



**POLÍTICA**

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

**PROCESO**

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

Fecha última aprobación: 03/12/2015

## **TABLA DE CONTENIDO**

### CAPÍTULO I

#### DATOS DE LA COMPAÑÍA

- 1.1 Identificación
- 1.2. Actividad social

### CAPÍTULO II

#### DISPOSICIONES GENERALES

- 2.1 Nota preliminar
- 2.2 Objetivo
- 2.3 Alcance
- 2.4 Ámbito de aplicación
- 2.5 Términos y definiciones
- 2.6 Principios

### CAPÍTULO III

#### TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- 3.1 Justificación
- 3.2 Tratamientos
- 3.3 Tratamientos de datos personales de niñas, niños y/o adolescentes
- 3.4 Tratamiento de datos sensibles
- 3.5 Finalidades de los tratamientos
- 3.6 Aviso de privacidad
- 3.8 Autorización
- 3.9 Almacenamiento
- 3.10 Uso
- 3.11 Circulación
- 3.12 Supresión

### CAPÍTULO IV

#### RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

- 4.1 Responsable y encargado

### CAPÍTULO V

#### DERECHOS DE LOS TITULARES

- 5.1 Derechos del titular
- 5.2 Legitimación para el ejercicio de los Derechos

### CAPÍTULO VI

#### DEBERES DE CREZCAMOS

- 6.1 Deberes de la compañía

### CAPÍTULO VII

#### PROCEDIMIENTOS DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN

- 7.1 Consultas
- 7.2 Reclamos
- 7.3 Implementación de procedimientos para garantizar el derecho a presentar reclamos
- 7.4 Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato

[CAPITULO VIII](#)

[SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN](#)

[8.1 Medidas de seguridad](#)

[CAPITULO IX](#)

[DISPOSICIONES FINALES](#)

[9.2 Exclusiones](#)

[9.3 Vigencia](#)

[9.4 Modificaciones](#)

[10. Documentos de Referencia](#)

[Anexos](#)

[Control de Cambios](#)

## CAPÍTULO I DATOS DE LA COMPAÑÍA

### 1.1 Identificación

**Crezcamos S.A** de ahora en adelante **Crezcamos**, es una Sociedad Anónima, de nacionalidad Colombiana, registrada en la Cámara de Comercio de Bucaramanga bajo la matrícula mercantil No 05-148557-04 del 2008/04/09, identificada con el Nit. 900.211.263-0, con domicilio en la ciudad de Bucaramanga (Santander).

### 1.2. Actividad social

**Crezcamos** tiene por objeto el ejercicio de actividades tales como: facilitar el acceso a los servicios de crédito de los sectores socio económicos de la población con limitación de oportunidades de financiamiento mediante el otorgamiento de microcréditos, colocación de microseguros y servicios transaccionales.

### 1.3. Ubicación

**Crezcamos** tiene ubicada su Dirección General en la carrera 23 No. 28-27, barrio Alarcón de la ciudad de Bucaramanga (Santander).

## CAPÍTULO II DISPOSICIONES GENERALES

### 2.1 Nota preliminar

El presente documento consagra las políticas de tratamiento de los datos personales de personas naturales en Crezcamos en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y sus decretos reglamentarios (o cualquier otra norma que reglamente, adicione, ejecute, complemente, modifique, suprima o derogue a la Ley 1581 de 2012).

### 2.2 Objetivo

Promulgar las políticas que **Crezcamos** debe aplicar para el tratamiento y protección de los datos personales que sean suministrados por los grupos de interés con los que interactúa, esto es con los contratistas, colaboradores, proveedores, clientes, usuarios y demás titulares interesados.

### 2.3 Alcance

Las políticas desarrollan los requerimientos dispuestos por la ley, respecto de los procedimientos y medidas a adoptarse, para garantizar a los titulares de los datos personales, el ejercicio de sus derechos.

## 2.4 Ámbito de aplicación

Las políticas aquí descritas serán vinculantes para **Crezcamos** y como tal, son de obligatorio cumplimiento en todos los procesos institucionales que impliquen la recolección, almacenamiento, uso, modificación, circulación y supresión de datos personales.

