

	<b>Sistema de Gestión de Seguridad de la Información</b>		
	Política	Protección de Datos	
	SIN_POL_001	Versión:1	Página 1 de 14


# Política de Protección de Datos

Documento Versión 1 del 20/10/2016

## CONTENIDO

<i>Elaborado por: Asesor Externo)</i> <i>Fecha: 20/09/2016</i>	<i>Revisado por: Administrador Base de Datos Clientes</i> <i>Fecha: 20/09/2016</i>	<i>Aprobado por: Junta Directiva – Acta No. 297</i> <i>Fecha: 21/09/2016</i>
---	---	---

<b>1. OBJETIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DESARROLLO DEL DOCUMENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>4. GLOSARIO .....</b>	<b>12</b>
<b>5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....</b>	<b>14</b>
<b>6. CONTROL DE CAMBIOS .....</b>	<b>14</b>

	<b>Sistema de Gestión de Seguridad de la Información</b>		
	Política	Protección de Datos	
	SIN_POL_001	Versión:1	Página 3 de 14

## 1. OBJETIVO

El presente documento establece las políticas de tratamiento de la información personal, el tipo de tratamiento, la finalidad con la cual se utilizará la información, los derechos de los titulares de la información, los procedimientos para la atención de las consultas y reclamos y la fecha de vigencia de la política.

El sistema de protección de datos personales parte del derecho fundamental a conocer, actualizar y rectificar la información que hace parte de los archivos o bases de datos tanto de entidades públicas como privadas.

Acción Fiduciaria está comprometida con el cumplimiento de la regulación en materia de protección de datos personales para que la información que esté bajo nuestro control sea manejada y tratada adecuadamente.

## 2. ALCANCE

La Política de tratamiento de la información se aplicará al tratamiento de datos personales que tenga ACCIÓN FIDUCIARIA y que se hayan recaudado u obtenido a través de las diferentes oficinas que se tienen en el territorio nacional, de los funcionarios internos o de terceros autorizados para ello.


## 3. DESARROLLO DEL DOCUMENTO

### 3.1 PRINCIPIOS.

Las políticas que en este documento se adoptan están guiadas ante todo por los principios de la administración de datos, los cuales constituyen el marco general que será respetado por ACCION FIDUCIARIA S.A. en los procesos de acopio, uso y tratamiento de datos de los titulares de la información, como pueden ser, entre otros, los clientes, empleados, proveedores, autorizados, apoderados, vinculados y beneficiarios relacionados así en la Fiduciaria.

Los principales principios dentro de esta política son:

- Principio de finalidad
- Principio de legalidad
- Principio de libertad
- Principio de veracidad o calidad
- Principio de transparencia:

	<b>Sistema de Gestión de Seguridad de la Información</b>		
	Política	Protección de Datos	
	SIN_POL_001	Versión:1	Página 4 de 14

- Principio de acceso y circulación restringida.
- Principio de seguridad.
- Principio de confidencialidad.

### **3.2 FACULTAD DE ADMINISTRAR LOS DATOS**

El tratamiento de la información personal que realice Acción Fiduciaria se hará en virtud de: (i) la autorización otorgada por el titular de la información, (ii) por mandato o autorización contractual, legal o reglamentaria o, (iii) por mandato u orden de una autoridad pública sea esta de carácter administrativo o judicial.

También Acción Fiduciaria podrá tratar los datos personales administrados antes de la expedición del decreto 1377 de 2013 cuando se dé cumplimiento a los requerimientos establecidos en dicha normatividad.

Así mismo, se podrá tratar información pública de acuerdo con lo establecido en la regulación.

#### **FINALIDAD DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y TRATAMIENTO DE LOS MISMOS:**

ACCION FIDUCIARIA S.A. podrá hacer uso de los datos personales para Atender y ejecutar las actividades necesarias en desarrollo de un mandato legal, judicial, contractual o precontractual o pos contractual existente, incluidas, entre otros, el pago de obligaciones contractuales y el ejercicio de los derechos derivados de los mismos, en especial podrá:

- Registrar la información de los titulares en los diferentes aplicativos de la Fiduciaria tanto en las oficinas como por medio de ambiente WEB (páginas de internet)
- Proveer los servicios y/o los productos requeridos.
- Compartir información con las filiales, matrices y subsidiarias de Acción Fiduciaria que existan o que se constituyan en el futuro.
- Promocionar los nuevos productos o servicios y/o informar sobre cambios en los mismos; así como, realizar un seguimiento comercial y de mercadeo.
- Evaluar la calidad del servicio.
- Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de datos (SMS y/o MMS) o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación creado o por crearse, información comercial, publicitaria

	<b>Sistema de Gestión de Seguridad de la Información</b>		
	Política	Protección de Datos	
	SIN_POL_001	Versión:1	Página 5 de 14


o promocional sobre los productos y/o servicios, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo contacto directo con los titulares.

