



Fondo de Empleados de Servicios

POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CONTENIDO

1. Identificación del Responsable del Tratamiento.....	2
2. Objetivo	2
3. Alcance y ámbito de aplicación	2
4. Marco normativo	3
5. Definiciones.....	3
6. Principios para el Tratamiento	4
7. Titulares y bases de datos	5
8. Tratamiento y finalidades.....	5
9. Autorización del Titular	7
10. Tratamiento de datos sensibles	8
11. Datos de niños, niñas y adolescentes	8
12. Datos financieros, crediticios y gestión de cobranza	8
13. Videovigilancia	8
14. Imágenes, eventos y redes sociales	9
15. Transmisión y transferencia de datos.....	9
16. Derechos de los Titulares	9
17. Deberes de FONSER	10
18. Área responsable y Oficial de Protección de Datos	11
19. Procedimiento para el ejercicio de los derechos	11
20. Seguridad de la información y gestión de incidentes	12
21. Registro Nacional de Bases de Datos	13
22. Aviso de privacidad	13

1. Identificación del Responsable del Tratamiento

El **FONDO DE EMPLEADOS DE SERVICIOS – FONSER** es una empresa asociativa de derecho privado, sin ánimo de lucro, perteneciente al sector de la economía solidaria y vigilada por la Superintendencia de la Economía Solidaria, constituida por trabajadores de las compañías Proservis, Summar Productividad y sus empresas filiales. Su objeto es fomentar el ahorro, prestar servicios de crédito, previsión, auxilios y bienestar para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de sus asociados y sus familias.

Para efectos de la presente Política, FONSER actúa como **Responsable del Tratamiento** de los datos personales que recolecta, y se identifica así:

Razón social	FONDO DE EMPLEADOS DE SERVICIOS – FONSER
NIT	900158592-2
Domicilio principal	Santiago de Cali, Valle del Cauca
Dirección sede principal	Avenida 5N # 37AN-166, Cali
Teléfono / WhatsApp nacional	(+57) 321 643 4289
Correo electrónico para asuntos de datos personales	info@fonser.co
Página web	www.fonser.co
Área responsable de atender consultas y reclamos	Gerencia, a través del Oficial de Protección de Datos Personales

2. Objetivo

Esta Política tiene por objeto establecer los criterios, finalidades, procedimientos y responsabilidades bajo los cuales FONSER recolecta, almacena, usa, circula, transmite, transfiere y suprime los datos personales de sus titulares, con el fin de garantizar el derecho constitucional de hábeas data, la intimidad y el buen nombre consagrados en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, y dar cumplimiento a la Ley Estatutaria 1581 de 2012, a sus decretos reglamentarios y, en lo pertinente, a la Ley 1266 de 2008.

3. Alcance y ámbito de aplicación

La presente Política aplica a todas las bases de datos y archivos, físicos o digitales, que contengan datos personales y que sean objeto de Tratamiento por parte de FONSER, canales presenciales o virtuales, incluidos su página web, su portal de consulta de estado de cuenta, sus líneas de WhatsApp, correos electrónicos y cuentas en redes sociales.

Es de obligatorio cumplimiento para los miembros de la Junta Directiva, el Comité de Control Social, los comités de apoyo, la Gerencia, los empleados, contratistas y proveedores de FONSER, así como para los terceros que actúen como Encargados del Tratamiento por cuenta de FONSER. Estas obligaciones, incluido el deber de confidencialidad, se mantienen aún después de terminado el vínculo legal, laboral, contractual o asociativo.

No aplica a las bases de datos excluidas por el artículo 2 de la Ley 1581 de 2012 ni a los datos de personas jurídicas, salvo los datos de las personas naturales que las representan o que actúan como sus contactos.

4. Marco normativo

- Constitución Política de Colombia, artículos 15 y 20.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 (Capítulos 25 y 26 del Título 2, Parte 2, Libro 2), que compila el Decreto 1377 de 2013 y el Decreto 886 de 2014 sobre el Registro Nacional de Bases de Datos, modificado por el Decreto 090 de 2018.
- Ley Estatutaria 1266 de 2008, modificada por la Ley 2157 de 2021, sobre hábeas data financiero, crediticio y comercial.
- Ley 2300 de 2023, que regula los canales, horarios y frecuencia de contacto en gestiones de cobranza.
- Ley 1712 de 2014 y demás normas sobre datos públicos, en lo pertinente.
- Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, Título V, y sus circulares externas sobre protección de datos personales.
- Normas del sector solidario: Decreto Ley 1481 de 1989 y Ley 1391 de 2010 sobre fondos de empleados, y la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de la Economía Solidaria, incluidas las instrucciones sobre SARLAFT.
- Estatutos y reglamentos internos de FONSER.