## 2.5 Términos y definiciones

- a. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- b. **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- c. **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- d. **Cliente y/o usuario.** Toda persona natural o jurídica que se pone en contacto con la Compañía con el objeto de adquirir los productos y/o servicios que la Compañía ofrece.
- e. **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- f. **Dato público:** Información que no requiere autorización por no ser de carácter semiprivado, privado o sensible, tales como: Relativos al estado civil de las personas, su profesión u oficio su calidad de comerciante o servidor público y aquellos que pueden obtener sin reserva alguna como el número de la cédula de ciudadanía, el nombre completo, lugar y fecha de nacimiento y lugar y fecha de expedición de la cédula de ciudadanía.
- g. **Dato semiprivado:** Información que requiere autorización, pues aunque no tiene naturaleza íntima, reservada, su conocimiento interesa al titular y a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, tales como: Datos financieros y crediticios, dirección, teléfono y correo electrónico personal.
- h. **Dato privado:** Información que requiere autorización debido a que sólo es relevante para su titular, tales como: Fotografías, videos y datos relacionados con el estilo de vida.
- i. **Datos sensibles:** Información que requiere autorización debido a que afecta la intimidad de las personas o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como: Origen racial o étnico, orientación política, convicciones filosóficas o religiosas, pertenencia a sindicatos u organizaciones sociales o de derechos humanos, datos de salud, vida sexual y biométricos.
- j. **Datos Biométricos:** Por definición común, los datos biométricos son aquellos rasgos físicos, biológicos o de comportamiento de un individuo que lo identifican como único del resto de la población. Aquellos sistemas informáticos en los que se mide algún dato biométrico, como parte del proceso de identificación y/o autenticación de un sujeto, son conocidos como sistemas de seguridad biométrica o simplemente sistemas biométricos.
- k. **La Compañía:** Hace referencia a **Crezcamos S.A.**, la cual es la Responsable y encargada del tratamiento.
- l. **Proveedores.** Son las personas naturales y/o jurídicas que proveen a la Compañía con existencias necesarias para el desarrollo de la actividad.
- m. **Titular:** Para efectos de la presente Política, conforme a la Ley de Protección de datos Personales, será la persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- n. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, modificación o supresión.

## 2.6 Principios

Las políticas se desarrollan con base en la aplicación de los siguientes principios:

- a. **Principio de Legalidad en Materia de Tratamiento de datos:** La recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio de datos personales, tendrá aplicación de acuerdo a lo regulado por nuestro ordenamiento jurídico frente a la materia.
- b. **Principio de Finalidad:** El tratamiento de los datos recolectados por la compañía debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo a la Constitución y la Ley, informando al titular del mismo.
- c. **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.
- d. **Principio de Veracidad o Calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, prohibiendo el tratamiento de datos parciales, incompleto, fraccionados o que induzcan al error.
- e. **Principio de Transparencia:** Se garantizará en el tratamiento el derecho del titular a obtener del responsable o encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones información acerca de la existencia de los datos que le concierne.
- f. **Principio de Acceso y Circulación Restringida:** Salvo la información pública, los datos personales 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.
- g. **Principio de Seguridad:** La información sujeta a tratamiento por parte de la compañía, deberá ser manejada 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.
- h. **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 III TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

### 3.1 Justificación

Crezcamos requiere de los grupos de interés con los cuales interactúa, el suministro de información y documentación de carácter personal para efectos de estudiar o instrumentar las operaciones laborales, contractuales y comerciales a desarrollarse en virtud de su objeto social.

### **3.2 Tratamientos**

Los datos personales son recolectados, almacenados, organizados, usados, circulados, transmitidos, transferidos, actualizados, rectificadas, suprimidos, eliminados y en general gestionados de acuerdo y en proporción a la finalidad o finalidades que tenga cada tratamiento.

