

**POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE  
F&C CONSULTORES S.A.S.**

**1. GENERALIDADES**

F&C CONSULTORES S.A.S, sociedad comercial legalmente constituida, con domicilio en Bogotá, es la sociedad responsable de sus datos personales, los cuales ha recolectado a través del desarrollo de su actividad comercial.

Para los propósitos de la presente Política de Tratamiento de la Información, las personas que integran la base de datos F&C CONSULTORES S.A.S, en adelante se denominarán CLIENTES.

Los fundamentos legales de esta Política de Tratamiento de la Información están contenidos, principalmente, en las siguientes normas:

- a) Artículo 15 de la Constitución política que dice: *"Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.*

*En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.*

*La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.*

*Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley".*

- b) La Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 que en su artículo 1º. establece: *"La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho*

*constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.”*

La Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 que en el literal f) del artículo 18 señala: *“Deberes de los Encargados del Tratamiento. Los Encargados del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:... 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;”*

- c) La Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 que en el literal f) del artículo 18 señala

El artículo 25 de la misma ley que define el Registro Nacional de Bases de Datos, expresando que: *“... es el directorio público de las bases de datos sujetas a Tratamiento que operan en el país”. Que “El registro será administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio y será de libre consulta para los ciudadanos”. Y que: “...Para realizar el registro de bases de datos, los interesados deberán aportar a la Superintendencia de Industria y Comercio las políticas de tratamiento de la información, las cuales obligarán a los responsables y encargados del mismo, y cuyo incumplimiento acarreará las sanciones correspondientes. Las políticas de Tratamiento en ningún caso podrán ser inferiores a los deberes contenidos en la presente ley...”*

El Decreto 1377 de 2013 por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.

## 2. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS

La información proporcionada por nuestros clientes se requiere para ser almacenada, organizada y usada a fin de mantenerlo informado acerca de la

celebración de eventos académicos que tienen relación directa con la actividad profesional que usted realiza, con el propósito de que participe en ellos, así como también para remitirle periódicamente información jurídica de su especial interés.

### 3. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

F&C Consultores SAS asume el compromiso de proteger a sus Clientes y a ella misma, del acceso no autorizado o cualquier modificación, divulgación o destrucción no autorizada de la información que posee en su base datos.

La transmisión de datos a través de Internet o cualquier red inalámbrica no puede garantizarse que sea 100% segura, por lo tanto, los Clientes, acepten que a partir de su uso hay un riesgo probable de vulnerabilidad. Sin embargo, F&C Consultores SAS cuenta con protocolos de seguridad a sus sistemas de información, almacenamiento y procesamiento.

En particular F&C Consultores SAS:

- Posee controles sobre sus sistemas de información lo que le permite mantener una mejor calidad de su información.
- Revisa sus prácticas de recopilación, almacenamiento y procesamiento de información, incluidas medidas de seguridad físicas, para protegerse frente al acceso no autorizado a los sistemas.
- Despliega una serie de procedimientos internos para garantizar el correcto funcionamiento de los esquemas de seguridad técnica. No obstante F&C Consultores SAS no se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada del ingreso indebido o fraudulento por parte de terceros a la base de datos y/o por alguna falla técnica en el mantenimiento.
- Restringe el acceso a la información personal que posee de sus clientes, a los empleados y contratistas que necesiten conocer tal información y, en todo caso, cuando por razones estrictamente necesarias se las comparte, esa decisión va precedida de la firma de un compromiso de confidencialidad que los obliga a protegerla y a tener que responder civil y penalmente por los perjuicios que se causen.

### 4. ALMACENAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES.



Los datos personales de todos los clientes de F&C Consultores SAS se almacenan en una base de datos que se encuentra montada sobre una plataforma CRM o Vtiger. El servidor en donde reposa la base de datos está protegido físicamente en un lugar seguro. Sólo personal autorizado puede acceder a él y por tanto a los datos personales de los Clientes.

## 5. RECEPCIÓN DE SU INFORMACIÓN / USO DE SU INFORMACIÓN.

La información privada de los clientes, en principio, está destinada a la prestación del servicio para el cual éste se vinculó.

Cuando una persona se registra para participar de los diferentes eventos académicos que lidera F&C Consultores SAS o diligencia físicamente o electrónicamente los respectivos formularios de inscripción, se le pide en el proceso información básica como nombre, apellidos, ocupación, dirección, teléfono entre otros.

Así mismo, cuando envía una solicitud de asistencia y/o reclamo es posible que F&C Consultores SAS le pida alguna información personal adicional.

También es factible que F&C Consultores SAS le pida información personal en otros momentos y usted es libre de proporcionarla o no.

