

POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE DATOS PERSONALES

PROCESO: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

SUBPROCESO: ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. DEFINICIONES.....	2
4. FINALIDADES Y TRATAMIENTO.....	4
5. RESPONSABILIDADES ASOCIADAS CON EL RIESGO DE CUMPLIMIENTOS	5
5.1 Oficial de Seguridad de la Información	5
5.2 Gerencia de Tecnología	6
5.3 Gerencia de Riesgos.....	6
5.4 Oficina de Control y Promoción del Desarrollo.....	6
6. PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE DATOS PERSONALES EN FINAGRO.....	6
7. AUTORIZACIÓN DE MANEJO DE DATOS PERSONALES.....	8
8. POLÍTICAS Y ACCIONES PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	9
8.1 Captura de Información.....	9
8.2 Transmisión de Información	9
8.3 Cargue y procesamiento de Información.....	10
8.4 Uso de la Información	10
8.5 Modificación o corrección de información	10
8.6 Almacenamiento de Información	11
8.7 Destrucción	11
9. VIGENCIA DE LA AUTORIZACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	12
10. PROVEEDORES Y TERCERIZACIÓN.....	12
11. ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.....	13
11.1 Consultas	13
11.2 Reclamos	15
11.3 Consulta de Información por Entidades Públicas o Administrativas, Entes de Control o Solicitud de Congresistas	15
12. CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD	16

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la protección de datos personales, alineados con lo dispuesto en la normatividad, los cuales se divulgarán a todos los titulares de los datos recolectados en los diferentes procesos de la Entidad, con el fin de garantizar una adecuada administración de los datos de los usuarios.

2. ALCANCE

La Política de Administración de Datos Personales y aquellas actividades que sean diseñadas con el fin de garantizar el acatamiento de las leyes vigentes en materia de protección de la información personal, son de obligatorio cumplimiento por parte de los colaboradores de FINAGRO así como de sus contratistas, proveedores y en general terceros que traten datos personales a nombre de la Entidad, con el fin de mantener la unidad de propósito y dirección deseada en cuanto a la administración del riesgo de cumplimiento para la Protección de Datos Personales.

Todos los procesos de FINAGRO deben cumplir con las reglas establecidas en esta Política, de tal forma que se administre dicho riesgo.

3. DEFINICIONES¹

Aviso de Privacidad: Documento generado por el Responsable del tratamiento, que es puesto a disposición del Titular, el cual comunica la información relativa a la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables y las características del Tratamiento que se pretende dar a los datos.

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

Base de datos con información personal: Conjunto organizado de datos personales que es objeto de tratamiento, sin importar si estos son estructurados o no.

Causahabiente: Persona que por sucesión o transmisión adquiere los derechos de otra persona.

¹ Definiciones tomadas de la Ley 1581 de 2021 – Protección de Datos Personales. Las no relacionadas en dicha Ley corresponden a definiciones internas realizadas para efectos del presente documento.

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Los datos personales pueden ser públicos, semiprivados, privados o sensibles.

Dato personal privado: Dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular, como es el caso de los datos biométricos, historia clínica, entre otros.

Dato personal público: Dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas.

Dato personal semiprivado: Dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general como lo es el relativo al cumplimiento de las obligaciones consignado en las centrales de riesgo crediticio.

Dato personal sensible: Aquel que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, condiciones de desplazamiento o reinserción, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual.

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.

Fraude Externo: Actos realizados por una persona externa a la Entidad, que buscan defraudar o apropiarse indebidamente de activos o información de la misma, para beneficio propio o de un tercero, o incumplir normas o leyes.

Fraude Interno: Actos que de forma intencionada buscan defraudar o apropiarse indebidamente de activos de la Entidad, información confidencial, información propia de FINAGRO o incumplir normas o leyes, en los que está implicado, al menos, un colaborador de la Entidad para beneficio propio o de un tercero.

Inventario de Activos de Información: Base de los activos de información de la Entidad, para identificar los riesgos de seguridad de la información de acuerdo con el nivel de criticidad de la integridad, confidencialidad y disponibilidad.

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.