### **3.3 Tratamientos de datos personales de niñas, niños y/o adolescentes**

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y/o adolescentes que no sean de naturaleza pública cumplirá con los siguientes parámetros y requisitos en su tratamiento:

- a. Responder y respetar el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b. Asegurar el respeto de sus derechos fundamentales.
- c. Valorar la opinión del menor cuando este cuente con la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

Cumplidos los anteriores requisitos, en caso de llegar a acceso a esta clase de datos personales, Crezcamos solicitará autorización para el tratamiento de datos al representante legal del niño, niña o adolescente.

### **3.4 Tratamiento de datos sensibles**

Para el caso de datos personales sensibles, se podrá hacer uso y tratamiento de ellos cuando:

- a. El Titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- b. El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- c. El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular.
- d. El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- e. El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento Crezcamos adoptará las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.

### 3.5 Finalidades de los tratamientos

La información personal que es tratada en Crezcamos tiene las siguientes finalidades, según cada grupo de interés:

- a. Colaboradores, contratistas prestadores de servicios, pensionados y/o beneficiarios:** Relacionamiento, comunicación, registro, acreditación, consolidación, organización, actualización, aseguramiento, procesamiento, investigación, capacitación, autorización, reporte, estadística, planeación, mejora, análisis, tramitación, auditaje, defensa jurídica, y gestión de las actuaciones, informaciones y actividades en las cuales se relacionan o vinculan los colaboradores, pensionados y sus familiares y/o beneficiarios, y los contratistas prestadores de servicios con Crezcamos.
- b. Comunidad de áreas de influencia:** Relacionamiento, comunicación, desarrollo, registro, actualización, consolidación, acreditación, formalización, ejecución, difusión, aseguramiento, organización, tramitación, control, defensa jurídica, y gestión de las actuaciones, informaciones y actividades en las cuales se relacionan o vinculan la comunidad específica o general con Crezcamos.
- c. Accionistas:** Comunicación, registro, consolidación, acreditación, organización, actualización, control, aseguramiento, atención, tramitación, defensa jurídica, y gestión de las actuaciones, informaciones, estrategias, y actividades en las cuales se relacionan o vinculan los accionistas con Crezcamos.
- d. Clientes:** Relacionamiento, comunicación, registro, acreditación, consolidación, organización, actualización, aseguramiento, atención, tramitación, defensa jurídica, y gestión de las actuaciones, informaciones y actividades en las cuales se relacionan o vinculan los clientes con Crezcamos.
- e. Usuarios / Clientes:** Relacionamiento, comunicación, registro, acreditación, consolidación, organización, actualización, aseguramiento, atención, tramitación, defensa jurídica, y gestión de las actuaciones, informaciones y actividades en las cuales se relacionan o vinculan los usuarios en general con Crezcamos.
- f. Estado:** Relacionamiento, comunicación, interacción, colaboración, registro, acreditación, actualización, consolidación, organización, aseguramiento, atención, tramitación, defensa jurídica, y gestión de las actuaciones, informaciones y actividades en las cuales se relacionan o vinculan los agentes, organismos o entidades del Estado con Crezcamos.

### 3.6 Aviso de privacidad

- a.** En aquellos casos en que **Crezcamos** no cuente con la posibilidad de poner a disposición del titular las políticas de tratamiento de la información, este informará al titular, por medio del [aviso de privacidad](#) Anexo 1 del presente documento, sobre la existencia de estas políticas, a más tardar al momento de la recolección de los datos personales.
- b.** El Anexo 1: [aviso de privacidad](#) podrá difundirse a los titulares mediante el empleo de formatos físicos, electrónicos o por cualquier otra tecnología disponible.



