

**MANUAL DE POLÍTICAS Y  
TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES**

---

## TABLA DE CONTENIDO

Pág.

1. Introducción.....	2
2. Objetivo .....	2
3. Alcance .....	2
4. Normatividad aplicable y ámbito de aplicación.....	3
5. Definiciones Importantes establecidas en el tratamiento de los datos personales.....	3
6. Principios rectores para el tratamiento de datos Personales.....	5
7. Autorización de la política de tratamiento de datos personales.....	6
8. Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato.....	7
9. Responsable del Tratamiento.....	8
10. Tratamiento y finalidades de las bases de datos.....	8
11. Datos de Navegación.....	10
12. Cookies o web bugs.....	10
13. Derechos de los titulares.....	10
14. Atención a los Titulares de datos.....	12
15. Procedimientos para ejercer los derechos del Titular.....	12
15.1 Derecho de Consulta. ....	12
15.2. Derecho de quejas y reclamos.....	14
16. Medidas de seguridad.....	15
17. Transferencia de datos a terceros países.....	20
18. Transmisión de Datos Personales .....	21
19. Vigencia .....	21

### 1. Introducción

Los lineamientos y reglamentaciones definidos en las leyes expedidas señalan el tratamiento que se debe realizar de la información personal de todo aquel que tenga relación con el FONDO DE EMPLEADOS Y PENSIONADOS DE LA ETB-FONTEBO, sea afiliado, beneficiario, empleado, extrabajador, pensionado o proveedor. Para el cumplimiento de las leyes y decretos reglamentarios, se establece el presente Manual de Políticas para el Tratamiento de Datos Personales, el cual contempla el manejo y tratamiento de la información.

### 2. Objetivo

El presente Manual tiene por objeto proteger el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en las bases de datos o archivos de propiedad del FONDO DE EMPLEADOS Y PENSIONADOS DE LA ETB-FONTEBO ,o cuyo tratamiento ha

---

sido encargado ,en desarrollo y cumplimiento de su objeto social, así como los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refieren los artículos 15(derecho a la intimidad)y 20(derecho a la información)de la Constitución Política de Colombia.

A través del presente documento se establece la política de tratamiento de datos personales para el FONDO DE EMPLEADOS Y PENSIONADOS DE LA ETB - FONTEBO de acuerdo con los lineamientos señalados en la normatividad aplicable vigente sobre la materia. Y tendrá como alcance la aplicación a todas las bases de datos donde se almacene información personal y que sean objeto de tratamiento por parte de FONTEBO.

### **3. Alcance**

Estas políticas aplican para el tratamiento de la información personal de todos aquellos que tengan relación con el FONDO DE EMPLEADOS Y PENSIONADOS DE LA ETB-FONTEBO, sea afiliado, beneficiario, empleado, extrabajador, pensionado o proveedor, tanto activos como inactivos o cualquier tercero cuyos Datos Personales se encuentran incluidos en las Bases de Datos de propiedad del FONDO DE EMPLEADOS Y PENSIONADOS DE LA ETB-FONTEBO, o cuyo tratamiento ha sido encargado a ésta, de acuerdo con lo dispuesto por la ley.

### **4. Normatividad aplicable y ámbito de aplicación**

La política de tratamiento de la Información se desarrolla en cumplimiento de los artículos 15 y 20 de la Constitución Política; de los artículos 17 literal k) y 18 literal f) de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la Protección de Datos Personales (LEPD); y del artículo 13 del Decreto 1377 de 2013, Decreto 886 de 2014, y demás normas que las modifiquen, adicionen o complementen las cuales deben ser aplicadas en el FONDO DE EMPLEADOS Y PENSIONADOS DE LA ETB-FONTEBO.

NOTA: En la medida que el texto definitivo de decreto(s) que incorpore(n) cambios que modifiquen las leyes anteriormente mencionadas, este Manual se ajustará de acuerdo con los cambios.