F&C Consultores SAS puede recibir en forma automática y registrar la información en registros de su servidor desde su navegador, incluyendo su dirección IP, su nombre de equipo, el tipo y la versión de su navegador web, direcciones de referencia entre otros. También F&C Consultores SAS puede grabar las visitas que usted haga a cualquiera de los sitios web o aplicaciones a los cuales usted ingrese que sean de propiedad de F&C Consultores SAS

Queda entendido que las obligaciones incluidas en estas prácticas sobre el cuidado o manejo que F&C Consultores SAS le debe dar a la información personal de sus clientes y/o usuarios no aplican cuando la información sea requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

La Información proporcionada por los Clientes podrá ser usada por F&C Consultores SAS de acuerdo con lo establecido en estas prácticas y con el fin de mantenerlo informado acerca de la celebración de eventos académicos que tienen relación directa con la actividad profesional que usted realiza, con el propósito de que participe en ellos, así como también para remitirle

periódicamente información jurídica de su especial interés. En caso de una venta de la mayoría de los activos de la empresa, la información de los Clientes puede ser transferida al comprador como parte del establecimiento de comercio, con la obligación de respetar las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013;

#### **6. CONOCIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y RECTIFICACIÓN DE INFORMACIÓN PERSONAL DE LOS USUARIOS.**

En cualquier momento los Clientes podrán solicitarle a F&C Consultores SAS como responsable de los datos personales, que proporcione información sobre los mismos, que los actualice o los rectifique. Así mismo, podrá incluir nuevos datos si es su deseo, suprimirlos o excluirlos de la base de datos salvo que el dato sea absolutamente necesario para la prestación del servicio al cual se encuentra registrado y/o inscrito el Cliente y quiera permanecer en él, de lo contrario, se desvinculará y/o inactivará totalmente del mismo.

Si el Cliente desea ejercer sus derechos y por tanto actualizar, rectificar suprimir entre otros deberá enviar un correo electrónico al correo electrónico: [habeasdata@fyiconsultores.com](mailto:habeasdata@fyiconsultores.com)

#### **7. DERECHOS DE LOS CLIENTES Y/O USUARIOS (1581 DE 2012, ARTÍCULO 8).**

- 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;
- 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.
- 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 presente ley y 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. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

#### **8. VIGENCIA.**

El Cliente acepta y reconoce que esta autorización estará vigente a partir del momento en que la aceptó y durante el tiempo en que F&C Consultores SAS ejerza las actividades propias de su objeto social.

#### **9. ATENCIÓN AL CLIENTE.**

Para consultas, reclamos, quejas o para el ejercicio de los derechos del Cliente, podrá comunicarse con F&C Consultores SAS al correo electrónico [habeasdata@fyiconsultores.com](mailto:habeasdata@fyiconsultores.com) o llamar al conmutador 3211800 en horario de oficina.

Una vez el Cliente presente una solicitud, consulta o reclamo, F&C Consultores SAS tendrá hasta diez (10) días hábiles para dar respuesta. En todo caso F&C Consultores SAS podrá sujetarse a los términos establecidos en la ley.

#### **10. FACULTAD DE F&C CONSULTORES S.A.S. DE MODIFICAR POLÍTICA DEL TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN.**

F&C Consultores SAS se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, unilateralmente su política de privacidad y de tratamiento de datos personales. Para ello F&C Consultores SAS se obliga a publicar cualquier modificación de la presente Política de privacidad y de uso de datos personales en esta página, con el compromiso de conservar las versiones anteriores de la presente Política de privacidad y de uso de datos personales.

Este servicio, no está dirigido a niños, niñas y adolescentes por lo que se le solicita, abstenerse de seguir adelante con el registro y/o servicio en caso de que usted sea una persona menor de dieciocho (18) años.



**11. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA RECTIFICACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERSONALES O PARA SOLICITAR LA SUPRESIÓN DE LOS MISMOS.**

Tal como ya se dijo, cualquier Cliente tiene derecho a acceder a sus datos personales y a los detalles del tratamiento de los mismos, así como a rectificarlos actualizarlos en caso de ser inexactos, o a solicitar su eliminación cuando considere que resulten ser excesivos o innecesarios para las finalidades que justificaron su obtención u oponerse al tratamiento de los mismos para fines específicos.

- La dirección electrónica: [habeasdata@fyiconsultores.com](mailto:habeasdata@fyiconsultores.com)

**RECLAMOS:**

- Una vez recibido el reclamo con la información suficiente F&C Consultores SAS procederá a darle inicio a su trámite y en un término máximo de días (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo deberá comunicarle al Cliente la decisión tomada frente al referido reclamo. 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 que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**CONSULTAS:**

- Las consultas 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 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 ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES

CAPÍTULO I

## DISPOSICIONES GENERALES

**OBJETO.** Por medio del presente manual se da cumplimiento a lo previsto en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que regula los deberes que asisten a los responsables del tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se encuentra el de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

Así mismo tiene la finalidad de regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza F&C CONSULTORES S.A.S., a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data en el marco de lo establecido en la misma ley.

