

CODIGO: FID-PO-GJU-005

Página 1 de 11

INTRODUCCIÓN

Con el fin de garantizar que la información personal cuyo tratamiento realice **la Fiduciaria**, con ocasión de las actividades para las cuales ha sido legalmente facultada, de acuerdo con lo previsto en las normas de protección de datos personales (Ley estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios) en lo relacionado con la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares, se adopta el presente documento interno de políticas y procedimientos.

1.OBJETIVO

Describir las directrices para el tratamiento de datos personales.

2.DEFINICIONES

Definiciones señaladas en la ley 1581 de 2012 y en el decreto 1377 de 2013:

- **a) Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- b) Base de datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **c) Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- d) Dato público: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible.
- **e) Datos sensibles:** Aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.
- **f) 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.
- **g)** 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.
- **h) Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- i) 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 el tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **j) 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



CODIGO: FID-PO-GJU-005

Página 2 de 11

de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

k) Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

3.PRINCIPIOS

Los principios que se establecen a continuación, constituyen los parámetros generales que serán respetados por **la Fiduciaria** en los procesos de tratamiento de datos personales.

- **a) Principio de finalidad:** El tratamiento de los datos personales recogidos por **la Fiduciaria**, debe obedecer a una finalidad legítima, la cual debe ser informada al titular;
- **b) Principio de libertad:** El tratamiento solo 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 de los datos personales debe garantizarse el derecho del titular a obtener de **la Fiduciaria**, o del encargado del tratamiento, 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 **la Fiduciaria**, 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, perdida, 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.
- h) Principio de colaboración con autoridades nacionales o extranjeras: Además de lo establecido en la ley, la autorización del titular incluirá la posibilidad de suministrar a autoridades, nacionales o extranjeras, con la finalidad de colaborar con la prevención, detección y mitigación de los riesgos de evasión fiscal, corrupción nacional o extranjera, lavado de activos, financiación del terrorismo y/o similares, así como para llevar a cabo las actividades necesarias para mitigar los efectos de este tipo de situaciones en caso de ocurrir.

Fiduciaria Asset Management

POLÍTICA EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CODIGO: FID-PO-GJU-005

Página 3 de 11

científicos.

4. POLITICAS

estadísticos

4.1 AUTORIZACIÓN OTORGADA POR EL TITULAR

- **4.1.1** En el tratamiento se requiere la autorización previa e informada del titular de los datos, la cual debe ser obtenida a través del formato "autorización para el tratamiento de uso de datos personales", o de cualquier otro medio que para el efecto decida establecer **la Fiduciaria** en el entendido que todos ellos deberán permitir su consulta posterior.
- **4.1.2** Sin excepción alguna, para poder realizar las vinculaciones de personas naturales como clientes, proveedores, contratistas o funcionarios se deberá diligenciar el formato de autorización para el tratamiento de uso de datos personales. Este documento deberá quedar archivado en la carpeta del titular, para el caso de proveedores, contratistas y funcionarios; y para clientes deberá quedar digitalizado en el aplicativo definido para tal fin, como parte integral de la documentación solicitada al momento de la vinculación.
- **4.1.3** Cualquier dato positivo o negativo que repose en la base de datos de un encargado del tratamiento de la información sin contar con la autorización otorgada por su titular, debe ser eliminado de manera inmediata, una vez se advierta la ausencia de la misma como consecuencia de la solicitud del titular, surtida a través del respectivo reclamo.
- **4.1.4 La Fiduciaria**, ha designado al área SAC (Sistema de Atención consumidor) como responsable de velar por el cumplimiento de la presente política, sin embargo, las respuestas a las consultas y reclamaciones realizadas por los titulares, estará a cargo de las áreas que administran las bases de datos.
- **4.1.5** El responsable del tratamiento tendrá el deber de certificar semestralmente al encargado del tratamiento que la información suministrada cuenta con la autorización, de conformidad con lo previsto en la ley.

4.2 EVENTOS EN QUE NO RESULTA NECESARIA LA AUTORIZACIÓN.

La autorización del titular no será necesaria en los siguientes eventos:

a) La :	Información	sea reque	rida por una	entid	ad pública (o adn	ninistrat	iva er	ı ejerc	icio de sus
funcior	nes	legales	C)	por		ord	den		judicial
b) Se	trat	e	de d	datos	de		natu	raleza		pública
c) Se	trate	de	casos	de	urgencia		médica	1	0	sanitaria
d) El	tratamiento	de datos	personales	esté	autorizado	por	la Ley	para	fines	históricos

0



CODIGO: FID-PO-GJU-005

Página **4** de **11**

e) Se trate de datos relacionados con el registro Civil de las personas.