El ámbito de aplicación de este Manual de conformidad con la Ley 1581 de 2012, serán los datos de personas naturales registrados en todas las bases de datos de propiedad del FONDO DE EMPLEADOS Y PENSIONADOS DE LA ETB-FONTEBO, o cuyo tratamiento ha sido encargado a ésta.

### **5. Definiciones Importantes establecidas en el tratamiento de los datos personales.**

- **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 (FONTEBO), 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.
  - **Datos Biométricos:** Son aquellos rasgos físicos, biológicos o de comportamiento de un individuo que lo identifican como único del resto de la población como Huellas dactilares, Análisis del ADN.
  - **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
  - **Dato privado:** El dato privado es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo 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:** El dato semiprivado es aquel que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio.
  - **Datos Sensibles:** Se entiende por datos sensible aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como (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).
  - **Política de Tratamiento:** Se refiere al presente documento, como política de tratamiento de datos personales aplicada por FONTEBO de conformidad con los lineamientos de la legislación vigente en la materia.
  - **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.
  - **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 estos 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.

## 6. Principios rectores para el tratamiento de datos Personales

---

La Ley 1581 establece en el Artículo 4 que los siguientes principios son rectores del Tratamiento de sus Datos Personales y que FONTEBO, como entidad respetuosa de la ley acatará:

•**Principio de Legalidad:** El Tratamiento de los datos personales es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 en el Decreto 1377 de 2013 y en las demás disposiciones que las desarrollen.

•**Principio de Finalidad:** El Tratamiento de los datos personales 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 de los datos personales 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.

•**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 Temporalidad del dato:** Agotada la finalidad para la cual fue recolectado y/o tratado el dato personal, el responsable o encargado cesará su uso.

•**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 en la ley y en los términos de esta.

•**Deber de información:** FONTEBO informará a los titulares de los datos personales, así como a los responsables y encargados del tratamiento, del régimen de protección de datos adoptado, así como la finalidad y demás principios que regulen el tratamiento de esos datos. FONTEBO informará además sobre la existencia de las bases de datos de carácter personal que custodie, los derechos y el ejercicio del habeas data por parte de los titulares procediendo al registro que exige la ley.

---

## **7. Autorización de la política de tratamiento de datos personales**

De acuerdo con el artículo 5 de la LEPD, para el tratamiento de datos personales se requiere la autorización previa e informada del Titular. Mediante la aceptación de la presente política, todo Titular que facilite información relativa a sus datos personales está consintiendo el tratamiento de sus datos por parte de FONTEBO en los términos y condiciones recogidos en la misma.

Los datos personales que se encuentren en fuentes de acceso público, con independencia del medio por el cual se tenga acceso, pueden ser tratados por FONTEBO, siempre y cuando, por su naturaleza, sean Datos Públicos.

Se entenderá que la autorización otorgada por el Titular a FONTEBO, cumple con los requisitos exigidos en la legislación vigente aplicable, cuando ésta se manifieste: Por escrito, electrónico, mensaje de datos, Internet, sitio web o también de manera verbal o telefónica o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir de forma razonable que éste otorgó a FONTEBO la autorización respectiva. En ningún caso su silencio será asimilado por FONTEBO como una conducta inequívoca.

No será necesaria la autorización del Titular cuando se trate de:

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

## **8. Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato**

De acuerdo con el artículo 8 del Decreto 1377 de 2013, FONTEBO ha dispuesto un mecanismo gratuito y ágil a través del cual, el Titular puede en todo momento, y siempre que no medie un deber legal o contractual que así lo impida, solicitará a FONTEBO la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización que nos ha otorgado para el Tratamiento de estos, mediante la presentación de una solicitud. Si vencido el término legal respectivo, FONTEBO, no elimina sus datos personales de las bases de datos, usted 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.

Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación o supresión no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio de este cuando:

- A. El Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos.
- B. 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.

