

# Política de Protección de datos personales

Versión:

3

Fecha: Dic - 2019

Publicada desde:  
Nov - 2016

1

## Alcance

- Aplica para todas las compañías, áreas y personas que realicen el tratamiento de datos personales de los usuarios, en cumplimiento de sus funciones dentro de GRUPO FAMILIA y la Fundación Grupo Familia.

2

## Objeto

- Garantizar que los datos personales suministrados y autorizados por nuestros consumidores, clientes, aspirantes, empleados, contratistas, proveedores, accionistas, y demás sujetos que interactúan con las sociedades del GRUPO FAMILIA, en adelante los usuarios, se encuentren almacenados con estándares de seguridad que garanticen su adecuado tratamiento y custodia.

3

## Principios

- Para el tratamiento de los datos personales, se respetarán los principios de:  
Finalidad | Libertad | Veracidad o calidad | Transparencia  
Seguridad | Acceso y circulación restringida | Confidencialidad

4

## Autorización, uso y aviso de privacidad

- Se pedirá autorización para la recolección, tratamiento y almacenamiento de los datos personales, informando las finalidades del uso a través del mismo medio por el cual fue solicitada.
- La información de los usuarios solo podrá ser utilizada por GRUPO FAMILIA; y será compartida con sus filiales, socios comerciales y estratégicos, siempre y cuando exista la autorización previa del responsable de la información.
- En Colombia existe un aviso de privacidad, que contiene la información exigida por el decreto 1377 de 2013, el cual será comunicado al titular de datos personales. Para facilitar la divulgación, su contenido podrá ser incluido dentro de la autorización.

- Los datos personales serán incluidos en bases de datos y su tratamiento será acorde al tipo de usuario, así:
  - a) Accionistas:** Los datos e información personal serán considerados información reservada, pues la misma está registrada en los libros de comercio y tiene el carácter de reserva por disposición legal. El acceso a tal información personal se realizará conforme las normas contenidas en el Código de Comercio y las disposiciones complementarias sobre el mercado de valores que regulen la materia. Se realizará el tratamiento de esta información para las finalidades derivadas de la relación existente, tales como la convocatoria a asambleas de accionistas, pago de dividendos y una eficiente comunicación relacionada con el ejercicio de los derechos económicos y políticos del accionista. Se realizará consultas a través de cualquier medio para efectuar las verificaciones necesarias sobre origen de fondos y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, entre otras finalidades que sean especificadas en cada una de las autorizaciones.
  - b) Consumidores:** Los datos e información personal se usará para las finalidades derivadas de la relación existente, tales como la realización de estudios o encuestas sobre los productos y servicios, el desarrollo de campañas promocionales a través de los canales destinados para este propósito, el diseño de nuevos productos y servicios mediante la gestión y análisis de las preferencias, gustos, necesidades y perfilamiento de los consumidores en aspectos demográficos y hábitos de consumo, el envío de información comercial o invitaciones de GRUPO FAMILIA o de terceros para participar en diferentes concursos o eventos y la realización de evaluaciones de la calidad de nuestros productos, entre otras finalidades que sean especificadas en cada una de las autorizaciones.
  - c) Clientes:** Los datos e información personal se usará para las finalidades derivadas de la relación existente, tales como verificar referencias y obtener información comercial, bancaria y financiera; trasladar esta información a agencias de información comercial, entidades y bancos de datos que presten estos servicios para que consulten la situación financiera y el comportamiento de pago en las centrales de información financiera y crediticia; incluir la anterior información en bases de datos administradas por terceros; y realizar consultas a través de cualquier medio para efectuar las verificaciones necesarias sobre origen de fondos y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, entre otras finalidades que sean especificadas en cada una de las autorizaciones.

- d) Empleados, aspirantes, aprendices y practicantes:** Los datos e información personal serán considerados información reservada. Se usará esta información para las finalidades derivadas de la relación existente, tales como la comprobación de la idoneidad profesional; verificación de antecedentes legales, disciplinarios y afines; manejo de las relaciones con las entidades pertenecientes al sistema de seguridad social, parafiscales y demás entidades afines; cargue de novedades del Fondo de Empleados Confamilia y del Fondo Mutuo de Inversión Famisancela y beneficios ofrecidos por estos al GRUPO FAMILIA; conservación de un registro histórico de las personas que tuvieron un vínculo laboral con GRUPO FAMILIA; acceso a la historia clínica ocupacional y a todos aquellos datos que en ella se registren; entre otras finalidades que sean especificadas en cada una de las autorizaciones; realizar consultas a través de cualquier medio para efectuar las verificaciones necesarias sobre origen de fondos y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, entre otras finalidades que sean especificadas en cada una de las autorizaciones.
- e) Proveedores:** Los datos e información personal se usará para las finalidades derivadas de la relación existente, tales como seleccionar, evaluar y ejecutar contratos; enviar información en función de la relación comercial vigente; y realizar consultas para las verificaciones necesarias sobre origen de fondos y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo; entre otras finalidades que sean especificadas en cada una de las autorizaciones. Cuando se le exija a GRUPO FAMILIA la divulgación de datos personales de algún proveedor, como consecuencia de un proceso de contratación, ésta se efectuará con las previsiones que den cumplimiento a lo dispuesto en esta política y que prevengan a terceros sobre la finalidad de la información que se divulga. GRUPO FAMILIA recolectará de sus proveedores los datos personales de los empleados de éste, que sean necesarios y pertinentes, que por motivos de seguridad o cumplimiento normativo deba analizar y evaluar; realizar consultas a través de cualquier medio para efectuar las verificaciones necesarias sobre origen de fondos y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, entre otras finalidades que sean especificadas en cada una de las autorizaciones.
- f) Comunidad en general:** La recolección de datos de personas naturales derivadas de acciones relacionadas con la comunidad, se registrará por esta política. Se informará y se obtendrá la autorización de los titulares de los datos en los documentos e instrumentos que utilice para el efecto en relación con estas actividades.