Tabla de Retención Documental - TRD: Listado de series documentales con los tiempos de conservación y disposición final.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

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

4. FINALIDADES Y TRATAMIENTO

La información recolectada por FINAGRO de datos personales, se gestiona directamente o a través de un tercero, de acuerdo con el objeto de la Entidad y con el cumplimiento de las obligaciones legales establecidas en la Ley 1266 de 2008 y en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás legislación vigente aplicable. De acuerdo con lo anterior, FINAGRO podrá:

- Recolectar, almacenar, consultar, reportar y entregar la información relacionada con los datos personales. para que todas las empresas y/o entidades públicas y privadas con las que FINAGRO tenga convenios vigentes, coadyuven al desarrollo del objeto y fines del sector financiero, así mismo, el derecho que asiste de solicitar rectificación y actualización de la información cuando esta no corresponda con la realidad, sin que este derecho implique revocatoria alguna a las autorizaciones conferidas a la Entidad.
- Suministrar, compartir, enviar o entregar datos personales necesarios para efectos de la prevención y control de fraudes, selección de riesgos, realización de estudios y en general la administración de sistemas de información.
- Ejecutar relaciones contractuales existentes con los proveedores, trabajadores, prestadores de servicios, personas naturales y jurídicas.
- Dar respuestas a los requerimientos de Entes de Control, organismos estatales que lo soliciten o las autoridades competentes.
- Enviar información a través de correo, mensajes de texto o de cualquier otro medio de comunicación sobre el estado, deberes y derechos de los proveedores, prestadores de servicios, entidades financieras, personas naturales y jurídicas.
- Desarrollar el proceso de selección, evaluación, y vinculación de colaboradores, clientes y proveedores.

- Soportar procesos de auditoría interna o externa.

5. RESPONSABILIDADES ASOCIADAS CON EL RIESGO DE CUMPLIMIENTO

FINAGRO en su rol de “Responsable o Encargado del Tratamiento de Datos Personales” según sea el caso, en las actividades que ejecuta para el desarrollo de su misión, establece claridad sobre tales responsabilidades al interior de la Entidad, así:

- Los colaboradores de FINAGRO deben propender por el cumplimiento de la protección de datos personales a todo nivel, a través de los lineamientos dispuestos por la Entidad, para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de dichos datos.
- Los colaboradores de FINAGRO deben ser conscientes de comunicar de manera oportuna los eventos relacionados con la violación de datos personales, incidentes y la existencia de riesgos en su tratamiento.
- Los Vicepresidentes, Gerentes o Directores que realicen cambios en los procesos y/o creen nuevos productos o servicios deben garantizar que se establezcan los requisitos necesarios para la protección de datos personales, antes de su puesta en funcionamiento u operación.
- Para el intercambio de información contenida en las bases de datos de FINAGRO o de los terceros, deben establecerse convenios y/o contratos donde se incluyan términos y condiciones que definan y limiten deberes y responsabilidades para la adecuada protección de los datos personales.

5.1 Oficial de Seguridad de la Información

- Establecer los lineamientos mínimos requeridos para garantizar una adecuada administración y protección de la información contenida en las bases de datos de FINAGRO, así como de la determinación de las estrategias para la protección de datos personales.
- Procurar que se capacite a todos los colaboradores de la Entidad y a terceros, en la importancia del cumplimiento de la protección de datos personales y que se realicen las evaluaciones que permitan medir el grado de conocimiento de la legislación en la materia, al interior de la Entidad.
- Realizar seguimiento a la normatividad expedida en materia de protección de la información y hacer recomendaciones de ajustes al interior de la Entidad.

- Mantener la documentación actualizada de los procedimientos usados por FINAGRO para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de información, como también la descripción de los propósitos para los cuales la información es recolectada.
- Definir los aspectos claves a considerar, en la protección de la información personal en situaciones de contingencia.

5.2 Gerencia de Tecnología

- Realizar la implementación de prácticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad sobre la infraestructura de redes y comunicaciones tecnológicas, aplicativos y bases de datos con información personal.