- c. **Crezcamos** conservará por cualquier medio físico o electrónico, el modelo de [aviso de privacidad](#) Anexo 1 del presente documento, que llegue a utilizar para cumplir con su deber de dar a conocer la existencia de políticas de tratamiento de la información y la forma de acceder a las mismas, mientras se dé tratamiento a dichos datos personales y/o perduren las obligaciones que de ellos se de la Recolección.
- a. **Crezcamos** solo requerirá de los interesados, el suministro de datos personales que sean necesarios y pertinentes para el desarrollo de las actividades que requiera y/o la prestación de los servicios a su cargo según sea del caso, dependiendo de la finalidad para la cual son recolectados.
- b. **Crezcamos NO** podrá recolectar datos que afecten la intimidad del Titular y 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, derechos y garantías de cualquier partido político o de la oposición, así como los datos relativos a la salud y la vida sexual, SALVO que exista autorización explícita e informada de dicho tratamiento por parte del titular, en ejercicio de políticas de inclusión a poblaciones menos favorecidas y los datos de salud requeridos en las operaciones de Seguros incluidas en declaraciones de asegurabilidad y con un alto aseguramiento físico y tecnológico de la información que en este sentido se recolecta. Además de los datos biométricos, como son las huellas dactilares, registros de voz, de iris de los ojos, fotos, imágenes, videos, tarjetas con Chip, entre otros medios tecnológicos de seguridad, siempre que se trate de medidas para validar la identidad y veracidad de los datos suministrados.
- c. Crezcamos podrá solicitar el suministro de los datos personales que requiera, por medios físicos y/o electrónicos, dependiendo de la modalidad en que se lleve a cabo la interacción con el interesado o parte, siendo viable hacerlo verbalmente y/o por escrito.

### 3.8 Autorización

- a. Exceptuando los casos definidos en la Ley 1581 de 2012 (o en su defecto con las normas que la reglamenten, adicionen, ejecuten, complementen, modifiquen, supriman o deroguen), en los casos en que se requiera contar con la autorización previa del titular Crezcamos la solicitará previamente al tratamiento de sus datos personales.
- b. La solicitud de autorización puede hacerse por cualquier medio verbal, físico o electrónico, pero siempre deberá informar las finalidades específicas del tratamiento para las cuales se pretende el consentimiento.
- c. La autorización dada por el titular para el tratamiento de sus datos personales deberá ser libre, expresa e informada.
- d. En caso que la autorización se de en documento aparte, se debe tener en cuenta el Anexo 2: [Autorización - Grupos de Interés Crezcamos S.A.](#) Cuando la autorización se encuentre contenida en

los Formatos establecidos previamente a esta Política, con cada grupo de interés, este es el modelo de texto que será incluido en los mismos.

- e. Cuando se trate de datos personales sensibles, y siempre que sea necesario, la autorización del titular deberá ser específica.

### 3.9 Almacenamiento

**Crezcamos** dispondrá de los medios físicos y/o electrónicos que se requiera para almacenar los datos personales y autorizaciones que reciba de los interesados, a fin de garantizar su conservación, autenticidad, confidencialidad, reproducción y posterior exhibición.

### 3.10 Uso

**Crezcamos** solo usará los datos personales recolectados para los efectos que fueron suministrados según conste en la autorización impartida, y sólo en relación con el desarrollo del objeto de los estudios, servicios, obras y/o demás prestaciones que se hayan contratado o convenido con el titular, o con la persona que represente. NO pudiendo utilizar, explotar y/o divulgar esa información para fines diferentes, en provecho suyo o de un tercero no autorizado.

### 3.11 Circulación

- a. **Crezcamos** implementa los protocolos y adoptará los medios tecnológicos de seguridad que se requieran para garantizar que las bases de datos personales, sólo pueden ser tratadas por el personal de la compañía que esté autorizado para ello.
- b. **Crezcamos** dispondrá de medios físicos y/o electrónicos que garanticen la validación y autenticidad de las solicitudes y autorizaciones que se presenten ante la compañía con el fin de consultar los datos personales recolectados y solicitar la modificación, actualización o supresión de los mismos.