- C. 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, FONTEBO debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

### 9. Responsable del tratamiento

La responsabilidad en el adecuado tratamiento de los datos personales al interior de FONTEBO, está en cabeza de todos los empleados. En consecuencia, FONTEBO, deberá adoptar las reglas y procedimientos para la aplicación y cumplimiento de la presente norma, dada su condición de custodios de la información personal, para tal fin los datos de contacto son los siguientes:

- Dirección: Calle 19 N° 5 - 25 Piso 3 Bogotá Colombia.
- Correo electrónico: [protecciondatospersonales@fontebo.com](mailto:protecciondatospersonales@fontebo.com)
- Teléfono: (601) 3275540
- Página web: [www.fontebo.com](http://www.fontebo.com)

### 10. Tratamiento y finalidades de las bases de datos

FONTEBO, en el desarrollo de su actividad, recolecta, almacena, usa, circula, Transmite y Transfiere Datos Personales de sus clientes, proveedores, empleados, posibles clientes, con fines de control, seguridad, establecimiento de relaciones comerciales o jurídicas, procesos judiciales, requerimientos de autoridades administrativas y para futuras referencias, dentro y fuera de Colombia. lleva a cabo el tratamiento de datos personales relativos a personas naturales que están contenidos y son tratados en bases de datos destinadas a finalidades legítimas, cumpliendo con la Constitución y la Ley.

La siguiente tabla (Tabla I) presenta las distintas bases de datos que manejan la empresa y las finalidades asignadas a cada una de ellas.

**Tabla I. Bases de datos y finalidades**

Base de datos	Finalidad
<b>Empleados</b>	Gestionar todo lo relativo con los datos personales con la actividad de la empresa, tales como nómina y prestaciones sociales
<b>Contabilidad</b>	Envío de información detallada para medios magnéticos de la Dian, Medios Distritales, envío información SICSES, manejo de la información contable de la organización.
<b>Gestión de Cobro</b>	Cobro al asociado de las obligaciones financieras con Fontebo.
<b>Procesos Jurídicos</b>	Cobro al asociado de las obligaciones financieras con Fontebo - Ante juzgados.
<b>Gestión de Lavado de activos y financiación del terrorismo</b>	Gestión y transmisión de datos de los asociados que manejan montos superiores a 10.000.000 al SIPLAF.

<b>Cartera</b>	Administración de la cartera del fondo - Ingreso de dinero, Calificación de la cartera, Calidad de la cartera.
<b>Crédito</b>	Colocación de los créditos y visualización del estado financiero de los asociados.
<b>Afiliación</b>	Manejo de base datos para el ingreso de nuevos asociados.
<b>Campañas Fontebo</b>	Manejo de base datos para la promoción de los diferentes servicios que presta Fontebo Ahorro, Crédito, Convenios
<b>Seguros</b>	Manejo de base datos para cobertura de seguros de vida, seguros de cartera, pólizas de vehículos, viviendas
<b>Educación</b>	Manejo de base datos de asociados y beneficiarios inscritos a cursos de educación, capacitación, formación.
<b>Eventos y Recreación</b>	Bases de datos de asociados inscritos a eventos deportivos, recreativos y culturales para ingreso a espacios donde se desarrollan las actividades
<b>Encuestas</b>	Bases de datos para aplicación de encuestas para evaluación de los productos y servicios.
<b>Convenios</b>	Envío de información de asociados y beneficiarios para cobertura de descuentos y subsidios a través de alianzas estratégicas establecidas con FONTEBO
<b>Centro Recreacional FONTEBO</b>	Registro de huéspedes que utilizan las instalaciones y servicios.
Carpeta del asociado	Carpetas donde se encuentra almacenada la información física del asociado, desde el ingreso hasta retiro

## 11. Datos de navegación

El sistema de navegación y el software necesario para el funcionamiento de esta página web recogen algunos datos personales, cuya transmisión se haya implícita en el uso los protocolos de comunicación de Internet.

