



**La Hipotecaria**

Compañía de Financiamiento

---

Política de Tratamiento de Datos Personales

	Política de Tratamiento de Datos Personales		Versión	3.0
	Referencia del documento	00-000-00	Aprobación Comité: 28-03-2025	Aprobación de JD: XX-XX-XXXX

## Contenido

I.	OBJETIVO .....	3
II.	UBICACIÓN .....	3
I.	III. ALCANCE.....	3
IV.	DEFINICIONES.....	3
V.	POLITICAS .....	5
A.	Principios Para El Tratamiento De Datos Personales .....	6
B.	Identificación De Las Bases De Datos.....	7
VI.	RESPONSABLE DEL PROCESO .....	8
VII.	RESPONSABILIDAD DE LOS ENCARGADOS .....	8
A.	Oficial de Seguridad de la Información.....	8
B.	Auditoría Interna.....	9
C.	Riesgo .....	9
D.	Gerente de Operaciones y Cartera .....	9
E.	Gerente Comercial .....	10
F.	Subgerente de Gestión Humana .....	10
G.	Coordinador de Atención al Cliente .....	11
H.	Vicepresidente Asistente de Tecnología Informática y Seguridad.....	11
I.	Todos los Funcionarios de La Hipotecaria.....	11
VIII.	DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES .....	12
IX.	AUTORIZACION PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	13
X.	MECANISMOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DE CONSULTA Y RECLAMO. ....	13
A.	Consultas De Los Titulares De Los Datos Personales .....	13
B.	Reclamos De Los Titulares De Los Datos Personales .....	14
XI.	LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE SOBRE LA PROTECCIÓN DE DATOS .....	15
XII.	PERMANENCIA DE LA INFORMACIÓN DE TERCEROS EN LAS BASES DE DATOS .....	15
XIII.	CAPACITACIÓN A COLABORADORES SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS.....	15
XIV.	MODIFICACIONES A ESTAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	16
XV.	Control de Actualización .....	16
XVI.	ANEXO .....	17

	Política de Tratamiento de Datos Personales		Versión	3.0
	Referencia del documento	00-000-00	Aprobación Comité: 28-03-2025	Aprobación de JD: XX-XX-XXXX

## I. OBJETIVO

La Hipotecaria Compañía de Financiamiento (en adelante “La Hipotecaria”), es una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, en cumplimiento de lo previsto en la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, ponemos a su disposición la presente política de tratamiento de datos personales que ha sido adoptada por La Hipotecaria.

## II. UBICACIÓN

La Hipotecaria, está ubicado en la Avenida calle 26 #85B-09- Primer piso, Bogotá, Colombia; tiene dispuesto como canal de contacto con sus clientes la línea telefónica PBX (601) 328-6000 y el correo electrónico [atencionalcliente\\_col@lahipotecaria.com](mailto:atencionalcliente_col@lahipotecaria.com).

## III. ALCANCE

La presente política aplicará a todo Tratamiento de Datos Personales desarrollado por parte de La Hipotecaria como responsable del tratamiento de datos, sus empleados y demás encargados, por aquellos terceros con los que se acuerde todo o parte de la realización de cualquier actividad relativa a/o relacionada con el tratamiento de datos personales de los cuales La Hipotecaria es responsable.

Se entiende como Tratamiento de Datos los procedimientos y medios que permiten la recolección, grabación, conservación, actualización, bloqueo y supresión de datos personales que resulten de la relación de La Hipotecaria con terceros.

## IV. DEFINICIONES

La política de tratamiento de datos personales de La Hipotecaria, se alinea a las definiciones dadas en Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013:

	Política de Tratamiento de Datos Personales		Versión	3.0
	Referencia del documento	00-000-00	Aprobación Comité: 28-03-2025	Aprobación de JD: XX-XX-XXXX

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- **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;
- **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;
- **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;
- **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.
- **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.
- **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan 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, las convicciones religiosas o

	Política de Tratamiento de Datos Personales		Versión	3.0
	Referencia del documento	00-000-00	Aprobación Comité: 28-03-2025	Aprobación de JD: XX-XX-XXXX

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, y los datos biométricos.

- **Tránsito Transfronterizo de datos:** Se refiere al simple paso de los datos por uno o varios territorios utilizando la infraestructura compuesta por todas las redes, equipos y servicios requeridos para alcanzar su destino final.
- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Panamá, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

## V. POLITICAS

La Hipotecaria en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales debe cumplir los siguientes deberes:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar copia de la respectiva Autorización otorgada por el Titular.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

	Política de Tratamiento de Datos Personales		Versión	3.0
	Referencia del documento	00-000-00	Aprobación Comité: 28-03-2025	Aprobación de JD: XX-XX-XXXX

- Garantizar que la información objeto del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la ley.
- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella

## A. Principios Para El Tratamiento De Datos Personales

La Hipotecaria aplicará los siguientes principios para el tratamiento de datos personales, los cuales se alinean a lo establecido en la Ley 1581 de 2012:

- **Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;
- **Principio de libertad:** El Tratamiento 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;
- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;
- **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;

	Política de Tratamiento de Datos Personales		Versión	3.0
	Referencia del documento	00-000-00	Aprobación Comité: 28-03-2025	Aprobación de JD: XX-XX-XXXX

- **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley;
- **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, 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;
- **Principio de 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 presente ley y en los términos de la misma.