5.3 Gerencia de Riesgos

- Identificar los riesgos relacionados con la protección de datos personales, de acuerdo con la metodología definida por FINAGRO, e integrarlo en el modelo de administración de riesgos operativos SARO.

5.4 Oficina de Control y Promoción del Desarrollo

- Efectuar monitoreos independientes, y planes de auditoría, con el fin de evaluar el cumplimiento de las políticas de protección de datos emitidas por FINAGRO.

6. PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE DATOS PERSONALES EN FINAGRO

FINAGRO en el desarrollo, interpretación e implementación de la Ley, ha definido como sus pilares para el tratamiento armónico e integral de datos personales los siguientes principios:

- **Legalidad:** El tratamiento de datos se sujeta a lo establecido en la Ley y en las demás disposiciones que la desarrollen. Esto quiere decir que la recolección, uso, acceso, transferencia, almacenamiento y destrucción de datos personales no se debe realizar de manera ilícita, fraudulenta, por medios desleales o en forma contraria a la legislación vigente.

- **Finalidad:** El tratamiento de los datos personales obedece a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual debe ser informada al Titular en la autorización de captura y uso de datos. La finalidad de los datos de FINAGRO está establecida por la normatividad vigente y no se usa para fines diferentes a los establecidos en la autorización del Titular o en el aviso de privacidad de la Entidad.
- **Libertad:** El Tratamiento de 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.
- **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.
- **Transparencia:** En el tratamiento FINAGRO garantiza el derecho del titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen.
- **Acceso y circulación restringida:** El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las leyes vigentes y la Constitución. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas o terceros autorizados por el Titular.
- **Seguridad:** La información se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos, están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de la misma.

- **Gestión:** La Gerencia de Riesgos – Seguridad de la Información - define, documenta, comunica y asigna responsabilidades para la administración de datos personales en la Entidad.
- **Notificación:** Los Responsables del Tratamiento, informarán a los Titulares, a través de los medios y canales dispuestos, acerca de sus políticas y procedimientos para el tratamiento de datos personales, así como de los mecanismos establecidos para que ejerzan su derecho a la consulta, actualización, corrección y/o supresión de su información personal.
- **Control y supervisión:** La Oficina de Control y Promoción del Desarrollo monitorea el cumplimiento de políticas y procedimientos relacionados con la protección de los datos personales de los Titulares.

7. AUTORIZACIÓN DE MANEJO DE DATOS PERSONALES

FINAGRO solicitará al titular, la autorización para utilizar sus datos personales, a través de medios físicos o medios electrónicos, de forma verbal, telefónica o por cualquier otro medio que permita su posterior consulta, garantizando al titular el consentimiento del tratamiento de su información, para la prestación de los servicios, adquisición de productos, vinculación y demás procesos requeridos por la Entidad. y será informado a través del medio en el que le fueron solicitados.

FINAGRO únicamente podrá suministrar información relacionada con datos personales, a los titulares, causahabientes o Representantes Legales, a las entidades públicas o administrativas, ya sea por funciones legales o por orden judicial, a los terceros autorizados por el titular o la ley².

² **ARTÍCULO 13 de la Ley 1581 de 2012: PERSONAS A QUIENES SE LES PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN.** La información que reúna las condiciones establecidas en la presente ley podrá suministrarse a las siguientes personas:

- a) A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales;
- b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- c) A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

8. POLÍTICAS Y ACCIONES PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

A continuación se establecen los lineamientos aplicados por FINAGRO para cumplir con sus obligaciones como “Responsable o Encargado del Tratamiento de Datos Personales”, así como con los principios para la administración de dichos datos al interior de la Entidad.

Estas políticas y acciones son complementarias a las normas actualmente existentes y en ningún momento pretenden remplazarlas o desconocerlas.

8.1 Captura de Información

Previo a la captura de datos personales, el Responsable del Tratamiento, evalúa y define la relevancia, necesidad de obtención y criticidad de los datos, además solicita y custodia la debida autorización de los titulares para el tratamiento de éstos.