Por su propia naturaleza, la información recogida podría permitir la identificación de usuarios a través de su asociación con datos de terceros, aunque no se obtenga para ese fin. En esta categoría de datos se encuentran, la dirección IP o el nombre de dominio del equipo utilizado por el usuario para acceder a la página web, la dirección URL, la fecha y hora y otros parámetros relativos al sistema operativo del usuario.

Estos datos se utilizan con la finalidad exclusiva de obtener información estadística anónima sobre el uso de la página web o controlar su correcto funcionamiento técnico, y se cancelan inmediatamente después de ser verificados.

## 12. Cookies o web bugs

Este sitio web no utiliza cookies o web bugs para recabar datos personales del usuario, sino que su utilización se limita a facilitar al usuario el acceso a la página web. El uso de cookies de sesión, no memorizadas de forma permanente en el equipo del usuario y que desaparecen cuando cierra el navegador, únicamente se limitan a recoger información técnica para identificar la sesión con la finalidad de facilitar el acceso seguro y eficiente de la página web. Si no desea permitir el uso de cookies puede



---

rechazarlas o eliminar las ya existentes configurando su navegador, e inhabilitando el código Java Script del navegador en la configuración de seguridad.

### 13. Derechos de los Titulares

De acuerdo con el artículo 8 de la LEPD y a los artículos 21 y 22 del Decreto 1377 de 2013, los Titulares de los datos pueden ejercer una serie de derechos en relación con el tratamiento de sus datos personales. Estos derechos podrán ejercerse por las siguientes personas.

1. Por el Titular, quién deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
2. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
3. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
4. Por estipulación a favor de otro y para otro.
5. Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

Los derechos del Titular son los siguientes:

- **Derecho de acceso o consulta:** Se trata del derecho del Titular a ser informado por el responsable del tratamiento, previa solicitud, respecto al origen, uso y finalidad que les han dado a sus datos personales.
- **Derechos de quejas y reclamos.** La Ley distingue cuatro tipos de reclamos:
  - **Reclamo de corrección:** el derecho del Titular a que se actualicen rectifique o modifiquen aquellos datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
  - **Reclamo de supresión:** el derecho del Titular a que se supriman los datos que resulten inadecuados, excesivos o que no respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
  - **Reclamo de revocación:** el derecho del Titular a dejar sin efecto la autorización previamente prestada para el tratamiento de sus datos personales.
  - **Reclamo de infracción:** el derecho del Titular a solicitar que se subsane el incumplimiento de la normativa en materia de Protección de Datos.
- **Derecho a 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 LEPD.
- **Derecho a presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones:** el Titular o causahabiente solo podrá elevar esta queja una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento.

### 14. Atención a los Titulares de datos

La dependencia encargada de tramitar las consultas, quejas, reclamos y peticiones relacionados con el tratamiento y protección de los datos personales de trabajadores, clientes, proveedores, y demás titulares de los datos personales que maneja FONTEBO LA en sus bases de datos, será Analista de Servicio al Asociado. Ante dicha dependencia, el titular de los datos puede ejercer sus derechos.

---

Los datos de contacto son:

- Dirección: Calle 19 N° 5 - 25 Piso 3 Bogotá Colombia.
- Correo electrónico: [protecciondatospersonales@fontebo.com](mailto:protecciondatospersonales@fontebo.com)
- Teléfono: (601) 3275540
- Página web: <https://www.fontebo.com/>

## **15. Procedimientos para ejercer los derechos del Titular**

### **15.1 Derecho de Consulta.**

Según el artículo 20 del Decreto 1377 de 2013, los derechos de los Titulares establecidos en la Ley 1581, podrán ser ejercidos ante FONTEBO, conforme a lo indicado en el numeral 13 de la presente política.

Los Titulares, sus causahabientes, sus representantes o apoderados, podrán consultar la información personal del Titular que repose en las bases de datos de FONTEBO como Responsable y/o Encargada del Tratamiento suministrará la información solicitada que se encuentre contenida la base de datos o la que esté vinculada con la identificación del Titular.