- Desarrollar el proceso de selección, evaluación y vinculación laboral.
- Tratar la información para el desarrollo de los procesos requeridos para dar cumplimiento a cabalidad la relación laboral, incluida el otorgamiento de beneficios y los reportes ante las distintas autoridades y entidades de seguridad social.
- Soportar procesos de auditoría interna o externa.
- Realizar análisis de crédito y de la situación financiera; así como para adelantar diligencias de cobro judicial o extrajudicial.
- Reportar su información comercial, financiera y crediticia, así como el cumplimiento o incumplimiento de sus obligaciones dinerarias a operadores o centrales de información o burós de crédito en virtud de lo dispuesto en la ley 1266 de 2008.
- Adelantar los procesos de facturación, gestión contable y fiscal.
- Suministrar, compartir, enviar o entregar los datos personales a entidades de control, superintendencias o autoridades judiciales ubicadas en Colombia o cualquier otro país en el evento que dichas entidades requieran la información para el cumplimiento de sus funciones.

Para las finalidades del uso de tratamiento de datos personales, la Fiduciaria dentro del proceso de conocimiento de cliente podrá utilizar los datos recabados entre otras para las siguientes finalidades:

- Evaluar las solicitudes de vinculación.
- Elaborar y formalizar contratos de vinculación
- Celebración de contratos o creación de negocios
- Verificar, actualizar y modificar nuestras bases de datos. Esto incluye la consulta de su información en bases de datos públicas o privadas nacionales o extranjeras.
- Obtener información de productos y servicios de nuestros clientes.
- Comunicación en línea, ya sea atendiendo requerimiento, dando instrucciones a los titulares, siempre y cuando sea en línea grabada con el fin de dejar evidencia.


De igual forma, ACCION FIDUCIARIA S.A. podrá transferir o transmitir (según corresponda) sus datos personales a terceros, a nivel nacional o internacional, por razones de seguridad, alianzas comerciales, eficiencia administrativa y mejor servicio, o incluso para servicios de computación en la nube..

	<b>Sistema de Gestión de Seguridad de la Información</b>		
	Política		Protección de Datos
	SIN_POL_001	Versión:1	Página 6 de 14

### 3.3 DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES:

Los titulares de datos personales por sí o por intermedio de su representante y/o apoderado o su causahabiente podrán ejercer los siguientes derechos, respecto de los datos personales que sean objeto de tratamiento por parte de ACCION FIDUCIARIA S.A.


- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables 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;
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento;
- 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;
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y en las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- 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, y exista decisión en firme de la Superintendencia de Industria y Comercio; y cuando no exista una justificación legal o contractual para mantenerlos o administrarlos.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.
- Cuando sea que la Compañía recolecte datos de carácter sensible, usted tendrá siempre la facultad de otorgar o no autorización sobre los mismos y de responder las preguntas que versen sobre este tipo de datos.
- Derechos de los niños, niñas y adolescentes: En el Tratamiento de datos por parte de ACCION FIDUCIARIA S.A. se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Se podrá realizar el tratamiento de los datos de niños, niñas y adolescentes cuando exista un interés superior de sus derechos y cuando, dependiendo de su madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

	<b>Sistema de Gestión de Seguridad de la Información</b>	
	Política	Protección de Datos
	SIN_POL_001	Versión:1      Página 7 de 14

### **3.4 DEBERES DE ACCION FIDUCIARIA RESPECTO AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.**

La Fiduciaria cumplirá en forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado con el tratamiento de datos personales:

- Garantizar al Titular de los datos, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad informática necesarias para impedir su destrucción, adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento por parte de externos y empleados.
- Realizar oportunamente, la actualización, rectificación o supresión de los datos. (ver aparte de Supresión de datos)
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la ley.
- Cumplir con los deberes establecidos para la protección del habeas data financiero, cuando corresponda.
- 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.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Informar debidamente al Titular, previa solicitud, sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas la novedades respecto a los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con las facultades de la Sociedad Fiduciaria.

	<b>Sistema de Gestión de Seguridad de la Información</b>	
	Política	Protección de Datos
	SIN_POL_001	Versión:1      Página 8 de 14

### **3.5 PROCEDIMIENTOS PARA EL TRÁMITE DE CONSULTAS**

El titular, sus causahabientes o apoderados podrán consultar la información personal que repose en cualquier base de datos de la Fiduciaria y de la cual sean titulares. En consecuencia, ACCION FIDUCIARIA S.A. garantizará el derecho de consulta, suministrando a los titulares, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales ACCION FIDUCIARIA S.A. El titular, cuasahabientes o apoderados deberán dirigir la solicitud a través de los canales dispuestos por la Sociedad Fiduciaria, dentro de los cuales se encuentran:

Atención personal en las Oficinas de la Fiduciaria, atención mediante el link de contáctenos en nuestra página web, o nuestras líneas telefónicas de servicio al cliente.


En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 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 plazo.

### **3.6 PROCEDIMIENTOS PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS**

El Titular, sus causahabientes o apoderados 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 un reclamo ante ACCION FIDUCIARIA S.A., el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- Cuando la solicitud sea presentada por el titular o sus causahabientes deberá acreditarse su identidad sea mediante medios físicos o a través de instrumentos electrónicos que permitan su adecuada identificación.
- Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular, deberá acreditarse en debida forma la personería o mandato para actuar.