4.3 ENTREGA DE LA INFORMACIÓN A LOS TITULARES, SUS REPRESENTANTES LEGALES, APODERADOS Y/O CAUSAHABIENTES.

- **4.3.1 La Fiduciaria**, en su condición de responsable del tratamiento y/o encargada del tratamiento de datos personales, debe tener en cuenta las siguientes reglas al momento de atender las consultas o reclamos que presenten los titulares de la información personal, sus representantes legales, apoderados y/o causahabientes:
- a) Verificar la calidad de titular de quien formula verbalmente una petición o consulta, así:

Si la petición o consulta se realiza personalmente a través de la oficina principal, deberá dejarse constancia de la exhibición de cualquier documento idóneo que permita su identificación.

Tales documentos pueden ser:

- Si es mayor de edad: Cédula de ciudadanía o cédula de extranjería.
- Si es menor de edad: Registro civil de nacimiento del menor o tarjeta de identidad y la cédula de ciudadanía del padre o de la madre que ejerza la patria potestad, o del tutor o del curador. En este último caso, se acompañará copia de la sentencia judicial en la que se haya efectuado la designación.
- Si se tratare de una persona autorizada por el titular, habrá de acompañar el respectivo poder otorgado ante notario público, o ante la primera autoridad política, en aquellos lugares en que no existe notaria; con la constancia de reconocimiento de la firma y contenido del documento.
- Si se tratare de un causahabiente, se acompañará registro civil de defunción del titular y registro civil en el cual conste el parentesco con el titular.
- **b)** Verificar que las consultas escritas estén debidamente suscritas por el titular, quien debe acreditar su calidad así:
- i) Mediante la exhibición de cualquier documento idóneo que permita su identificación, de conformidad con lo indicado en el literal a) precedente; o,
- ii) Por cualquier otro medio que permita su identificación.
- **c)** Verificar que se acredite en debida forma, conforme a lo indicado en el literal a) anterior, la calidad de representante legal, apoderado y/o causahabiente del titular, cuando la petición o consulta se presente por escrito por quien invoque alguna de esas calidades.



CODIGO: FID-PO-GJU-005

Página **5** de **11**

4.3.2 Las entidades públicas del poder ejecutivo, los órganos jurisdiccionales o de control y demás dependencias de investigación disciplinaria, fiscal, o administrativa que soliciten información a **la Fiduciaria**, en su condición de responsable o encargada del tratamiento, deberán indicar en la correspondiente solicitud, de manera expresa e inequívoca, la finalidad concreta para la cual requieren la información solicitada y las funciones precisas que les han sido conferidas por la ley relacionadas con dicha finalidad. Estas entidades, órganos y dependencias estarán sujetas al cumplimiento de los deberes de los usuarios de información, previstos en la ley.

5. DEBERES DE LA FIDUCIARIA EN CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

- La Fiduciaria, como responsable del tratamiento deberá cumplir los siguientes deberes:
- a) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Hábeas Data.
- **b)** Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la Ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- **c)** Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección de la autorización y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- **d)** Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **e)** Velar porque la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- **f)** Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada.
- **g)** Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- **h)** Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley.
- i) Exigir a quienes tengan la calidad de encargados del tratamiento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley.
- **k)** Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado



CODIGO: FID-PO-GJU-005

Página 6 de 11

el					trámit	е							resp	ectivo.
I) Informar	а	solicitud	d del	l ti	tular	sobr	e e	l us	50	dado	a	su	S	datos.
m) Informar presentado vi información			•						_	•			aciór	
n) Cumplir la Comercio.	s ins	truccione	syreq	querin	nientos	s que	impart	ta la S	Supe	rintend	denci	a de	Indu	stria y
6. DEBERES	DE	LA FID	UCIAR	IA E	N CAI	LIDAD	DE	ENCA	RGA	DA D	EL 1	TRAT.	AMI	ENTO.
La Fiduciaria	a con	no encarg	gada de	l trat	amient	o deb	erá cu	mplir	los s	iguient	tes d	ebere	es:	
a) Permitir al	titul	ar, en toc	do tiem	po, e	l pleno	y efe	ctivo e	ejercic	io de	el Dere	cho (de Há	beas	Data.
b) Conservar adulteración,			ón bajo consult				de se cceso	egurida no		iecesar torizad			-	dir su ulento.
c) Realizar op de	ortui la			alizac Iey	ión, re	ctifica	ción o 1581	supres	sión	de los de		s en lo	os tér	minos 2012.
d) Solicitar la otorgada	cert	ificación	-	onsa por	ble de	l trata	miento	o, de e		xistenc	ia de	e la a		zación titular.
e) Actualizar (5) días		ormaciór hábiles	-	tada ¡ conta		respo a	nsable	es del partir		amient de	o de	ntro d su		cinco ecibo.
f) Tramitar la en	s cor la	-		lamos ley	s formi	ulados	por lo 1581	os titu	lares	en los de		minos	s señ	alados 2012.
g) Registrar e en	en la la			a leye ley	enda "F	Reclam	no en t 1581	trámit	e" eı	n la for de		en qu	e se	regula 2012.
h) Insertar er por parte de dato													calid	
i) Abstenerse haya sido		ircular in denado	formaci por	ión qu la		siend erinten			-	oor el t Indust		r y cu y	-	loqueo nercio.
j) Permitir el	acces	so a la inf	ormaci	ón ún	iicamei	nte a l	as per	sonas	que	puede	n ter	er ac	ceso	a ella.

k) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.



CODIGO: FID-PO-GJU-005

Página **7** de **11**

I) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

7.	DERECHOS	DE	LOS	TITULARES
El titular de los	datos personales	tendrá los siguien	tes derechos:	
del tratamiento	. Este derecho se	e podrá ejercer ent nduzcan a error o a	re otros frente a dat	ponsables o encargados cos parciales, inexactos, ento esté expresamente autorizado.
		_		uando expresamente se evisto en el artículo 10° de 2012.
c. Ser informad dado	o por el responsa a	ble del tratamiento sus	o, previa solicitud, re datos	specto del uso que le ha personales.
d. Presentar ar	nte la SIC queja	s por infracciones	a lo dispuesto en	la Legislación vigente.
en el tratamien La revocatoria	to no se respeten y/o supresión pr	n los principios, der rocederá cuando la	echos y garantías co Superintendencia d	presión del dato cuando nstitucionales y legales. le Industria y Comercio la conductas contrarias a
la	ley	а	la	Constitución.

f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

8. PROCEDIMIENTOS

8.1 CONSULTAS

Los titulares, sus representantes legales, apoderados o causahabientes y demás personas que autorice la Ley, podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos, en poder de **la Fiduciaria** y ésta en su condición de responsable del tratamiento y/o encargada del tratamiento deberá suministrar a éstos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

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



CODIGO: FID-PO-GJU-005

Página 8 de 11

8.2 RECLAMOS

El titular, su representante legal o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos que se encuentre en poder de **la Fiduciaria** deba 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, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a **la Fiduciaria**, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, sus fechas, la dirección, y acompañando los documentos que se quieran hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

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

- **2.** Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- **3.** El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- **4.** Tales respuestas deberán ser remitidas a la dirección señalada por el titular en el momento de presentar su solicitud y, en el caso que no la haya especificado, se enviará a la última dirección registrada en **la Fiduciaria.**
- **5.** Las peticiones o los reclamos serán gestionados de acuerdo con los procedimientos establecidos al interior de **la Fiduciaria**, debiéndose dejar copia de la respuesta como soporte de la gestión.

La remisión de las consultas y reclamos por parte de **la Fiduciaria**, cuando tenga el carácter de encargada del tratamiento de la Información, no exime a los responsables del tratamiento (quienes poseen la fuente de la Información) del deber de responder al titular por todas y cada una de las cuestiones planteadas dentro del término señalado en la ley. En tal sentido, **la Fiduciaria** deberá informar al titular todo lo manifestado por el responsable del tratamiento expresamente.



CODIGO: FID-PO-GJU-005

Página **9** de **11**

Con fundamento en el deber establecido en el numeral 1, del artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, corresponde al responsable del tratamiento informar al encargado del tratamiento que determinada información se encuentra en discusión por parte de su titular para que incluya la leyenda de "reclamo en trámite". Si EL responsable del tratamiento de la información resuelve el reclamo presentado por el titular de información dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de radicación, no habrá lugar a informar al encargado del tratamiento que el reporte se encuentra en discusión. Cuando la Superintendencia de Industria y Comercio comunique a la Fiduciaria el inicio de una actuación administrativa o notifique la apertura de una investigación tendiente a determinar la procedencia de la eliminación, actualización o rectificación del dato de un titular específico, éstas deberán informar al responsable o encargado del tratamiento de la información, según corresponda, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes para que se incluya la leyenda de "actuación administrativa o investigación en trámite", la cual permanecerá hasta que quede en firme la decisión de la entidad.