- g) Datos de menores de edad:** La obtención de datos de menores de edad se realizará únicamente con previa autorización de su representante legal a través de los mecanismos electrónicos o físicos dispuestos para tal efecto. Se pondrá en conocimiento de los representantes del menor la finalidad del tratamiento de sus datos personales, así como los términos, condiciones y la presente política para que sean leídos y aceptados por quien se presume es el titular de la patria potestad. Los contenidos de GRUPO FAMILIA son aptos y diseñados especialmente para los menores de edad, garantizando los derechos a la salud, la educación y el libre desarrollo de la personalidad.

## 6

## Derechos de los usuarios

- Dirigirse a GRUPO FAMILIA por los **canales establecidos (indicados en esta política)**, para conocer, actualizar, rectificar o suprimir sus datos personales de forma gratuita, o revocar la autorización para el tratamiento de los mismos.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a GRUPO FAMILIA salvo cuando, de acuerdo con la ley, el tratamiento que se está realizando no la requiera.
- Ser informado por GRUPO FAMILIA, previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos, respecto al uso que este le ha dado a sus datos personales.
- Presentar consultas o reclamos, por los canales establecidos, adjuntando copia del documento de identidad que los acredita como titulares de los datos e informando a través de qué medio desean la respuesta a su solicitud.
- En el caso en que falte alguno de los requisitos necesarios para ejercer sus derechos a consultar o reclamar, se le informará dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud para que los complete, si no los subsana, no se podrá dar trámite a su solicitud. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que sean subsanados, se entenderá que ha desistido de la misma.
- Las consultas deberán ser resueltas dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes. En caso de no ser posible atender una consulta en el término mencionado, se le informará al usuario los motivos de la demora y se le señalará una fecha en que se atenderá el requerimiento, la cual nunca será superior a cinco (5) días hábiles luego de la fecha del término inicial.
- El término máximo para atender un reclamo será de cinco (5) 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 informarán al usuario 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 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 se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.

## 7

## Ubicación y contacto

- Los canales establecidos por GRUPO FAMILIA para ejercer los derechos de los usuarios serán los siguientes:

País	Dirección sede principal	Línea telefónica
<b>Colombia</b> (incluye Fundación Grupo Familia)	Carrera 50 # 8 sur- 117. Medellín.	Medellín: 510-90-05 Resto del país: 018000-125-255 Línea nacional gratuita
<b>Chile</b>	Av. El Bosque Norte 0123, Oficina 401. Las Condes, Santiago de Chile.	(562) 23871903
<b>Perú</b>	Calle Monte Rosa N°255, Oficina 401. Chacarilla del Estanque Turco, Lima.	(511) 6259875
<b>Ecuador</b>	Tadeo Benítez OE1-807, Joaquín Mancheno, Panamericana Norte Km. 7 ½ , Quito.	(5932) 2484359
<b>República Dominicana</b>	Calle José Andrés Aybar Castellanos, casa 83. Sector el Vergel, Santo Domingo.	(1 809) 7323758
<b>Puerto Rico</b>	Calle Ismael Rivera No. 55 San Juan, 00911.	(1 787) 2681020
<b>Argentina</b>	Crisologo Larralde 5681 (1875) Wilde, Código postal PROV. DE BS. AS.	(5411) 28218100
<b>Bolivia</b>	Avenida Beni 4to Anillo, Edificio Gardenia Torre Sur – Piso 1, oficina 1. Santa Cruz de la Sierra.	(591) 3888312

- La comunicación vía mail será al correo electrónico: [cumplimiento@grupofamilia.com](mailto:cumplimiento@grupofamilia.com)

## 8

## 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.
- El titular de la información deberá aclarar si la revocación de su autorización es sobre todas las finalidades consentidas inicialmente, esto es, que GRUPO FAMILIA dejará de tratar por completo los datos del titular, o si la solicitud es para algún tratamiento en particular.

## 9

## Almacenamiento de la información

- Se almacenará y custodiará la información personal bajo medidas de seguridad, con el empleo de herramientas adecuadas y bajo procedimientos de control de acceso para evitar el ingreso no autorizado, por parte de terceros a los datos personales almacenados en las bases de datos.

## 10

## Deberes sobre los datos personales

### Deberes de los RESPONSABLES del tratamiento:

- Garantizar al titular, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización y consentimiento otorgado por el titular, según lo previsto en la ley.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas 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.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado según lo previsto en la ley.
- Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en esta política y en la ley.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.

- Informar al encargado del tratamiento cuando una información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la autoridad de protección de datos al respecto.

### **Deberes de los ENCARGADOS del tratamiento de datos personales:**

- Garantizar al titular, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Actualizar, rectificar o suprimir los datos en los términos de la ley.
- Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en esta política y en la ley.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la autoridad de protección de datos.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que estén facultadas para tener acceso a ella.
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la autoridad de protección de datos.

11

## **Vigencia de las bases de datos**

- Las bases de datos tendrán una vigencia igual al período en que se mantenga la finalidad o finalidades del tratamiento en cada base de datos, o la vigencia legal establecida.