**LEGISLACIÓN APLICABLE.** Este manual fue elaborado teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en 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.

**ÁMBITO DE APLICACIÓN.** Este manual se aplica al tratamiento de los datos de carácter personal que recoja y maneje F&C Consultores SAS.

**DEFINICIONES:** Para efectos de la aplicación de las reglas contenidas en el presente manual y de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 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: Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el Responsable que se pone a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. En el Aviso de Privacidad se comunica 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.
- 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 privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- 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) Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.

**PRINCIPIOS.** Los principios que se establecen a continuación, constituyen los parámetros generales que serán respetados por F&C CONSULTORES S.A.S en los procesos de acopio, uso y tratamiento de datos personales.

- a) Principio de finalidad: El Tratamiento de los datos personales recogidos por F&C CONSULTORES S.A.S debe obedecer a una finalidad legítima de la cual debe ser informada al Titular.
- b) Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede llevarse a cabo 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.
- c) 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.

- d) Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de F&C CONSULTORES S.A.S en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- e) Principio de acceso y circulación restringida: Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados.
- f) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por parte de F&C CONSULTORES S.A.S se deberá proteger mediante el uso de 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.
- g) Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

## CAPÍTULO II

### AUTORIZACIÓN

**AUTORIZACIÓN.** La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de F&C CONSULTORES S.A.S requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos. F&C CONSULTORES S.A.S en su condición de responsable del tratamiento de datos personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

**FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN.** La autorización puede constar en un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato o medio que permita garantizar su posterior consulta. La autorización será emitida por F&C CONSULTORES S.A.S y será puesta a disposición del titular previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo que establece la Ley 1581 de 2102.

Con el procedimiento de autorización consentida se garantiza que se ha puesto en conocimiento del titular de los datos personales, tanto el hecho que su información personal será recogida y utilizada para fines determinados y conocidos, como que tiene la opción de conocer cualquier alternación a los

mismos y el uso específico que de ellos se ha dado. Lo anterior con el fin de que el titular tome decisiones informadas con relación a sus datos personales y controle el uso de su información personal. La autorización es una declaración que informa al titular de los datos personales:

- a) Quién recopila (responsable o encargado)
- b) Qué recopila (datos que se recaban)
- c) Para qué recoge los datos (las finalidades del tratamiento)
- d) Cómo ejercer derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados
- e) Si se recopilan datos sensibles

**PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN.** F&C CONSULTORES S.A.S adoptará las medidas necesarias para mantener registros de cuándo y cómo obtuvieron autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos.

**AVISO DE PRIVACIDAD:** El Aviso de Privacidad 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.

**CONTENIDO MÍNIMO DEL AVISO DE PRIVACIDAD.** El Aviso de Privacidad, como mínimo, deberá contener la siguiente información:

- A. La identidad, domicilio y datos de contacto del Responsable del Tratamiento.
- B. El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- C. Los mecanismos generales 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. En todos los casos, debe informar al titular cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.
- D. Los derechos que le asisten al titular.

**AVISO DE PRIVACIDAD Y LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.** F&C CONSULTORES S.A.S conservará el modelo del aviso de privacidad que se transmitió a los Titulares mientras se lleve a cabo tratamiento de datos personales y perduren las obligaciones que de éste deriven. Para el almacenamiento del



modelo, F&C CONSULTORES S.A.S podrá emplear medios informáticos, electrónicos o cualquier otra tecnología.

### CAPITULO III

#### DERECHOS Y DEBERES

**DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN.** De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a F&C CONSULTORES S.A.S en su condición de responsable del tratamiento.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a F&C CONSULTORES S.A.S en su condición de Responsable del Tratamiento.
- c) Ser informado por el F&C CONSULTORES S.A.S 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 Ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento.
- 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.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

**DEBERES DEL DIARIO EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.** F&C CONSULTORES S.A.S tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 F&C CONSULTORES S.A.S se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado con en el tratamiento de datos personales:

- 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, esto es en los términos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- d) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012.
- e) 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 o detalles del dato personal.
- f) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- g) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- h) 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.
- i) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### CAPÍTULO IV

#### PROCEDIMIENTOS DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN

**DERECHO DE ACCESO:** El poder de disposición o decisión que tiene el titular sobre la información que le concierne, conlleva necesariamente el derecho de acceder y conocer si su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento. De esta manera, F&C CONSULTORES S.A.S debe garantizar al titular su derecho de acceso en tres vías:

- a. La primera implica que el titular pueda conocer la efectiva existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales.

