requiere autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

Acorde a lo anterior, se procede a enunciar los procedimientos y mecanismos actuales manejados por SILVA & CÍA. ABOGADOS para obtener la autorización de los Titulares.

- **Autorización de datos personales para clientes, proveedores y contratistas:** Para el tratamiento de los Datos personales de clientes, proveedores y contratistas se deberá hacer uso de cualquier medio y/o mecanismo que disponga SILVA & CÍA. ABOGADOS que cumpla con los requisitos legales establecidos y que garantice su consulta posterior.

Bogotá

PBX: (57)1 694 9446 Fax: (57)1 696 2604
Carrera 15 N° 97 - 40
Oficina 403 - Edificio Confecoop
silvaabogadosbogota@silvaabogados.com

Cali

PBX: (57)2 881 3092 Fax: (57)2 880 8470
Calle 6 norte N° 2N - 36
Oficina 521 - Edificio El Campanario
silvaabogadosbogota@silvaabogados.com



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES – SILVA & CÍA. ABOGADOS RECUPERADORES DE CARTERA S.A.S.**

- **Autorización de datos personales para empleados:** Para el tratamiento de los Datos personales de empleados, se deberá hacer uso de las cláusulas de Habeas Data establecidas en los respectivos contratos de trabajo (a término definido o indefinido), o de cualquier otro medio y/o mecanismo que establezca SILVA & CÍA. ABOGADOS, que cumpla con los requisitos legales y que garantice su consulta posterior.
- **Autorización de datos personales en proceso de selección laboral:** Para el tratamiento de los Datos personales de las personas que quieran vincularse laboralmente con SILVA & CÍA. ABOGADOS se deberá hacer uso de cualquier medio y/o mecanismo que disponga SILVA & CÍA. ABOGADOS que cumpla con los requisitos legales establecidos y que garantice su consulta posterior.
- **Autorización de datos personales para visitantes:** Para el tratamiento de los Datos personales de visitantes, se deberá hacer uso del formato de “Autorización de tratamiento de datos personales para visitantes”, aviso o de cualquier otro medio y/o mecanismo que establezca SILVA & CÍA. ABOGADOS, que cumpla con los requisitos legales establecidos y que garantice su consulta posterior.

SILVA & CÍA. ABOGADOS deberá conservar prueba de la autorización otorgada por los Titulares de datos personales para el Tratamiento de los mismos.

5.1. Casos en los que no es necesaria la autorización: La autorización del titular no será necesaria cuando se trate de:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- b) Datos de naturaleza pública;
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria;
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

5.2. Autorización de datos sensibles:

El tratamiento de Datos sensibles se encuentra prohibido salvo las siguientes excepciones consagradas en el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012:

- a) El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización;
- b) El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización;

Bogotá

PBX: (57)1 694 9446 Fax: (57)1 696 2604
Carrera 15 N° 97 - 40
Oficina 403 - Edificio Confecoop
silvaabogadosbogota@silvaabogados.com

Cali

PBX: (57)2 881 3092 Fax: (57)2 880 8470
Calle 6 norte N° 2N - 36
Oficina 521 - Edificio El Campanario
silvaabogadosbogota@silvaabogados.com



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES – SILVA & CÍA. ABOGADOS RECUPERADORES DE CARTERA S.A.S.**

- c) El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular;
- d) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;

6. Tratamiento y finalidad al cual serán sometidos los datos personales

De conformidad con las disposiciones legales vigentes es deber del Responsable y Encargado del Tratamiento de Datos personales informar debidamente al Titular sobre la finalidad de recolección de estos.

En cada formato de autorización SILVA & CÍA. ABOGADOS deberá informar las finalidades específicas del Tratamiento de los Datos personales recolectados. Cada una de las finalidades de Tratamiento se encuentran establecidas en los formatos de autorización de tratamiento manejados por SILVA & CÍA. ABOGADOS para cada caso en específico, no obstante, se establecen como finalidades las siguientes:

- Finalidades de Datos personales recolectados de clientes de SILVA & CÍA. ABOGADOS: i) mercadeo, información, prestación de servicios relacionados con el objeto social de la Compañía y ejecución de los contratos celebrados con los clientes; ii) comunicación sobre cambios; iii) notificación sobre nuevos servicios que tengan relación con los ya contratados o adquiridos; iv) afinamiento de los filtros de seguridad y las reglas de negocio en las transacciones comerciales; confirmar, procesar dichas transacciones, con su entidad financiera, con nuestros proveedores de servicios y con usted mismo; v) reporte en centrales de riesgo legalmente establecidas en caso de incurrir en mora en el pago de sus obligaciones; vi) uso, administración, consulta, transmisión o presentación en centrales de riesgo legalmente establecida para; vii) transferencia y transmisión de la información a terceros encargados del tratamiento de los datos; viii) el envío de comunicaciones periódicas (cotizaciones, cobro de cartera, facturación, mail marketing y publicidad); ix) para perseguir judicial o extrajudicialmente el cumplimiento de las obligaciones contractuales y comerciales adquiridas por usted con nosotros; x) consultar, verificar, y/o corroborar la capacidad de pago, antecedentes, etc. con el objetivo de determinar la viabilidad comercial de las operaciones iniciales y sucesivas que establezcamos; xi) gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros contables que se originen de su relación comercial con SILVA & CÍA. ABOGADOS; xii) realizar la transferencia de datos a otras empresas o alianzas comerciales con el fin de cumplir con nuestro objeto social; y, xiii) en general, para dar cumplimiento a las obligaciones que hemos contraído con usted y a las obligaciones legales.