### 3.12 Supresión

- a. **Crezcamos** solo podrá recolectar, almacenar, usar, o circular los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.
- b. Una vez cumplida la o las finalidades del tratamiento, y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, **Crezcamos** deberá proceder a la supresión de los datos personales en su posesión.
- c. En todo caso, los datos personales podrán ser conservados por **Crezcamos** cuando así lo requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

## CAPÍTULO IV RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

### 4.1 Responsable y encargado

Una vez recolectados los datos personales, **Crezcamos** será el responsable y encargado de la administración de las bases de datos donde estos sean registrados, quien a través de su Gerencia General, dispondrá la creación y funcionamiento de:

- a. Un Comité formado por diferentes áreas de la Empresa encargado de velar por la implementación y cumplimiento de las políticas de tratamiento de datos personales. En Crezcamos el Comité de Gerencia estará encargado de efectuar una revisión anual a la presente Política y todos los procedimientos que de ella se desprenden.
- b. Un líder de área con funciones de capacitación y seguimiento de cumplimiento de las políticas de protección de datos personales. En Crezcamos estará encargada de esta función el Gerente Jurídico.
- c. Un área encargada de resolver las peticiones, quejas y reclamos relacionados con el tratamiento de datos personales. En Crezcamos estará encargada de esta función la Gerencia Jurídica.

## CAPÍTULO V DERECHOS DE LOS TITULARES

### 5.1 Derechos del titular

Los derechos que le asisten al titular de los datos que reposan en nuestra base de datos, son:

- a. 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 en los términos de la Ley 1581 de 2012 (o en su defecto con las normas que la reglamenten, adicionen, ejecuten, complementen, modifiquen, supriman o deroguen).
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúa como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 (o en su defecto con las normas que la reglamenten, adicionen, ejecuten, complementen, modifiquen, supriman o deroguen) o cuando se haya presentado la continuidad del tratamiento acorde con el artículo 10 numeral 4° del Decreto 1377 de 2013.
- c. 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.
- d. Presentar ante la Autoridad de Protección de Datos Personales de Colombia quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 (o en su defecto con las normas que la reglamenten, adicionen, ejecuten, complementen, modifiquen, supriman o deroguen).

- 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. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Autoridad de Protección de Datos Personales de Colombia haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 (o en su defecto con las normas que la reglamenten, adicionen, ejecuten, complementen, modifiquen, supriman o deroguen) y/o a la Constitución Política de Colombia.
- f. La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos o el responsable tenga el deber legal o contractual de continuar con el tratamiento.
- g. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento. El titular puede consultar de forma gratuita sus datos personales: (i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las directrices de tratamiento de la información que lo motiven a hacer nuevas consultas.

## 5.2 Legitimación para el ejercicio de los Derechos

Los derechos de los Titulares podrán ser ejercidos por las siguientes personas:

- a. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
- b. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.

## CAPÍTULO VI DEBERES DE CREZCAMOS

### 6.1 Deberes de la compañía

- a. **Crezcamos** tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son de 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.
- b. **Crezcamos** se compromete con el Titular del tratamiento, a cumplir de forma permanente con los deberes que se describen a continuación:
  - 1. Garantizar al titular en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
  - 2. Solicitar y conservar en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
  - 3. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten

- por virtud de la autorización otorgada.
4. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
  5. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento en caso que sea un Tercero diferente a la Compañía, sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
  6. Actualizar la información comunicando de forma oportuna al Titular, todas las novedades respecto a los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada.
  7. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Titular.
  8. Suministrar al Titular, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley.
  9. Propender en todo momento, el cumplimiento de las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
  10. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.
  11. Informar a la autoridad de protección de datos, cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
  12. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
  13. 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.
  14. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
  15. Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
  16. Mantener actualizada la información suministrada.
  17. Garantizar en todo momento el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
  18. Garantizar la integración del Sistema de Administración de Riesgos asociados al tratamiento de datos personales dentro de sus procesos.

## CAPITULO VII

### PROCEDIMIENTOS DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN

#### 7.1 Consultas

- a. Los Titulares o sus causahabientes según sea del caso, podrá consultar la información personal que repose en las bases de datos de la compañía.
- b. La consulta deberá ser formulada ante área designada por **Crezcamos**, que en este caso es el área de Servicio al Cliente y la respectiva solución está a cargo del oficial de Datos personales que corresponde a la Gerencia Jurídica.