La autoridad de protección de datos personales en Colombia es la **Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)**, a través de su Delegatura para la Protección de Datos Personales.

5. Definiciones

Para la interpretación de esta Política se adoptan las definiciones del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1074 de 2015:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus datos personales.
- **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita dirigida al Titular, mediante la cual se le informa sobre la existencia de esta Política, la forma de acceder a ella y las finalidades del Tratamiento.
- **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato público:** Dato que no es semiprivado, privado o sensible, como el estado civil, la profesión u oficio, la calidad de comerciante o de servidor público y los contenidos en registros públicos, documentos públicos y sentencias judiciales ejecutoriadas no sometidas a reserva.
- **Dato semiprivado:** Dato que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento interesa al Titular y a cierto sector, como el dato financiero y crediticio.

- **Dato privado:** Dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el Titular.
- **Dato sensible:** Dato que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, como el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos u organizaciones sociales, los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica que realiza el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos. Para efectos de esta Política, FONSER.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales son objeto de Tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación sobre datos personales, como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transferencia:** Envío de datos personales por parte del Responsable o Encargado, ubicado en Colombia, a un receptor que a su vez es Responsable del Tratamiento, dentro o fuera del país.
- **Transmisión:** Comunicación de datos personales dentro o fuera del territorio nacional a un Encargado, para que realice el Tratamiento por cuenta del Responsable.
- **Incidente de seguridad:** Violación de los códigos de seguridad o pérdida, robo o acceso no autorizado a la información de una base de datos administrada por FONSER o por sus Encargados.

6. Principios para el Tratamiento

FONSER aplicará de manera armónica e integral los principios del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012:

- **Legalidad:** El Tratamiento es una actividad reglada que se sujeta a la ley y a sus normas reglamentarias.
- **Finalidad:** El Tratamiento obedece a una finalidad legítima, informada previamente al Titular.
- **Libertad:** El Tratamiento solo se ejerce con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular, salvo mandato legal o judicial.
- **Veracidad o calidad:** La información debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- **Transparencia:** Se garantiza al Titular el derecho a obtener, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **Acceso y circulación restringida:** Los datos personales, salvo los públicos, no estarán disponibles en Internet u otros medios de divulgación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar conocimiento restringido a los Titulares o terceros autorizados.
- **Seguridad:** La información se manejará con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento están obligadas a garantizar la reserva de la información, incluso después de finalizada su relación con FONSER.

- **Responsabilidad demostrada:** FONSER adoptará medidas apropiadas, efectivas y verificables para demostrar el cumplimiento de la ley, en los términos del artículo 2.2.2.25.6.1 del Decreto 1074 de 2015.

7. Titulares y bases de datos

FONSER trata datos personales de los siguientes grupos de Titulares, organizados en las bases de datos que se indican:

Base de datos	Titulares	Datos tratados (enunciativo)
Asociados	Asociados activos y retirados	Identificación, contacto, empresa empleadora, cargo, salario, información financiera, aportes, ahorros, créditos, referencias, información SARLAFT, firma.
Beneficiarios y familiares	Beneficiarios de auxilios, del fondo exequial y de seguros; grupo familiar del asociado	Identificación, parentesco, fecha de nacimiento, contacto y, cuando aplique, información de salud o de defunción necesaria para un auxilio.
Deudores solidarios y codeudores	Codeudores, avalistas y referencias	Identificación, contacto, información laboral y financiera.
Empleados	Trabajadores actuales, retirados y aspirantes de FONSER	Hoja de vida, identificación, seguridad social, nómina, evaluaciones, salud ocupacional.
Proveedores y contratistas	Personas naturales proveedoras y contactos de proveedores y aliados de convenios	Identificación, contacto, información tributaria y bancaria, información SARLAFT.
Órganos de administración y control	Delegados, miembros de Junta Directiva, Comité de Control Social y comités	Identificación, contacto, actas, información de idoneidad exigida por la Supersolidaria.
Videovigilancia y visitantes	Personas que ingresan a las sedes	Imagen y registros de ingreso.

