

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CAPÍTULO I

Artículo 1. Normatividad aplicable. La presente Política se rige por los parámetros fijados por los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, y el Decreto 1377 de 2013 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012” y demás disposiciones normativas que regulan la materia.

Artículo 2. Ámbito de Aplicación. La Política tendrá aplicación a los datos personales que se encuentren registrados en las bases de datos de la Fundación El Alcaraván (en adelante la “Fundación”), y que sean objeto de Tratamiento por la misma.

Artículo 3. Objeto. La Fundación, en orden a dar cumplimiento a sus obligaciones legales y contractuales, requiere del Tratamiento de Datos Personales, entre los que se encuentran los de sus trabajadores, proveedores, pensionados y otros, los cuales se encuentran incluidos en las Bases de Datos de la Compañía y a los cuales les resulta aplicable las disposiciones normativas que regulan la materia, y en consecuencia la presente Política.

Artículo 4. Definiciones. Para el cumplimiento adecuado de los parámetros fijados por la presente Política, y de conformidad con lo previsto en la normatividad aplicable, se entiende por:

- a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- b) **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.
- c) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;
- d) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- e) **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.

- f) **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- g) **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;
- h) **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;
- i) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
- j) **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.
- k) **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.
- l) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Artículo 5. Principios. El Tratamiento de Datos Personales por parte de la Fundación, se regirá por los principios previstos en la normatividad aplicable, en particular los estipulados en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012:

a) Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;

b) 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;

c) 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;

d) 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;

e) 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;

f) 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 presente 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 presente 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 presente ley;

g) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, 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;

h) 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 en la presente ley y en los términos de la misma.

CAPÍTULO II FINALIDAD

Artículo 6. Finalidad de la Recolección de Datos Personales. La Fundación recolecta la información en desarrollo de su objeto social, y por ende podrá ser procesada, recolectada, almacenada, usada, actualizada y transmitida conforme lo indica la presente Política y los procedimientos previstos por la Fundación para éste efecto.

CAPÍTULO III AUTORIZACIÓN

Artículo 7. Autorización: El Tratamiento de Datos Personales por parte de la Fundación requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del Titular, salvo aquellos que tengan naturaleza de públicos.

Artículo 8. Forma y mecanismos para otorgar la autorización. La autorización puede constar en cualquier mecanismo que permita garantizar su posterior consulta y esta podrá constar i) por escrito, ii) de forma oral, o iii) mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir de forma razonable que se otorgó la autorización, tales como el ingreso a las instalaciones de la Fundación y el suministro de Datos Personales en la entrada al funcionario respectivo; en ningún caso el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca.

Artículo 9. Prueba de la autorización: La Fundación, mantendrá registros o mecanismos necesarios para demostrar cuándo y cómo se obtuvo la autorización por parte de los Titulares de datos personales para el tratamiento del mismo.

CAPÍTULO IV DERECHOS Y DEBERES

Artículo 10. Derechos del Titular.

1. Derechos de los titulares de la información.

Todas las personas titulares de información ante la Fundación gozarán de los siguientes derechos:

1. Solicitar peticiones, quejas y reclamos para conocer el Tratamiento aplicado en el manejo de sus datos personales, estas solicitudes se tramitarán de acuerdo al procedimiento establecido en la presente política en concordancia con los parámetros establecidos en el **Procedimiento de Servicio al Cliente y el Manual de Servicio al Cliente** implementado por la Fundación.
2. Conocer el procedimiento aplicado a los datos suministrados ante la Fundación, mantenimiento, medidas de protección, empleado responsable de aplicar el manejo y medidas de seguridad de la información y solicitar actualización, corrección o supresión de los datos suministrados.
3. Preguntar, solicitar aclaración de dudas sobre cada uno de los datos que sean entregados a la Fundación, solicitar claridad sobre el uso al cual serán sometidos sus datos y el objetivo final de la obtención de la información solicitada ya sea de manera verbal o a través del diligenciamiento de formatos utilizados por la Fundación a la hora de recaudar información.
4. En caso de haber otorgado autorización para el tratamiento de datos personales, el titular tendrá derecho a solicitar la revocación de aquella cuando considere que la información está siendo utilizada por fuera de los límites establecidos dentro de la autorización otorgada o cuando considere que el proceso encargado del manejo de sus datos no necesita la información teniendo en cuenta la culminación del objeto por el cual fue solicitada.
5. Solicitar información sobre la transferencia aplicada a sus datos personales a terceros que tienen acceso a la información entregada y motivos de la transferencia a estos terceros.
6. Los demás establecidos en la normatividad especialmente en los siguientes preceptos legales: Constitución política de Colombia en su artículo 15 (*Derecho a la intimidad personal*), Ley Estatutaria 1266 de 2008 (*Habeas data*), Ley Estatutaria 1581 de 2012 (*Protección de datos personales*), Decreto 1727 de 2009 (*Información financiera y crediticia*), Decreto 2952 de 2010 (*Reglamenta artículos 12 y 13 de la Ley 1266 de 2008*) y el Decreto 1377 de 2013 (*Reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012*).

2. Persona, área responsable y procedimiento para dar a conocer derechos, actualizar, rectificar, suprimir información o revocar autorizaciones.

Para garantizar los derechos de los titulares de la información, la Fundación implementará el **Procedimiento de Servicio al Cliente y el Manual de Servicio al Cliente**, toda persona titular de información podrá establecer Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) ante la Fundación cuando considere vulnerados sus derechos o se considere afectada con el actuar de la Fundación, dicha solicitud podrá ser recibida por cualquier empleado de la organización de manera verbal, escrita o por correo electrónico quien procederá de la siguiente manera:

- a) Si el titular se presenta personalmente, el empleado que reciba la PQRS deberá conducirlo hacia el proceso de Asesoría Jurídica, quien se encargará de tomar la solicitud y llevarla hacia el proceso que se encuentre como encargado de la base de datos donde reposen los datos del titular.
- b) Se procederá a escuchar al titular sobre la inconformidad que manifieste, y se dejará por escrito lo narrado.
- c) En los términos de ley, el proceso de Asesoría Jurídica, procederá a dar una respuesta conjunta con el proceso de la Fundación encargado del manejo y Tratamiento de los datos personales, garantizando la aplicación de los preceptos legales establecidos en la presente política.
- d) Una vez emitida la respuesta, será dirigida al proceso de Direccionamiento Estratégico para su revisión, corrección y observaciones que desee aplicar al documento.
- e) De no existir corrección alguna al documento, el proceso de Direccionamiento Estratégico aprobará la respuesta y la misma será notificada personalmente al titular o peticionario.
- f) Si la PQRS se presenta por medio electrónico, el proceso responsable del manejo de este medio (*Proceso Direccionamiento Estratégico*) se encargará de enviar la solicitud al correo registrado para el proceso de Asesoría Jurídica quien aplicará los parámetros establecidos en el orden estipulado anteriormente.

PARÁGRAFO PRIMERO: El anterior procedimiento será aplicado en concordancia al **Procedimiento de Servicio al Cliente y el Manual de Servicio al Cliente** establecido por la Fundación con el fin de garantizar un servicio de calidad a los clientes internos, externos, proveedores, empleados y contratistas de la organización.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Entiéndase bajo lo estipulado en el presente numeral que corresponde al proceso de Asesoría Jurídica en compañía del proceso de la

Fundación al que en su momento le corresponda el manejo y Tratamiento de los datos personales del peticionario, garantizar el respeto de los derechos del titular de la información aplicando siempre lo estipulado en los preceptos legales mencionados en la presente política.

Artículo 11. Deberes de la Fundación como responsable del Tratamiento: De conformidad con la normatividad aplicable, la Fundación se encuentra en la obligación de dar cumplimiento a los siguientes deberes consagrados en la Ley 581 de 2012:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del Tratamiento.
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley.
- k) 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.
- l) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.