El Oficial de Seguridad de la Información y el Profesional del Dato efectuarán las evaluaciones necesarias sobre los mecanismos a utilizar en la captura de datos, así como también definirán las medidas de seguridad adecuadas que éstos deberán contener.

8.2 Transmisión de Información

El intercambio o transmisión electrónica o física de datos personales al interior de FINAGRO o con terceros, siempre se realiza a través de mecanismos con adecuados niveles de seguridad como son cifrado de la información, canales y/o medios seguros, con los estándares requeridos, de acuerdo con la sensibilidad y criticidad de los datos a intercambiar, de tal forma que dicha información no pueda ser interceptada durante la transmisión.

La Gerencia de Tecnología pondrá a disposición de las áreas, los canales o servicios necesarios para que se almacene y transmita la información, de acuerdo con la clasificación de ésta, según se establece en el Manual de Inventario y Clasificación de Activos - ARI-DOC-021.

La Gerencia de Riesgos – Seguridad de la Información realizará el monitoreo para verificar que las áreas usen los medios de comunicación establecidos y en caso de evidenciar uso inadecuado se notificará e informará a la Alta Dirección, los planes de mejora que se consideren necesarios en materia de Seguridad de la Información.

8.3 Cargue y procesamiento de Información

La totalidad de la información recibida es cargada en las bases de datos de FINAGRO, garantizando que todos los datos sean cargados completamente, y la integridad, veracidad y calidad de éstos, sea la adecuada.

Se establecerán controles de calidad durante el cargue de la información, para lo cual el Profesional de Datos definirá para los datos nuevos y/o entregará para los datos ya existentes, las reglas de negocio para la verificación del cumplimiento y monitoreo de la calidad de los datos a cargar, de tal forma que se tenga una veracidad sobre la información recopilada en la Entidad, sin importar si el origen es propio de FINAGRO o de terceros.

8.4 Uso de la Información

Los colaboradores sólo pueden hacer uso de la información contenida en las bases de datos de FINAGRO, para el fin establecido en la Ley y en la autorización otorgada por el Titular, los usos diferentes al establecido representan faltas de carácter individual o a nivel Entidad, de tipo disciplinario.

Cualquier uso de la información diferente al establecido en las autorizaciones, debe ser previamente consultado con el Oficial de Seguridad de la Información y la Secretaría General para establecer unificadamente el criterio de tratamiento y la necesidad de ajustar las autorizaciones de los Titulares.

La designación del perfil de acceso a la información de cada uno de los colaboradores, proviene de la definición realizada por el responsable del Activo de información, quien es el Dueño de proceso para el cual el Activo de Información es creado, de acuerdo con la Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad de FINAGRO – ARI-DOC-014.

8.5 Modificación o corrección de información

Toda modificación o corrección sobre los datos personales que reposan en FINAGRO, debe estar previamente soportada por el tercero dueño del dato, con el fin de evitar pérdida de integridad en la información resguardada.

El acceso a modificaciones, correcciones y/o eliminaciones sobre las bases de datos únicamente se debe realizar por medio de los aplicativos en los cuales éstas reposan, y lo deben ejecutar los colaboradores autorizados, con el fin de contar con la evidencia y soporte adecuado de los cambios y/o modificaciones efectuadas.

La Gerencia de Tecnología no debe efectuar modificaciones o correcciones de datos personales directamente en las bases de datos. Todos los cambios sobre base de datos serán responsabilidad de los Dueños de Proceso y Responsables del Activo de Información.

Antes de proceder con las modificaciones, correcciones y/o eliminaciones sobre las bases de datos por parte de los colaboradores autorizados, estas deben ser de conocimiento del Profesional de Datos, de forma que se pueda analizar su causa, repetición en el tiempo y responsables y determinar otro tipo de acciones o lineamientos desde Gobierno de Datos, en caso de que sea necesario.

8.6 Almacenamiento de Información

El almacenamiento de la información física y lógica de FINAGRO se realiza en medios o ambientes que cuentan con adecuados controles de seguridad que garantizan la protección de los datos. Esto involucra controles de tipo ambiental en centros de cómputo y archivo en instalaciones propias y/o de terceros.