En los casos en que el titular reclame por suplantación de identidad, **la Fiduciaria** deberá informar al encargado del tratamiento para que incluya la leyenda respectiva respecto del titular y de la obligación u obligaciones que afectan a éste con la suplantación. En todo caso, EL responsable del tratamiento debe adelantar el trámite correspondiente con el fin de establecer si hay indicios que lleven a eliminar el reporte de información, tanto positiva como negativa. Si como resultado del trámite se determina que no procede la eliminación de la información, el titular podrá acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio para que ésta se pronuncie.

8.3 MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS Y LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES

Para el ejercicio de sus derechos, y la atención de consultas y reclamos, el titular puede realizarlo a través de nuestro call center en Bogotá 7421401 o en el resto del país a la línea nacional 018000522238, o a través del correo electrónico servicioalclientefiduciaria@avalfiduciaria.com. Para el caso de clientes, también podrá dirigir sus reclamos a la Defensoría del Consumidor Financiero de **AVAL FIDUCIARIA S. A.**, radicándolo directamente en sus oficinas ubicadas en la Carrera 10 No. 97A – 13 Oficina 502, Bogotá D.C o al correo electrónico defensoriaavalfiduciaria@legalcrc.com o en su página web www.legalcrc.com/defensoria/.

9. VIGENCIA

El presente manual empieza a regir en los términos de la Ley 1581 de 2012. La vigencia de las bases de datos y de los correspondientes datos personales se mantendrá de acuerdo con los términos contractuales o con los términos de ley sobre conservación de documentos.

10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y ANEXOS

AVISO DE PRIVACIDAD



CODIGO: FID-PO-GJU-005

Página **10** de **11**

AUTORIZACIÓN USO DE DATOS PERSONALES

LISTA DE VERSIONES

VERSION	FECHA DE ELABORACIÓN	RAZON DE LA ACTUALIZACION
1	02/Oct/2013	Creación del documento. El Manual Interno de Políticas y Procedimientos en Materia de Protección de Datos Personales fue aprobado en la Junta Directiva del 19 de septiembre de 2013 según acta No. 310
2	18/May/2016	Se cambia el nombre del documento de "Manual políticas y procedimientos en materia de protección de datos personales" a "política en materia de tratamiento datos personales". Cambio del área responsable para la adopción e implementación de políticas consistentes con la Ley de Protección de Datos Personales (Antes: Dirección de Recursos Humanos; Ahora: Área Portal Transaccional y Servicio al Cliente. Se alinea de acuerdo a la nueva clausula unificada de Autorización para el tratamiento de Datos Personales emitida por AVAL. Se reemplaza el formato de Autorización para el tratamiento de Datos Personales y se actualiza el Aviso de Privacidad.
3	20/Ago/2019	Se adicional en el numeral 3 el literal h. Principio de colaboración con autoridades nacionales o extranjeras. Se actualiza en el numeral 4.1.4. el área de portal transaccional y servicio al cliente por Área de SAC y se eliminan las áreas de servicio administrativos, Nomina y portal transaccional y servicio al cliente. Se actualizan los formatos de Autorización para el tratamiento de Datos Personales y el formato Aviso de Privacidad fue aprobado mediante Junta Directiva de 16 de Mayo 2019 según acta No.380.



CODIGO: FID-PO-GJU-005

Página **11** de **11**

		Actualización	del	documento:
	01/Ago/2022	Se actualiza el Anex	o Formato av	iso de privacidad.
4		Se actualiza el númer Bogotá para la atencio datos de contacto de Financiero de Fiducia dirección, defensoriafiducorficolo página web Aprobado por Junta D 417 del 19 de Mayo de	ón de consulta e la Defensorí aria Corficolom correo ombiana@legal www.legalci irectiva según	s y reclamos y los a del Consumidor abiana, incluyendo electrónico lcrc.com y su rc.com/defensoria/
		Modificación media 453 del 13 de marz		Junta Directiva
5	24/Sep/2025	En atención al cambio modificaciones en el cargos. Así como, aqu que se deriven de dici	nombre de la Iellas de nume	Fiduciaria, logo y ración, y redacción