Bogotá

PBX: (57)1 694 9446 Fax: (57)1 696 2604
Carrera 15 N° 97 - 40
Oficina 403 - Edificio Confecoop
silvaabogadosbogota@silvaabogados.com

Cali

PBX: (57)2 881 3092 Fax: (57)2 880 8470
Calle 6 norte N° 2N - 36
Oficina 521 - Edificio El Campanario
silvaabogadosbogota@silvaabogados.com



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES – SILVA & CÍA. ABOGADOS RECUPERADORES DE CARTERA S.A.S.**

- Finalidades de Datos personales recolectados de proveedores de SILVA & CÍA. ABOGADOS: i) mercadeo, información, venta y prestación de servicios relacionados con los productos y servicios ofrecidos y contratados por la Compañía; ii) comunicación sobre cambios en los mismos; iii) notificación sobre nuevos servicios o productos que tengan relación con los ya contratados o adquiridos; iv) afinamiento de los filtros de seguridad y las reglas de negocio en las transacciones comerciales; confirmar, procesar dichas transacciones, con usted o nuestra entidad financiera; v) transferencia y transmisión de la información a terceros encargados del tratamiento de los datos; vi) el envío de comunicaciones periódicas (órdenes de compra, aceptación o rechazo de facturas, entre otras); vii) para perseguir judicial o extrajudicialmente el cumplimiento de las obligaciones contractuales y comerciales adquiridas por usted con nosotros; viii) gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros contables que se originen de su relación comercial con SILVA & CÍA. ABOGADOS; ix) realizar la transferencia de datos a otras empresas o alianzas comerciales con el fin de cumplir con nuestro objeto social, el contrato o negocio jurídico con usted celebrado; y, x) en general, para dar cumplimiento a las obligaciones que hemos contraído con usted y a las obligaciones legales.
- Finalidades de Datos personales recolectados de empleados: i) Administrar el recurso humano de la Compañía, incluyendo la vinculación laboral a la compañía, procesos de capacitación, realización de evaluación del desempeño, adelantar programas de bienestar social y salud ocupacional; ii) expedición de certificaciones laborales, suministro de referencias laborales, pago de nómina, aportes salud, pensión, parafiscales; iii) gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros contables de la Compañía que se originen de la relación laboral de SILVA & CÍA. ABOGADOS y su Titularidad; iv) para la gestión de la prevención de riesgos laborales relativos al puesto del trabajo y situaciones de riesgo, al igual que para su formación en la materia; iii) para la gestión y control de servicios de vigilancia de la salud, en este caso sus datos personales serán tratados única y exclusivamente por el personal sanitario y estarán sometidos al deber de secreto profesional propio de las entidades contratadas para este fin. Los resultados de las pruebas médicas practicadas sólo le serán comunicados a usted de forma confidencial.
- Finalidades de Datos personales recolectados en el proceso de selección laboral: i) Estudio de seguridad dentro del proceso de selección y vinculación laboral, este estudio podrá ser realizado por un tercero que deberá cumplir las condiciones de seguridad y privacidad de la información; ii) proceso de vinculación laboral en caso de establecerse relación laboral; iii) exámenes de ingreso. Los resultados de las pruebas médicas practicadas sólo le serán comunicados a usted de forma confidencial; iv) entrevistas; y, v) verificación de los datos entregados por el candidato ante terceros relacionados.

Bogotá

PBX: (57)1 694 9446 Fax: (57)1 696 2604
Carrera 15 N° 97 - 40
Oficina 403 - Edificio Confecoop
silvaabogadosbogota@silvaabogados.com

Cali

PBX: (57)2 881 3092 Fax: (57)2 880 8470
Calle 6 norte N° 2N - 36
Oficina 521 - Edificio El Campanario
silvaabogadosbogota@silvaabogados.com



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES – SILVA & CÍA. ABOGADOS RECUPERADORES DE CARTERA S.A.S.**

- Finalidades de Datos personales recolectados de visitantes: Única y exclusivamente para la seguridad y el adecuado control e identificación de las personas que ingresan a las instalaciones de SILVA & CÍA. ABOGADOS.

7. Derechos del Titular

Son derechos del Titular los siguientes:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. 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;
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012;
- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- d) 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;
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el EMPLEADOR ha incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento. El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales: (i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

7.1. ¿Quiénes pueden ejercer los derechos?: A parte del Titular de los Datos personales se encuentran legitimados para ejercer los derechos del titular las siguientes personas.