8. Tratamiento y finalidades

FONSER recolectará, almacenará, usará, circulará, actualizará, transmitirá, transferirá y suprimirá los datos personales únicamente para las finalidades autorizadas por el Titular o permitidas por la ley, que se describen a continuación.

8.1 Finalidades comunes a todos los Titulares

- Cumplir obligaciones legales, contables, tributarias y de reporte ante la Superintendencia de la Economía Solidaria, la DIAN, la UIAF y demás autoridades.
- Dar cumplimiento al Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), lo que incluye consultar listas restrictivas, vinculantes y de control.

- Atender consultas, peticiones, quejas, reclamos y requerimientos de autoridades administrativas o judiciales.
- Garantizar la seguridad de las personas, bienes e instalaciones de FONSER.
- Conservar la información por el tiempo exigido por la ley para fines de soporte, auditoría y defensa jurídica.

8.2 Asociados

- Gestionar la vinculación, afiliación, actualización de datos y retiro del asociado, conforme a los estatutos.
- Administrar los aportes sociales, ahorros permanentes, ahorros voluntarios y demás servicios de ahorro.
- Estudiar, aprobar, desembolsar, administrar, recaudar y cobrar créditos, incluido el análisis de capacidad de pago y del riesgo crediticio.
- Consultar, reportar y actualizar información ante operadores de información financiera y crediticia (centrales de riesgo), conforme al numeral 12 de esta Política.
- Intercambiar con las empresas empleadoras (Proservis, Summar Productividad y sus filiales) la información necesaria para verificar el vínculo laboral y aplicar descuentos por nómina o libranza.
- Tramitar auxilios, el fondo exequial, seguros y pólizas que amparen aportes, ahorros y créditos, para lo cual los datos podrán compartirse con aseguradoras y entidades aliadas.
- Gestionar convenios comerciales y de bienestar con terceros en favor del asociado y su familia.
- Convocar y realizar asambleas, elecciones de delegados y demás actividades de participación democrática.
- Enviar estados de cuenta, información institucional, notificaciones de servicios y comunicaciones sobre beneficios, por correo electrónico, mensajes de texto, WhatsApp, llamadas u otros medios.
- Realizar encuestas de satisfacción, estudios estadísticos y actividades de educación solidaria, recreación y bienestar.
- Realizar la gestión de cobranza prejurídica y jurídica de las obligaciones a cargo del asociado o de sus deudores solidarios.

8.3 Beneficiarios, familiares, codeudores y referencias

- Identificar a los beneficiarios y verificar su parentesco para el otorgamiento de auxilios, servicios exequiales, seguros y devolución de aportes y ahorros en caso de fallecimiento del asociado.
- Verificar referencias y la información de codeudores y deudores solidarios, y gestionar el cobro cuando proceda.
- Invitar al grupo familiar a eventos y actividades de bienestar organizados por FONSER.

8.4 Empleados y aspirantes

- Adelantar procesos de selección, contratación, nómina, afiliación al sistema de seguridad social integral y pago de prestaciones.

- Gestionar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, capacitaciones, evaluaciones de desempeño y procesos disciplinarios.
- Expedir certificaciones laborales y atender requerimientos de autoridades.
- Conservar las hojas de vida de aspirantes no seleccionados por un término máximo de 2 meses, salvo autorización del aspirante para un plazo mayor.

8.5 Proveedores, contratistas y aliados

- Evaluar, seleccionar, contratar y registrar proveedores y aliados de convenios.
- Realizar pagos, retenciones y reportes tributarios, y gestionar la relación contractual.

8.6 Órganos de administración y control

- Acreditar la elección e idoneidad de sus miembros, elaborar actas y realizar los reportes exigidos por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

9. Autorización del Titular

Sin perjuicio de las excepciones legales, el Tratamiento requiere la autorización previa, expresa e informada del Titular, obtenida a más tardar al momento de la recolección. La autorización podrá constar por escrito, en medio electrónico (formularios web, casillas de aceptación, mensajes de datos), de forma oral grabada o mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir razonablemente que otorgó su consentimiento. En ningún caso el silencio se asimilará a una conducta inequívoca.

Al solicitar la autorización, FONSER informará al Titular: (i) el Tratamiento al que serán sometidos sus datos y su finalidad; (ii) el carácter facultativo de las respuestas a preguntas sobre datos sensibles o de niños, niñas y adolescentes; (iii) sus derechos como Titular; y (iv) la identificación, dirección física o electrónica y teléfono de FONSER.