El titular acreditará su condición mediante copia del documento pertinente y de su documento de identidad que podrá suministrar en medio físico o digital, en caso de que el titular esté representado por un tercero, deberá allegarse el respectivo poder, que deberá contener el respectivo contenido ante notario, el apoderado deberá igualmente acreditar su identidad en los términos indicados.

El Titular de los datos puede ejercitar el derecho de acceso o consulta de sus datos mediante un escrito dirigido a FONTEBO, enviado, mediante correo electrónico a [protecciondatospersonales@fontebo.com](mailto:protecciondatospersonales@fontebo.com) indicando en el asunto “ejercicio del derecho de acceso o consulta”, o a través de correo postal remitido a la Calle 19 N° 5 - 25 Piso 3 Bogotá Colombia. la solicitud deberá contener los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del Titular.
- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del Titular y, en su caso, de la persona que lo representa, así como del documento acreditativo de tal representación.
- Petición en que se concreta la solicitud de acceso o consulta.
- Dirección para notificaciones, fecha y firma del solicitante.
- Documentos acreditativos de la petición formulada, cuando corresponda.

El Titular podrá elegir una de las siguientes formas de consulta de la base de datos para recibir la información solicitada:

- Visualización en pantalla.
- Por escrito, con copia o fotocopia remitida por correo certificado o no.
- Correo u otro medio electrónico.
- Otro sistema adecuado a la configuración de la base de datos o a la naturaleza del tratamiento, ofrecido por FONTEBO.

---

La consulta será atendida por FONTEBO en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. Cuando no fuere posible para FONTEBO atender la consulta dentro de dicho término, lo informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que atenderá su consulta, la cual en ningún caso superará los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Se podrán consultar los datos:

1. Al menos una vez cada mes calendario, de forma gratuita.
2. Cada vez que existan modificaciones sustanciales de las políticas de tratamiento de datos que motiven nuevas consultas.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, FONTEBO solamente 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 ésta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.

Una vez agotado el trámite de consulta, el Titular o causahabiente podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **15.2. Derecho de quejas y reclamos**

Los Titulares, sus causahabientes, sus representantes o apoderados, que consideren que la información que se encuentra contenida en las bases de datos de FONTEBO 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 FONTEBO como Responsable y/o Encargada del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

El Titular de los datos puede ejercitar los derechos de reclamo sobre sus datos mediante un escrito dirigido a FONTEBO, enviado, mediante correo electrónico a [protecciondatospersonales@fontebo.com](mailto:protecciondatospersonales@fontebo.com), indicando en el asunto “ejercicio del derecho de acceso o consulta”, o a través de correo postal remitido a Calle 19 N° 5 - 25 Piso 3 Bogotá Colombia., la solicitud deberá contener los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del Titular.
- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del Titular y, en su caso, de la persona que lo representa, así como del documento acreditativo de tal representación.
- Descripción de los hechos y petición en que se concreta la solicitud de corrección, supresión, revocación o inflación.
- Dirección para notificaciones, fecha y firma del solicitante.
- Documentos acreditativos de la petición formulada que se quieran hacer valer, cuando corresponda.

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.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

FONTEBO, resolverá la petición de consulta en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. Cuando no fuere posible atender al 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 cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Una vez agotado el trámite de reclamo, el Titular o causahabiente podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 16. Medidas de seguridad

FONTEBO, con el fin de cumplir con el principio de seguridad consagrado en el artículo 4 literal g) de la LEPD, ha implementado medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Por otra parte, FONTEBO, mediante la suscripción de los correspondientes contratos de transmisión, ha requerido a los encargados del tratamiento con los que trabaje la implementación de las medidas de seguridad necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información en el tratamiento de los datos personales.

A continuación, se exponen las medidas de seguridad implantadas por FONTEBO, que están recogidas y desarrolladas en su Manual Interno de Seguridad (Tablas II, III, IV y V).