- c. Los medios disponibles para interponer las solicitudes formuladas por los Titulares respecto de los derechos que le asisten, son los siguientes medios:
- **Virtuales:** página web, redes sociales, y correo electrónico.
  - **Telefónico:** Contact Center
  - **Escrito:** Buzón de soluciones
  - **Presencial:** Red de Oficinas Comerciales
- d. Las solicitudes podrán presentarse por el titular, sus causahabientes y representantes, en cualquiera de los medios físicos y electrónicos dispuestos para resolverlas.
- e. Independientemente del mecanismo habilitado y utilizado por el titular, las solicitudes de consultas serán atendidas en el término máximo autorizado por la ley.
- f. 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 días autorizados por la ley.

## 7.2 Reclamos

- a. Los Titulares o sus causahabientes que consideren que su información contenida en una base de datos debe ser objeto de modificación, actualización, supresión o cuando adviertan un presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes de la compañía como responsable del dato, podrá formular un reclamo ante la compañía, el cual deberá contener la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección de notificación y/o contacto, acompañando en todo caso de los documentos que se pretendan hacer valer.
- b. La queja o reclamo deberá ser formulada ante el área designada por **Crezcamos** que en este caso es el área de Servicio al Cliente y la respectiva solución está a cargo del oficial de Datos personales que corresponde a la Gerencia Jurídica.
- c. Los medios disponibles para interponer las solicitudes formuladas por los Titulares respecto de los derechos que le asisten, son los siguientes medios:
- **Virtuales:** página web, redes sociales, y correo electrónico.
  - **Telefónico:** Contact Center
  - **Escrito:** Buzón de soluciones
  - **Presencial:** Red de Oficinas Comerciales

## 7.3 Implementación de procedimientos para garantizar el derecho a presentar reclamos

- a. En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante podrán solicitar a **Crezcamos**, la rectificación, la actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad.
- b. Los derechos de rectificación, actualización o supresión únicamente se podrán ejercer por:

- i. El Titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad.
  - ii. Su representante, previa acreditación de la representación.
- c. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular, deberá acreditarse en debida forma la personería o mandato para actuar; y en caso de no acreditar tal calidad, la solicitud se tendrá por no presentada.
- d. La corrección, aclaración, modificación de datos se tramitará previo el mismo procedimiento y con las mismas formalidades y plazos previstos para responder las quejas y reclamos aquí previstos.

#### 7.4 Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato

- a. Los titulares podrán en todo momento solicitar a la compañía, la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización dada para el tratamiento de los mismos siempre y cuando no exista un deber legal y/o contractual de permanecer en la base de datos, para ello, la compañía deberá establecer mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al Titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que se otorgó.
- b. El Titular tiene el derecho en todo momento, a solicitar a **Crezcamos**, la eliminación de sus datos personales cuando:
- i. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
  - ii. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recaudados.
- c. La revocatoria del consentimiento puede darse en dos modalidades:
- i. Puede versar sobre la totalidad de las finalidades consentidas, lo que conlleva a que la compañía deba dejar de tratar por completo los datos del Titular.
  - ii. De igual manera dicha revocatoria puede versar sobre un determinado tipo de tratamiento, lo que conlleva a una revocatoria parcial, con lo cual dicho consentimiento se mantiene para los demás fines señalados por el responsable al momento de obtener la autorización y con los cuales el Titular se encuentra de acuerdo.
- d. Por lo anterior será necesario que el Titular al momento de elevar su solicitud de revocatoria, indique en ésta si la revocación que pretende realizar es total o parcial.
- e. En la segunda hipótesis se deberá indicar con cuál tratamiento el titular no está conforme.
- f. Las solicitudes de revocatoria del consentimiento, seguirán el mismo conducto regular y bajo los mismos plazos señalados para la formulación de quejas o reclamos.



## CAPITULO VIII SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

### 8.1 Medidas de seguridad

- a. En desarrollo del principio de seguridad establecido en la normatividad vigente, **Crezcamos**, adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta y uso no autorizado o fraudulento.
- b. Los datos personales que reposen en nuestra entidad, se protegerán y almacenarán conforme a nuestra organización interna, tomando como base y dando cumplimiento a todas las disposiciones aplicables en materia de protección de datos que para el efecto expida el Gobierno Nacional, así como aquellas que adicionen, modifiquen, supriman o deroguen las vigentes, con la finalidad de garantizar la seguridad y privacidad de la información que reposa en nuestra base de datos y/o archivos y que son de propiedad exclusiva del titular como lo son sus datos personales.