FONSER conservará prueba de la autorización y de su contenido, y podrá exhibirla cuando el Titular o la autoridad la soliciten. El modelo de autorización se incluye en el Anexo 1.

9.1 Casos en que no se requiere autorización

De acuerdo con el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, la autorización no es necesaria 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.

Quien acceda a datos personales sin autorización en estos casos deberá igualmente cumplir con las disposiciones de esta Política y de la ley.

10. Tratamiento de datos sensibles

FONSER solo tratará datos sensibles cuando sea estrictamente necesario, como los datos de salud requeridos para tramitar auxilios, seguros o el fondo exequial, los datos de salud ocupacional de sus empleados, y los datos biométricos (huella o firma digitalizada) usados para la identificación del Titular en operaciones de ahorro y crédito.

Para su Tratamiento, FONSER: (i) obtendrá la autorización explícita del Titular, salvo los casos exceptuados por el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012; (ii) le informará que no está obligado a autorizar el Tratamiento de datos sensibles ni a responder preguntas sobre ellos; (iii) le indicará cuáles de los datos solicitados son sensibles y la finalidad de su Tratamiento; y (iv) no condicionará ninguna actividad a que el Titular suministre datos sensibles, salvo que sean indispensables para la prestación del servicio solicitado.

11. Datos de niños, niñas y adolescentes

El Tratamiento de datos de menores de edad, como beneficiarios de auxilios educativos, del fondo exequial o participantes en actividades de bienestar, se realizará respetando su interés superior y sus derechos fundamentales. La autorización será otorgada por su representante legal, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, valorando su opinión según su madurez y autonomía. Queda proscrito el Tratamiento de datos de menores que no sean de naturaleza pública, salvo en los términos del artículo 2.2.2.25.2.9 del Decreto 1074 de 2015.

12. Datos financieros, crediticios y gestión de cobranza

Los datos financieros y crediticios de los asociados, codeudores y deudores solidarios se tratarán además conforme a la Ley 1266 de 2008 y la Ley 2157 de 2021. En particular, FONSER:

- Consultará y reportará información ante operadores de información financiera y crediticia únicamente con autorización previa y expresa del Titular.
- Antes de efectuar un reporte negativo, comunicará previamente al Titular, por el medio informado, y el reporte solo procederá una vez transcurridos veinte (20) días calendario desde el envío de la comunicación, de manera que el Titular pueda pagar o controvertir la obligación.
- Reportará la información negativa por el término de permanencia fijado en la ley, que corresponde al doble del tiempo de la mora, sin exceder de cuatro (4) años contados desde el pago o la extinción de la obligación.
- Actualizará la información reportada dentro de los plazos legales cuando la obligación sea pagada o extinguida.
- Realizará gestiones de cobranza únicamente en los canales, horarios y frecuencia permitidos por la Ley 2300 de 2023, sin contactar a familiares, compañeros o terceros distintos de los deudores, codeudores o referencias autorizadas para ese fin.

13. Videovigilancia

FONSER podrá utilizar sistemas de videovigilancia en sus sedes con la finalidad de garantizar la seguridad de las personas, bienes e instalaciones y controlar el acceso. La existencia de cámaras se informará mediante avisos visibles ubicados en las zonas videovigiladas. Las imágenes se conservarán solo durante el tiempo necesario para cumplir su finalidad, no se instalarán cámaras en

áreas que vulneren la intimidad (como baños o vestieres), y solo se entregarán a terceros con autorización del Titular o por requerimiento de autoridad competente. Las grabaciones podrán utilizarse como prueba en procesos ante autoridades.

14. Imágenes, eventos y redes sociales

FONSER podrá captar fotografías y videos en asambleas, eventos y actividades de bienestar para fines de registro institucional y divulgación en sus canales de comunicación y redes sociales, siempre que cuente con la autorización del Titular y revisando que el contenido no atente contra su dignidad, intimidad o buen nombre. La publicación de imágenes de niños, niñas y adolescentes requerirá la autorización de su representante legal.

Los datos de usuarios que interactúan con las cuentas de FONSER en redes sociales se tratarán solo para atender sus solicitudes y gestionar la comunicación institucional. Cada red social aplica además sus propias políticas de privacidad, de las cuales FONSER no es responsable.