	<b>Sistema de Gestión de Seguridad de la Información</b>		
	Política	Protección de Datos	
	SIN_POL_001	Versión:1	Página 9 de 14

- La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por ACCION FIDUCIARIA S.A. y contener, como mínimo, la siguiente información:
  - a) Nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
  - b) Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
  - c) Descripción clara de los hechos que dan lugar al reclamo.
  - d) La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
  - e) La dirección del titular y los documentos que se requieran hacer valer.
  - f) En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.
  
- El reclamo lo podrá presentar el Titular a través de un comunicado debidamente radicado en la recepción de la fiduciaria con destino al SAC.

Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es, 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, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción 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. Si por alguna circunstancia se recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido a la Fiduciaria, éste dará traslado, en la medida de sus posibilidades, a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles, e informará de la situación al interesado.

- Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene el Responsable 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.
  
- 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 atenderlo dentro de dicho término se Informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo los motivos de la demora y la fecha en

	<b>Sistema de Gestión de Seguridad de la Información</b>		
	Política	Protección de Datos	
	SIN_POL_001	Versión:1	Página 10 de 14

que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **3.7 RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS.**

ACCION FIDUCIARIA S.A. tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.

ACCION FIDUCIARIA S.A. tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho a los titulares, siempre y cuando éstos beneficien al titular. En consecuencia, podrá habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes.

ACCION FIDUCIARIA S.A. podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, que se pondrán a disposición de los interesados en la página web. Para éstos efectos, la Fiduciaria podrá utilizar los mismos servicios de atención o servicio al cliente que tiene en operación, siempre y cuando los plazos de respuesta no sean mayores los señalados en la ley. Cada vez que la Fiduciaria ponga a disposición una herramienta nueva para facilitar el ejercicio de sus derechos por parte de los titulares de información o modifique las existentes, lo informará a través de su página web.

### **3.8 REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN**

El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a la Fiduciaria la revocatoria de sus datos personales cuando:

- Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley y cuando exista decisión en firme de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Considere que no exista una obligación legal o contractual por la cual la ACCIÓN FIDUCIARIA deba mantener el dato personal, por ejemplo, cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.

	<b>Sistema de Gestión de Seguridad de la Información</b>		
	Política	Protección de Datos	
	SIN_POL_001	Versión:1	Página 11 de 14

### 3.9 VIDEO VIGILANCIA.

ACCIÓN FIDUCIARIA utiliza diversos medios de video vigilancia instalados en diferentes sitios internos y externos de nuestras instalaciones u oficinas.

ACCIÓN FIDUCIARIA informa sobre la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de video vigilancia.

La información recolectada se utilizará para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones. Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante cualquier tipo de autoridad y organización.

### 3.10 DISPOSICIONES FINALES

- VIGENCIA: El presente documento rige partir del 21 de Septiembre de 2016.
- ACCION FIDUCIARIA designa al Líder del Sistema de Información como la persona y área responsable del trámite de las consultas, quejas y reclamos, el cual será administrado bajo el sistema de atención al cliente – SAC.
- La vigencia de las bases de datos será el tiempo razonable y necesario para cumplir obligaciones legales o contractuales.
- Datos generales del responsable del tratamiento de datos personales son:

Domicilio: Bogotá D.C.

Dirección: Calle 87 No 22ª-19

Teléfono: 6915090

Correo electrónico: [servicioalcliente@accion.com.co](mailto:servicioalcliente@accion.com.co)

Página web: [www.accion.com.co](http://www.accion.com.co)

Área responsable: Sistema de Atención al Cliente - SAC


Teléfono: 6915090

	<b>Sistema de Gestión de Seguridad de la Información</b>		
	Política	Protección de Datos	
	SIN_POL_001	Versión:1	Página 12 de 14

#### 4. GLOSARIO


Para efectos de la aplicación de las reglas contenidas en el presente documento y de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 se entiende por:

- Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;
- Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- Dato privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular
- 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;
- Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.
- 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.

	<b>Sistema de Gestión de Seguridad de la Información</b>		
	Política	Protección de Datos	
	SIN_POL_001	Versión:1	Página 13 de 14

Es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que es puesto a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se informa al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

- **Datos públicos:** Son aquellos que no sean semiprivados, privados o sensibles; como los relativos a al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Los datos públicos pueden estar en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva. Asimismo, son datos públicos, los que, en virtud de una decisión del titular o de un mandato legal, se encuentren en archivos de libre acceso y consulta V.Gr. Bibliotecas, Anales, Internet, Relatorías entre otros.
- **Datos sensibles:** Son aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, dentro de los cuales se encuentran por ejemplo la información relacionada con 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, los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- **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..

	<b>Sistema de Gestión de Seguridad de la Información</b>		
	Política	Protección de Datos	
	SIN_POL_001	Versión:1	Página 14 de 14

## 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

NA

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Componente estructura del documento</b>	<b>Fecha</b>	<b>Observaciones</b>	<b>Responsable</b>
1	Política	21/09/2016	Creación del Documento	Administrador Base de Datos Clientes