- b. La segunda, que el titular pueda tener acceso a sus datos personales que están en posesión del responsable.
- c. La tercera, supone el derecho a conocer las circunstancias esenciales del tratamiento, lo cual se traduce en el deber de F&C CONSULTORES S.A.S de informar al titular sobre el tipo de datos personales tratados y todas y cada una de las finalidades que justifican el tratamiento.

**PARAGRAFO:** F&C CONSULTORES S.A.S . garantizará el derecho de acceso cuando, previa acreditación de la identidad del titular o personería de su representante, se ponga a disposición de éste, de manera gratuita, el detalle de los datos personales a través de medios electrónicos que permitan el acceso directo del Titular a ellos. Dicho acceso deberá ofrecerse sin límite de plazo y deberá permitir al titular la posibilidad de conocerlos y actualizarlos en línea.

**CONSULTAS.** De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, F&C CONSULTORES S.A.S 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 F&C CONSULTORES S.A.S garantiza:

- a) Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- b) Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad.
- c) Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación.

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 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 ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

**RECLAMOS.** De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, el Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida



en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- 1.** El reclamo lo podrá presentar el Titular en los formatos que al efecto presente F&C CONSULTORES S.A.S en su página web. 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 F&C CONSULTORES S.A.S recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra él, 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 que mantiene F&C CONSULTORES S.A.S 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 diez (10) 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 que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL DERECHO A PRESENTAR RECLAMOS.** En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante podrán solicitar a F&C CONSULTORES S.A.S la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad.

Los derechos de rectificación, actualización o supresión únicamente se podrán ejercer por:

- El titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse.
- Su representante, previa acreditación de la representación.

Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por el F&C CONSULTORES S.A.S señalados en el aviso de privacidad y contener, como mínimo, la siguiente información:

- 1. El nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
- 2. Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
- 3. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
- 4. En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

**Parágrafo 1. RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS.** F&C CONSULTORES S.A.S 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. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente:

- 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.
- F&C CONSULTORES S.A.S tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al titular. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes.
- F&C CONSULTORES S.A.S. podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web.
- F&C CONSULTORES S.A.S utilizará los servicios de atención o servicio al cliente que tiene en operación, siempre y cuando los plazos de respuesta no sean mayores a los señalados por el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

Cada vez que F&C CONSULTORES S.A.S 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.

**Parágrafo 2. SUPRESIÓN DE DATOS.** El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a F&C CONSULTORES S.A.S la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- a. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- b. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- c. Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por el F&C CONSULTORES S.A.S Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- La solicitud de supresión de la información no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, F&C CONSULTORES S.A.S debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

**REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN.** Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal. Para ello, F&C CONSULTORES S.A.S deberá establecer mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que F&C CONSULTORES S.A.S deba dejar de tratar por completo los datos del titular; la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de



estudios de mercado. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamientos que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

Por lo anterior, será necesario que el titular al momento elevar la solicitud de revocatoria consentimiento a F&C CONSULTORES S.A.S indique en ésta si la revocación que pretende realizar es total o parcial. En la segunda hipótesis se deberá indicar con cuál tratamiento el titular no está conforme.

Habrán casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre titular y responsable por el cumplimiento de un contrato, por disposición legal no podrá ser revocado.

Los mecanismos o procedimientos que F&C CONSULTORES S.A.S establezca para atender las solicitudes de revocatoria del consentimiento no podrán exceder los plazos previstos para atender las reclamaciones conforme se señala en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

## CAPITULO V

### SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

**MEDIDAS DE SEGURIDAD.** En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, F&C CONSULTORES S.A.S adoptará 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.

**ARTÍCULO 21. IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD.** F&C CONSULTORES S.A.S mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información.

El procedimiento deberá considerar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a) Ámbito de aplicación del procedimiento con especificación detallada de los recursos protegidos.
- b) Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en la Ley 1581 de 2012.
- c) Funciones y obligaciones del personal.
- d) Estructura de las bases de datos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los tratan.

- e) Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
- f) Procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.
- g) Controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento de seguridad que se implemente.
- h) Medidas a adoptar cuando un soporte o documento vaya a ser transportado, desechado o reutilizado.
- i) El procedimiento deberá mantenerse actualizado en todo momento y deberá ser revisado siempre que se produzcan cambios relevantes en el sistema de información o en la organización del mismo.
- j) El contenido del procedimiento deberá adecuarse en todo momento a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos personales.

## CAPÍTULO VI

### DISPOSICIONES FINALES

**ARTÍCULO 22.** F&C CONSULTORES S.A.S designa al Coordinador del Call Center - Servicio al cliente en adición a otras funciones, para cumplir la función de protección de datos personales y para dar trámite a las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la Ley 1581 de 2012.

**ARTÍCULO 22. VIGENCIA.** El presente manual rige a partir del 13 de agosto de 2013.