15. Transmisión y transferencia de datos

FONSER podrá transmitir datos personales a Encargados que le presten servicios, como proveedores de software de gestión del fondo y del portal de estado de cuenta, alojamiento en la nube, mensajería, archivo, auditoría y asesoría jurídica o de cobranza. En estos casos suscribirá un contrato de transmisión en los términos del artículo 2.2.2.25.5.2 del Decreto 1074 de 2015, que obligue al Encargado a tratar los datos solo según las instrucciones de FONSER, aplicar esta Política y guardar confidencialidad.

Podrá transferir datos a otros Responsables, como las empresas empleadoras para la aplicación de descuentos por nómina, aseguradoras, operadores de información financiera, aliados de convenios y autoridades, cuando el Titular lo haya autorizado o la ley lo permita.

Las transferencias internacionales solo se realizarán hacia países que proporcionen niveles adecuados de protección de datos según los estándares de la SIC, o cuando se configure alguna de las excepciones del artículo 26 de la Ley 1581 de 2012, incluida la autorización expresa e inequívoca del Titular. Si el almacenamiento en la nube implica servidores fuera de Colombia, se tratará como transmisión internacional sujeta a contrato.

16. Derechos de los Titulares

De conformidad con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el Titular tiene derecho a:

- **Conocer, actualizar y rectificar** sus datos personales frente a FONSER o sus Encargados, en particular frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error o cuyo Tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- **Solicitar prueba de la autorización** otorgada, salvo cuando no sea requerida según el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- **Ser informado**, previa solicitud, sobre el uso que se ha dado a sus datos.
- **Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio** por infracciones a la ley, una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante FONSER.

- **Revocar la autorización y/o solicitar la supresión** de sus datos cuando no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria o supresión no procederá cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos, por ejemplo mientras sea asociado o tenga obligaciones vigentes con FONSER.
- **Acceder en forma gratuita** a sus datos personales objeto de Tratamiento, al menos una vez cada mes calendario y cada vez que existan modificaciones sustanciales a esta Política.

16.1 Personas legitimadas para ejercer los derechos

- El Titular, acreditando su identidad.
- Sus causahabientes, acreditando tal calidad.
- El representante o apoderado del Titular, acreditando la representación o el apoderamiento.
- Otra persona por estipulación a favor de otro o para otro.
- Los derechos de los niños, niñas y adolescentes se ejercerán por quienes estén facultados para representarlos.

17. Deberes de FONSER

17.1 Como Responsable del Tratamiento

En cumplimiento del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, FONSER se obliga a:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar copia de la autorización otorgada por el Titular.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten.
- Conservar la información bajo condiciones de seguridad que impidan su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información suministrada al Encargado sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, y comunicarle oportunamente las novedades.
- Rectificar la información incorrecta y comunicarlo al Encargado.
- Suministrar al Encargado únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado.
- Exigir al Encargado el respeto de las condiciones de seguridad y privacidad de la información.
- Tramitar las consultas y reclamos en los términos de la ley y de esta Política.
- Informar al Encargado cuando determinada información se encuentre en discusión por parte del Titular.
- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- Informar a la SIC 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 Superintendencia de Industria y Comercio.

17.2 Cuando actúe como Encargado del Tratamiento

Si FONSER llegare a tratar datos por cuenta de otra entidad, cumplirá además los deberes del artículo 18 de la Ley 1581 de 2012, entre ellos: actualizar la información reportada por el Responsable dentro

de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo; registrar la leyenda "reclamo en trámite" y "información en discusión judicial" cuando corresponda; abstenerse de circular información controvertida cuyo bloqueo haya sido ordenado por la SIC; y permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas.

18. Área responsable y Oficial de Protección de Datos

La Gerencia de FONSER es el área responsable de la atención de consultas, reclamos y solicitudes de los Titulares. La Gerencia designará un **Oficial de Protección de Datos Personales**, encargado de: velar por la implementación de esta Política; coordinar la atención de solicitudes dentro de los términos legales; mantener el inventario de bases de datos; gestionar los incidentes de seguridad; promover la capacitación del personal; y, cuando aplique, mantener actualizado el Registro Nacional de Bases de Datos.

Canales de atención:

- **Correo electrónico:** info@fonser.co, indicando en el asunto "Protección de datos personales".
- **Presencial o por escrito:** radicación en cualquiera de las sedes de FONSER en Cali, Barranquilla o Bogotá, en el horario de atención.
- **WhatsApp nacional:** (+57) 321 643 4289, como canal de orientación. Las consultas y reclamos formales deberán presentarse por los canales anteriores para garantizar su trazabilidad.