- a) Por los causahabientes del Titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- b) Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- c) Por estipulación a favor de otro o para otro.

Bogotá

PBX: (57)1 694 9446 Fax: (57)1 696 2604
Carrera 15 N° 97 - 40
Oficina 403 - Edificio Confecoop
silvaabogadosbogota@silvaabogados.com

Cali

PBX: (57)2 881 3092 Fax: (57)2 880 8470
Calle 6 norte N° 2N - 36
Oficina 521 - Edificio El Campanario
silvaabogadosbogota@silvaabogados.com



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES – SILVA & CÍA. ABOGADOS RECUPERADORES DE CARTERA S.A.S.**

Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

8. Forma y procedimiento para ejercer los derechos

Consultas: El Titular o las personas legitimadas para ejercer sus derechos podrán consultar la información del Titular que repose en las bases de datos manejadas por SILVA & CÍA. ABOGADOS, para tal efecto deberán presentar una consulta mediante documento físico radicado en la carrera 15 No. 97-40 oficina 403 de Bogotá, D.C. de 8:00 a.m. –12:30 p.m. y 2:00 PM a 4:45 p.m.; o mediante correo electrónico al correo ilianamaya@silvaabogados.com. Esta consulta deberá contar como mínimo con la siguiente información: (I) nombre y apellidos completos, (II) tipo y número de documento de identificación, (III) teléfono, correo electrónico y dirección física de notificaciones, (V) documentos que pretenda hacer valer, si fuere el caso, y (VI) el motivo y objeto de la consulta.

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo en adecuada forma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días, expresando los motivos de la demora y 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.

Reclamaciones:

El Titular o las personas legitimadas para ejercer sus derechos que consideren que la información recolectada y contenida en una base de datos de SILVA & CÍA. ABOGADOS debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes de SILVA & CÍA. ABOGADOS podrán presentar un reclamo mediante documento físico radicado en la carrera 15 No. 97-40 oficina 403 de Bogotá, D.C. de 8:00 a.m. –12:30 p.m. y 2:00 PM a 4:45 p.m.; o mediante correo electrónico al correo ilianamaya@silvaabogados.com. Las reclamaciones deberán contar como mínimo con la siguiente información (I) Nombre y apellidos completos, (II) tipo y número de documento de identificación, (III) teléfono, correo electrónico y dirección física de notificaciones, (IV) descripción de los hechos que dan lugar al reclamo; y, (V) los documentos que pretenda hacer valer, si fuere el caso. La reclamación será tramitada bajo las siguientes reglas:

1. Si el reclamo 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 del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Bogotá

PBX: (57)1 694 9446 Fax: (57)1 696 2604
Carrera 15 N° 97 - 40
Oficina 403 - Edificio Confecoop
silvaabogadosbogota@silvaabogados.com

Cali

PBX: (57)2 881 3092 Fax: (57)2 880 8470
Calle 6 norte N° 2N - 36
Oficina 521 - Edificio El Campanario
silvaabogadosbogota@silvaabogados.com



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES – SILVA & CÍA. ABOGADOS RECUPERADORES DE CARTERA S.A.S.**

2. 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.

3. Independientemente del mecanismo utilizado para la radicación de la reclamación el término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

8.1. Área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos: El área responsable de atender las peticiones, consultas y reclamos es el área administrativa.

8.2. Medios de comunicación para el ejercicio de los derechos y la atención de consultas y reclamos de los titulares: Para el ejercicio de sus derechos, y la atención de consultas y reclamos, el titular puede utilizar los canales habilitados por SILVA & CÍA. ABOGADOS, a saber, en la carrera 15 No. 97-40 oficina 403 de Bogotá, D.C. de 8:00 a.m. –12:30 p.m. y 2:00 PM a 4:45 p.m.; o mediante correo electrónico al correo ilianamaya@silvaabogados.com.

9. Modificaciones al Manual de políticas y procedimientos de tratamiento de datos: SILVA & CÍA. ABOGADOS se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento y de manera unilateral, sus políticas y procedimientos de tratamientos de datos personales. Cualquier cambio será publicado y anunciado.

El uso continuo de los servicios o no desvinculación de los mismos por el Titular de los datos después de la notificación de la modificación de las políticas y procedimientos de tratamientos de datos personales constituye la aceptación de la misma.

10. Entrada en vigencia: Este Manual de políticas y procedimientos de datos personales entra en vigencia el 24 de octubre de 2023, el periodo de vigencia de las bases de datos es indefinido.

**SILVA & CÍA. ABOGADOS
RECUPERADORES DE CARTERA S.A.S.**
Nit. 830.125.736-0

Bogotá

PBX: (57)1 694 9446 Fax: (57)1 696 2604

Carrera 15 N° 97 - 40

Oficina 403 - Edificio Confecoop

silvaabogadosbogota@silvaabogados.com

Cali

PBX: (57)2 881 3092 Fax: (57)2 880 8470

Calle 6 norte N° 2N - 36

Oficina 521 - Edificio El Campanario

silvaabogadosbogota@silvaabogados.com