- n) 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.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Artículo 12. Deberes del empleado encargado del Tratamiento: Los Encargados del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes consagrados en la Ley 581 de 2012:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley
- d) Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley
- f) 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 por parte de los Titulares
- g) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley
- h) Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella
- k) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Parágrafo. En el evento en que concurren las calidades de Responsable del Tratamiento y Encargado del Tratamiento en la misma persona, le será exigible el cumplimiento de los deberes previstos para cada uno.

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN

Artículo 13. Derecho de Acceso y Consulta. Los responsables y encargados del tratamiento deben establecer mecanismos sencillos y ágiles que se encuentren permanentemente disponibles a los Titulares con el fin de que estos puedan acceder a los datos personales que estén bajo el control de aquellos y ejercer sus derechos sobre los mismos.

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.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, el responsable solo podrá cobrar al titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente. Para tal efecto, el responsable deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando esta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.

Artículo 14. 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 esta ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los 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.

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. 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.

Artículo 15. Requisito de procedibilidad. El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento. (Artículo 16 de la Ley 1581 de 2012)

Artículo 16. Revocatoria de la Autorización. Los Titulares podrán en todo momento solicitar al responsable o encargado la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

El responsable y el encargado deben poner a disposición del Titular mecanismos gratuitos y de fácil acceso para presentar la solicitud de supresión de datos o la revocatoria de la autorización otorgada.

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

CAPÍTULO VI ARCHIVO DE LA INFORMACIÓN

Artículo 17. Archivo de la Información. Todos los empleados, contratistas y colaboradores de la Fundación deben estar comprometidos con el cumplimiento y aplicación de la presente política, su vigencia será aplicada a partir del quince (15 de junio del 2017, aplicará para la protección y tratamiento de los datos de personas naturales y jurídicas que entren en contacto con la Fundación, la información será manejada por el término necesario que establezcan los protocolos administrativos aplicables al archivo en cada uno de los diferentes procesos de la Fundación y la ley, especialmente el Decreto 1072 de 2015 en su artículo 2.2.4.6.13 (*conservación de los documentos*) aplicable a los procesos de Talento Humano y HESQ de la Fundación quienes deberán conservar la documentación allí señalada por un término de veinte (20) años.



Para el proceso de Microfinanzas, la información de sus clientes reposará dentro de su Base de Datos por el término de diez (10) años contados a partir del último pago que realice el cliente, esto en aplicación del artículo 632 del estatuto tributario y de los procedimientos utilizados para cobrar créditos a través de herramientas jurídicas cuando el caso lo amerite.

El proceso de Talento Humano deberá conservar las historias laborales por un término de ochenta (80) años posteriores a la prestación del servicio por parte del trabajador, debido a los efectos legales que estos archivos puedan tener para el reconocimiento y pago de la pensión, para las decisiones de instancias judiciales, en el marco de la garantía y salvaguarda del derecho fundamental a la seguridad social, y porque este tipo de expedientes aportan a la investigación histórica en el campo de la ciencias sociales, lo anterior teniendo en cuenta el concepto de referencia 1-2013-4146 - 4434/2013/SGC – 420 emitido por el Archivo General de la Nación.

En cuanto a los demás procesos de la Fundación, por aspectos administrativos se manejará un término veinte (20) años sujeto a los fines del proyecto o actividad para la cual fue solicitada la información sin perjuicio de los preceptos legales establecidos para la protección de los datos personales.

CAPÍTULO VII

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Artículo 18. Medidas de seguridad: La Fundación adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales objeto de Tratamiento, evitando así su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Artículo 19. Transmisión de Datos Personales. La Fundación está facultada para compartir la información recolectada con su empresa fundadora en los términos del artículo 25 del Decreto 1377 de 2013.

Artículo 20. Vigencia: La presente Política rige a partir del quince (15) de junio de 2017.