FINAGRO, revisa las Tablas de Retención Documental,, al menos, anualmente con el fin de verificar la estrategia de retención y efectuar las pruebas necesarias sobre los medios electrónicos para garantizar su correcta lectura y el buen estado de éstos.

Los controles de seguridad de archivo físico y electrónico serán implementados, de acuerdo con lo definido en las Políticas de Seguridad de la Información y Ciberseguridad de FINAGRO– ARI-DOC-014.

8.7 Destrucción

La destrucción de información en medios físicos o electrónicos se realiza de acuerdo con las Tablas de Retención Documental -TRD, en conjunto con los requerimientos legales de conservación y archivo aplicables a FINAGRO.

La destrucción de medios físicos se realiza a través de mecanismos que no permitan su reconstrucción, en cuanto a los medios electrónicos la destrucción es realizada a

través de métodos eficaces y complementados con la destrucción del medio físico que las contiene para evitar su recuperación.

La destrucción considerará tanto información contenida en poder de terceros como en instalaciones propias. En caso de los terceros, los contratos de servicio deberán contener la entrega de los medios físicos y de la información a FINAGRO al término del contrato.

Cuando el proceso de destrucción de la información sea realizado a través de terceros, el acuerdo con estos sólo puede ser realizado contando con la previa validación para el efecto por parte del Oficial de Seguridad de la Información, después de constatar las características del proveedor, los procedimientos y herramientas a utilizar y las medidas de seguridad implementadas.

9. VIGENCIA DE LA AUTORIZACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Las autorizaciones dadas por el titular estarán vigentes a partir del momento en que dé su aceptación en cualquiera de los medios de captura de información dispuestos por la Entidad, y durante el tiempo en que FINAGRO ejerza las actividades propias de su objeto social.

10. PROVEEDORES Y TERCERIZACIÓN

Todos los proveedores o terceros (encargados del tratamiento de datos personales de acuerdo con la legislación vigente) involucrados en los procesos que realicen tratamiento de datos por cuenta de FINAGRO, deberán cumplir la totalidad de obligaciones establecidas en la Ley y los aspectos mencionados en esta Política, para lo cual:

- FINAGRO suscribirá contratos o convenios con todos los proveedores o terceros que cumplan las características de Encargados en los términos previstos por la legislación vigente. Además, establecerá las instrucciones de tratamiento de datos a seguir por el Encargado y entre las partes.
- FINAGRO verificará por cuenta propia o a través de terceros independientes, por lo menos una (1) vez al año y en consideración a la sensibilidad de los datos tratados, el adecuado manejo de información realizado por el tercero en los

términos establecidos en el contrato y los deberes conferidos por la Ley como “Encargados del tratamiento de datos personales” para FINAGRO.

11. ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

FINAGRO cuenta con el procedimiento CME-PRO-005 Atención de Solicitudes de las Partes Interesadas, para atender, controlar y hacer seguimiento a las peticiones, consultas y reclamos, y dispone de los siguientes medios para que sean utilizados en la recepción de dichas solicitudes:

- Página WEB
- Cuenta de correo (finagro@finagro.com.co)
- Línea Telefónica
- Oficina de Atención al Cliente
- Carta o medio escrito radicado en las instalaciones de FINAGRO

Para la atención de cada una de las peticiones, consultas y reclamos, FINAGRO siempre mantendrá un proceder unificado que garantice la calidad de la respuesta, el cumplimiento de los términos y el tipo de información que puede ser entregada como parte de la respuesta misma, según los parámetros que se presentan a continuación.

Este proceder está debidamente documentado en el CME-DOC-001 Manual del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, en el procedimiento CME-PRO-005 Atención de Solicitudes de las Partes Interesadas y en la demás reglamentación dispuesta por FINAGRO para la atención y respuesta a derechos de petición, considerando los siguientes aspectos en materia de atención de PQR relacionadas con protección de información personal:

11.1 Consultas

Únicamente el titular de los datos, causahabientes y/o terceros con autorización³, pueden efectuar consulta de la información por cualquiera de los canales autorizados

³ **ARTÍCULO 14 de la Ley 1581 de 2012: CONSULTAS.** Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado. El Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento deberán suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

y dispuestos por FINAGRO, para lo cual se validará la identidad y/o acreditación del titular.