**Tabla II. Medidas de seguridad comunes para todo tipo de datos (públicos, semiprivados, privados, sensibles) y bases de datos (automatizadas, no automatizadas)**

Gestión de documentos y soportes	Control de acceso	Incidencias	Personal	Manual Interno de Seguridad
1. Medidas que eviten el acceso indebido o la recuperación de los datos que han sido descartados, borrados o destruidos. 2. Acceso restringido al lugar donde se almacenan los datos. 3. Autorización del responsable para la salida de documentos o soportes por medio físico o	1. Acceso de usuarios limitado a los datos necesarios para el desarrollo de sus funciones. 2. Lista actualizada de usuarios y accesos autorizados. 3. Mecanismos para evitar el acceso a datos con derechos distintos de los autorizados. 4. Concesión,	1. Registro de incidencias: tipo de incidencia, momento en que se ha producido, emisor de la notificación, receptor de la notificación, efectos y medidas correctivas. 2. Procedimiento de notificación y gestión de incidencias.	1. Definición de las funciones y obligaciones de los usuarios con acceso a los datos 2. Definición de las funciones de control y autorizaciones delegadas por el responsable del tratamiento. 3. Divulgación entre el personal de las normas y de las consecuencias del	1. Elaboración e implementación del Manual de obligado cumplimiento para el personal. 2. Contenido mínimo: ámbito de aplicación, medidas y procedimientos de seguridad, funciones y obligaciones del personal, descripción de las bases de datos, procedimiento ante incidencias, procedimiento de copias y recuperación de datos, medidas de

electrónico. 4. Sistema de etiquetado o identificación del tipo de información. 5. Inventario de soportes.	alteración o anulación de permisos por el personal autorizado		incumplimiento de estas	seguridad para el transporte, destrucción y reutilización de documentos, identificación de los encargados del tratamiento.
--	---	--	-------------------------	--

**Tabla III. Medidas de seguridad comunes para todo tipo de datos (públicos, semiprivados, privados, sensibles) según el tipo de bases de datos**

Bases de datos no automatizadas			Bases de datos automatizadas	
Archivo	Almacenamiento de documentos	Custodia de documentos	Identificación y autenticación	Telecomunicaciones
1. Archivo de documentación siguiendo procedimientos que garanticen una correcta conservación, localización y consulta y ejercicio de los derechos de los Titulares.	1. Dispositivos de almacenamiento con mecanismos que impidan el acceso a personas no autorizadas.	1. Deber de diligencia y custodia de la persona a cargo de documentos durante la revisión o tramitación de estos.	1. Identificación personalizada de usuarios para acceder a los sistemas de información y verificación de su autorización. 2. Mecanismos de identificación y autenticación; Contraseñas: asignación, caducidad y almacenamiento cifrado.	1. Acceso a datos mediante redes seguras.

**Tabla IV. Medidas de seguridad para datos privados según el tipo de bases de datos**

Bases de datos automatizadas y no automatizadas			Bases de datos automatizadas			
Auditoría	Responsable de seguridad	Manual Interno de Seguridad	Gestión de documentos y soportes	Control de acceso	Identificación y autenticación	Incidencias
1. Auditoría ordinaria (interna o externa) cada semestre. 2. Auditoría extraordinaria por modificación	1. Designación de uno o varios responsables de seguridad. 2. Designación de uno o	1. Controles periódicos de cumplimiento	1. Registro de entrada y salida de documentos y soportes: fecha, emisor y receptor, número,	1. Control de acceso al lugar o lugares donde se ubican los sistemas de información.	1. Mecanismo que limite el número de intentos de acceso no autorizados.	1. Registro de los procedimientos de recuperación de los datos, persona que los ejecuta, datos restaurados y

es sustanciales en los sistemas de información. 3. Informe de detección de deficiencias y propuesta de correcciones. 4. Análisis y conclusiones del responsable de seguridad y del responsable del tratamiento. 5. Conservación del Informe a disposición de la autoridad.	varios encargados del control y la coordinación de las medidas del Manual Interno de Seguridad. 3. Prohibición de delegación de la responsabilidad del responsable del tratamiento en el responsable de seguridad.		tipo de información, forma de envío, responsable de la recepción o entrega.			datos grabados manualmente. 2. Autorización del responsable del tratamiento para la ejecución de los procedimientos de recuperación.
---	---	--	---	--	--	---