## CAPITULO IX DISPOSICIONES FINALES

### 9.2 Exclusiones

Las disposiciones aquí contenidas no serán aplicables a los datos relacionados con información o datos públicos, y/o datos personales que por su contenido financiero, crediticio y comercial puedan ser tratados de conformidad con las atribuciones y responsabilidades previstas en la ley 1266 de 2008 y sus decretos reglamentarios.

### 9.3 Vigencia

Nuestras políticas para el tratamiento de la información tendrán vigencia a partir de su publicación en los medios que para el efecto disponga nuestra compañía y una vez sea asequible a nuestros usuarios, así mismo, el periodo de vigencia de nuestra BASE DE DATOS PERSONALES, tendrá una duración conforme a la existencia de nuestra compañía; ya que el motivo de la existencia de nuestra base de datos es brindar una mejor atención y servicio a nuestros clientes, facilitando el desarrollo de nuestras actividades empresariales. Se declara que la presente Política deberá ser acogida en todos los Manuales y procedimientos de Crezcamos S.A.

### 9.4 Modificaciones

Las políticas institucionales podrán ser modificadas por disposición de la compañía y/o en virtud de exigencias legales producto de reformas legales ulteriores. No obstante, cualquier modificación a estas políticas, deberá ser comunicada oportunamente a los Titulares de los datos personales de una manera eficiente, de acuerdo a los términos de ley y mediante los canales de comunicación habilitados, antes de que sean implementadas,



garantizando con ello que el cambio de estas políticas no afecte, ni ponga en riesgo los intereses de los Titulares de la información.

## 10. Documentos de Referencia

### Documentos externos:

- Ley 1581 de 2012
- Decreto 1377 de 2013
- Decreto 886 de 2014.
- ISO 27001.
- Circulares Reglamentarias de la SIC.
- Guía para la Implementación del Principio de Responsabilidad Demostrada (Accountability)

<b>REALIZADO POR</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Director Jurídico	Oficial de Protección de datos Gerente de Tecnología Gerencia de Riesgos Profesional de Mejoramiento de Procesos	Junta Directiva

## Anexos

Anexo 1: [Aviso de Privacidad](#)

Anexo 2: [Autorización - Grupos de Interés Crezcamos S.A](#)

## Control de Cambios

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	NO. DE GESTIÓN	FECHA DE PUBLICACIÓN	DESCRIPCIÓN
1	05/09/2013	906	11/09/2013	Emisión inicial
2	03/12/2015	1068	06/01/2016	<p>Se divide por capítulos todo el documento.</p> <p>Se cambia de proceso pasa de gestión Gerencial a Tecnologías de la Información y la Comunicación.</p> <p>Se crea el capítulo 1 datos de la compañía (identificación, actividad social y ubicación.)</p> <p>Se crea la nota preliminar, el ámbito de aplicación. el objetivo y alcance se modifican y se incluyen definiciones.</p> <p>Se crea la justificación.</p> <p>Se modifica el numeral de tratamientos y tratamientos de datos personales de niñas, niños y/o adolescentes.</p> <p>Se incluye el numeral finalidades de los tratamientos.</p> <p>Se modifican los numerales aviso de privacidad, autorización, Almacenamiento, Uso, Circulación, Supresión.</p> <p>Se incluye el numeral Responsable y encargado.</p>

				<p>Se complementan los Derechos del titular y los deberes de Crezcamos.</p> <p>Se complementan las consultas y los reclamos, Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato y Medidas de seguridad.</p> <p>Se crean los numerales 9.2 Exclusiones, 9.3 Vigencia, 9.4 Modificaciones.</p> <p>Aprobada por la Junta Directiva en el acta No 56 del 3 de diciembre de 2015.</p>
--	--	--	--	---