Para las consultas por parte de los causahabientes, se autorizará la consulta de la información, siempre y cuando cumplan entre otros, con los siguientes parámetros al momento de realizar la solicitud:

- Presentación de acta de defunción del titular de los datos.
- Presentación del documento que acredita la relación de parentesco o filiación con el titular de los datos.
- Para el caso de hermanos del titular de los datos, se deberá presentar el Registro Civil de Nacimiento del solicitante y el Registro Civil de Nacimiento del titular de los datos.
- En el caso de cónyuge supérstite, deberá adjuntar el Registro Civil de Matrimonio y se entregarán los datos siempre y cuando el matrimonio este vigente al momento del fallecimiento.
- En el caso de compañeros permanentes, se hará necesario adjuntar declaración extraprocesal ante notario público, con dos testigos en la que se acredite la existencia de tal hecho.
- Si la consulta se realiza por medio de la figura de Autorizado, deberá especificar el alcance otorgado por el Titular de la Información.

Las respuestas a las consultas realizadas por los titulares se deberán realizar dentro de los tiempos establecidos por FINAGRO para la atención y respuesta a derechos de petición. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, indicando los motivos de la demora e informando que su respuesta será brindada en un plazo prudencial que no podrá exceder el doble del tiempo inicialmente previsto.

La consulta se formulará por el medio habilitado por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, siempre y cuando se pueda mantener prueba de esta.

La consulta será atendida 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.

PARÁGRAFO. Las disposiciones contenidas en leyes especiales o los reglamentos expedidos por el Gobierno Nacional podrán establecer términos inferiores, atendiendo a la naturaleza del dato personal.

Toda la información personal administrada por FINAGRO debe ser considerada como información con Reserva Bancaria por la naturaleza de la Entidad.

11.2 Reclamos

Para la realización de reclamos aplicará para la titularidad, lo dispuesto en el apartado de 12.1 Consultas del presente documento.

El titular, causahabiente o autorizado podrá solicitar corrección, actualización o supresión de la información contenida en las bases de datos de FINAGRO, o aquella que repose en proveedores y/o terceros a través de los canales de comunicación que dispone la Entidad, para que el usuario las realice directamente.

1. La supresión se podrá solicitar solo si no existe relación vigente entre el solicitante y FINAGRO o se advierte el posible incumplimiento de cualquiera de los deberes por parte de FINAGRO, a través del cumplimiento de los requisitos de procedibilidad aplicables.
2. La respuesta se debe emitir dentro de los tiempos establecidos por FINAGRO para la atención y respuesta a derechos de petición. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, indicando los motivos de la demora e informando que su respuesta será brindada en un plazo prudencial que no podrá exceder el doble del tiempo inicialmente previsto. En caso de no ser competente para responder el reclamo, FINAGRO dará traslado a la Entidad competente e informará al solicitante
3. Las consultas y reclamos serán atendidos por parte de la Dirección de Servicio al Cliente y en caso de que corresponda a otra área serán direccionados al proceso correspondiente, para su oportuna atención y respuesta de acuerdo con el modelo de atención al cliente de la Entidad.
4. Los Dueños de Proceso serán responsables de garantizar la gestión oportuna de la atención y respuesta a los reclamos recibidos por el Aplicativo de Gestión Documental, de acuerdo con el modelo de atención al cliente de la Entidad.

11.3 Consulta de Información por Entidades Públicas o Administrativas, Entes de Control o Solicitud de Congresistas

La información será entregada o compartida de acuerdo con lo definido en el Artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 o en las que la modifiquen o sustituyan.

12. CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD

FINAGRO comprometido con la privacidad de los titulares y con el fin de mantener la confianza otorgada por éstos, ha establecido políticas, normas y procedimientos para administrar de manera integral los riesgos relacionados con Seguridad de la Información y Ciberseguridad, y será responsabilidad de todos los colaboradores, asegurar el cumplimiento de lo establecido en éstos y en el presente documento.