**Tabla V. Medidas de seguridad para datos sensibles según el tipo de bases de datos**

Bases de datos no automatizadas				Bases de datos automatizadas		
Control de acceso	Almacenamiento de documentos	Copia o reproducción	Traslado de documentación	Gestión de documentos y soportes	Control de acceso	Telecomunicaciones
1. Acceso solo para personal autorizado. 2. Mecanismo de identificación de acceso. 3. Registro de accesos de usuarios no autorizados.	1. Archiveros, armarios u otros ubicados en áreas de acceso protegidas con llaves u otras medidas.	1. Solo por usuarios autorizados 2. Destrucción que impida el acceso o recuperación de los datos.	1. Medidas que impidan el acceso o manipulación de documentos.	1. Sistema de etiquetado confidencial. 2. Cifrado de datos. 3. Cifrado de dispositivos portátiles cuando salgan.	1. Registro de accesos: usuario, hora, base de datos a la que accede, tipo de acceso, registro al que accede. 2. Control del registro de accesos por el responsable de	1. Transmisión de datos mediante redes electrónicas cifradas.

					seguridad. Informe mensual. 3. Conservación de los datos: 2 años.	
--	--	--	--	--	---	--

### **17. Transferencia de datos a terceros países**

De acuerdo con el Título VIII de la LEPD, se prohíbe la transferencia de datos personales a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos. Se entiende que un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos cuando cumpla con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los que la presente ley exige a sus destinatarios. Esta prohibición no regirá cuando se trate de:

- Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia.
- Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública.
- Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable.
- Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.
- Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el responsable del tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular.
- Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

En los casos no contemplados como excepción, corresponderá a la Superintendencia de Industria y Comercio proferir la declaración de conformidad relativa a la transferencia internacional de datos personales. El Superintendente está facultado para requerir información y adelantar las diligencias tendentes a establecer el cumplimiento de los presupuestos que requiere la viabilidad de la operación.

### **18. Transmisión de Datos Personales**

Las transmisiones internacionales de datos personales que efectúe FONTEBO, no requerirán ser informadas al Titular ni contar con su consentimiento cuando medie un contrato de transmisión de datos personales de conformidad al artículo 25 del Decreto 1377 de 2013. Con la aceptación de la presente política, el Titular autoriza expresamente para transferir y transmitida Información Personal. La información será transferida y transmitida, para todas las relaciones que puedan establecerse con FONTEBO.

---

## **19. Vigencia**

Las bases de datos responsabilidad de FONTEBO, serán objeto de tratamiento durante el tiempo que sea razonable y necesario para la finalidad para la cual son recabados los datos. Una vez cumplida la finalidad o finalidades del tratamiento, y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario. FONTEBO, procederá a la supresión de los datos personales en su posesión salvo que exista una obligación legal o contractual que requiera su conservación. Por todo ello, dicha base de datos ha sido creada sin un periodo de vigencia definido.

Dando cumplimiento al Artículo 25 de la Ley 1581 de 2012. El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, registrara sus bases de datos junto con la presente política de tratamiento y protección de datos personales, en el Registro Nacional de bases de datos, administrado por la Superintendencia de industria y comercio, de conformidad con el procedimiento establecido para tal efecto.

La presente política de tratamiento permanece vigente desde 01/03/2023 y deja sin efectos las políticas de tratamiento de datos personales anteriormente adoptadas por FONTEBO.

ADRIANA PEÑA SALGADO  
Representante Legal