19. Procedimiento para el ejercicio de los derechos

19.1 Contenido de la solicitud

Toda consulta o reclamo deberá contener como mínimo:

1. Nombres, apellidos y número de identificación del Titular.
2. Datos de contacto (dirección física o electrónica y teléfono).
3. Descripción clara de los hechos y de la petición (conocer, actualizar, rectificar, suprimir, revocar, etc.).
4. Documentos que se quieran hacer valer.
5. Medio por el cual desea recibir la respuesta.
6. Si actúa un tercero: nombre del peticionario y documentos que acrediten su legitimación (poder, registro civil, documento de representación legal o, para causahabientes, registro civil de defunción del Titular y prueba del parentesco).

19.2 Consultas

Las consultas sobre la información personal del Titular que repose en las bases de datos de FONSER serán atendidas en un término máximo de **diez (10) días hábiles** contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderla en dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá, la cual no podrá superar los **cinco (5) días hábiles** siguientes al vencimiento del primer término.

19.3 Reclamos

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o que adviertan un presunto incumplimiento de los deberes de la ley, podrán presentar un reclamo, que se tramitará así:

1. Si el reclamo resulta incompleto, FONSER requerirá al interesado dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Transcurridos **dos (2) meses** desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
2. Si FONSER no es competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de **dos (2) días hábiles** e informará de la situación al interesado.
3. Recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos la leyenda "**reclamo en trámite**" y el motivo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.
4. 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, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha de atención, que no podrá superar los **ocho (8) días hábiles** siguientes al vencimiento del primer término.

19.4 Supresión de datos y revocatoria de la autorización

El Titular podrá solicitar en cualquier momento la supresión de sus datos o la revocatoria de la autorización mediante el procedimiento de reclamo. La revocatoria podrá ser total, respecto de todas las finalidades, o parcial, respecto de algunas de ellas, como el envío de comunicaciones comerciales o de convenios.

No procederá la supresión o revocatoria cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos, cuando existan obligaciones pendientes con FONSER, o cuando los datos deban conservarse por razones legales, contables, fiscales o de prevención del lavado de activos. En tales casos, FONSER informará al Titular y bloqueará la información para fines distintos a los que justifican su conservación.

19.5 Requisito de procedibilidad

El Titular o causahabiente solo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante FONSER, conforme al artículo 16 de la Ley 1581 de 2012.

20. Seguridad de la información y gestión de incidentes

FONSER adoptará medidas técnicas, humanas y administrativas proporcionales a su tamaño y a la naturaleza de los datos, entre ellas: control de acceso por roles y perfiles; contraseñas y autenticación; copias de respaldo periódicas; acuerdos de confidencialidad con empleados, contratistas y Encargados; custodia segura de archivos físicos; eliminación segura de información; y capacitación periódica del personal.

Ante un incidente de seguridad que afecte datos personales, FONSER: (i) contendrá el incidente y evaluará su alcance; (ii) lo reportará a la Superintendencia de Industria y Comercio dentro de los **quince (15) días hábiles** siguientes a su detección, a través del canal dispuesto por la SIC; (iii)

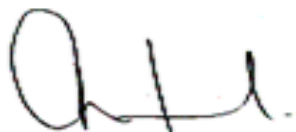
informará a los Titulares afectados cuando el incidente represente un riesgo para sus derechos; y (iv) documentará el incidente y las acciones correctivas adoptadas.

21. Registro Nacional de Bases de Datos

FONSER inscribirá sus bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) administrado por la SIC y mantendrá actualizada la información registrada, en caso de que se encuentre obligado a ello por cumplir las condiciones del Decreto 090 de 2018, esto es, tener activos totales superiores a 100.000 UVT. La Gerencia verificará anualmente esta condición con base en los estados financieros de cierre.

22. Aviso de privacidad

Cuando no sea posible poner a disposición del Titular esta Política al momento de la recolección, FONSER le informará por medio de un aviso de privacidad la existencia de la Política, la forma de acceder a ella y las finalidades del Tratamiento. El aviso se publicará en la página web, en las sedes y en los formatos de vinculación. El modelo de aviso se incluye en el Anexo 2.



ANGELA INES OSORIO

C.C.66.951.749

Representante Legal

FONDO DE EMPLEADOS DE SERVICIOS – FONSER