## B. Identificación De Las Bases De Datos

La Hipotecaria ha identificado las siguientes bases de datos:

- Potenciales Clientes
- Clientes Vigentes de Cartera
- Clientes Vigentes en Depósitos
- Empleados

### 1. Finalidad De Las Bases De Datos

Las bases de datos de potenciales clientes, buscan tener un contacto con el Titular para presentarse como entidad financiera e informarlo acerca de los productos y servicios que ésta presta.

	Política de Tratamiento de Datos Personales		Versión	3.0
	Referencia del documento	00-000-00	Aprobación Comité: 28-03-2025	Aprobación de JD: XX-XX-XXXX

Las bases de datos de clientes tienen como finalidad utilizar los datos para la debida prestación del servicio o del producto adquirido por el titular con La Hipotecaria.

La base de datos de empleados, busca tener actualizada la información de los funcionarios con el fin de que la relación laboral se desarrolle de manera adecuada.

## VI. RESPONSABLE DEL PROCESO

Seguridad de la Información es el responsable del proceso.

## VII. RESPONSABILIDAD DE LOS ENCARGADOS

A continuación, se presenta la interacción y responsabilidades de las diferentes áreas en el Tratamiento de Datos Personales:

### A. Oficial de Seguridad de la Información.

- a. Es el responsable de la administración y actualización de las Políticas de Tratamiento de Datos Personales
- b. Presentar certificación semestral a las centrales de información confirmando que se cuenta con las respectivas autorizaciones.
- c. Publicar y mantener actualizado el Registro Nacional de Bases de Datos en la Autoridad de Transparencia y Acceso de la Información y la Superintendencia de Bancos de Panamá.
- d. Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio y a la Superintendencia Financiera de Colombia, cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares;
- e. Cumplir las instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- f. 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.
- g. Administrar y actualizar la política de Seguridad de la Información para la administración de datos personales, de acuerdo con la naturaleza de los datos, el nivel de seguridad en el que se clasifican y la forma en la que van a ser consultados.
- h. Llevar un registro de cualquier suceso que afecte la protección de los datos personales tratados por el Banco

	Política de Tratamiento de Datos Personales		Versión	3.0
	Referencia del documento	00-000-00	Aprobación Comité: 28-03-2025	Aprobación de JD: XX-XX-XXXX

- i. Reportar toda deficiencia detectada en las medidas de protección de datos personales a la Gerencia Superior o Alta Dirección, así como a la Unidad de Administración de Riesgo y la Unidad de Auditoría Interna
- j. Proporcionar sugerencias respecto a las medidas correctivas que pueden implementarse para subsanar las deficiencias detectadas en el tratamiento de los datos personales
- k. Mantener una comunicación con las áreas de riesgo, auditoría interna y cumplimiento con la finalidad de identificar las mejoras necesarias en los controles de protección de datos personales
- l. Coadyuvar en conjunto con el responsable del área de seguridad de la información en la atención de los incidentes de seguridad que impacten el tratamiento de los datos personales.
- m. Coordinar el plan anual de capacitación en materia de protección de datos personales

## B. Auditoría Interna

- a. En atención a las disposiciones establecidas en el Acuerdo de Gobierno Corporativo, Auditoría interna es responsable del seguimiento de control interno. Para tales, dicha Unidad evaluará el cumplimiento de las políticas y procedimientos utilizados para la protección de los datos personales, de conformidad con las disposiciones establecidas en el Régimen de Protección de Datos Personales y el presente Acuerdo. Igualmente, deberá asegurarse de evaluar la efectividad de los controles implementados para mitigar los riesgos que atenten contra los datos personales.

## C. Riesgo

- a. Identificar, evaluar y controlar los riesgos inherentes a la protección de datos personales, para el cumplimiento de las responsabilidades establecida sobre la gestión de riesgo.

## D. Gerente de Operaciones y Cartera

- a. Custodiar los documentos que acreditan el vínculo comercial entre La Hipotecaria y los terceros.

	Política de Tratamiento de Datos Personales		Versión	3.0
	Referencia del documento	00-000-00	Aprobación Comité: 28-03-2025	Aprobación de JD: XX-XX-XXXX

- b. Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de que se reciba
- c. Debe garantizar que la información entregada a las centrales de información es veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable.
- d. Rectificar la información incorrecta e informarla de manera pertinente a las centrales de información.
- e. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en por la ley de protección de datos.
- f. Custodiar las autorizaciones otorgadas por los clientes titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos, de manera libre y previa al contrato.
- g. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la ley de protección de datos de clientes
- h. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- i. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio

## E. Gerente Comercial

- a. Garantizar que la información registrada por los prospectos de clientes en Hipo-receptor se le trate de acuerdo con las políticas descritas en el presente documento.

## F. Subgerente de Gestión Humana

- a. Custodiar las autorizaciones otorgadas por los empleados titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos, de manera libre.
- b. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la ley de protección de datos de los empleados.

	Política de Tratamiento de Datos Personales		Versión	3.0
	Referencia del documento	00-000-00	Aprobación Comité: 28-03-2025	Aprobación de JD: XX-XX-XXXX

## G. Coordinador de Atención al Cliente

- a. Incluir en las centrales de información del cliente la leyenda "reclamo en trámite" o "actuación administrativa o investigación en trámite" cuando la SIC comunique una actuación administrativa, en el caso en que tenga una reclamación
- b. Verificar la calidad del titular que pone un PQR (titular, persona autorizada o causahabiente).
- c. Resolver de fondo, de manera clara, precisa y acorde a lo solicitado, en los tiempos dispuestos por la ley, las peticiones, consultas y reclamos de los clientes presentados ante las centrales de información o ante La Hipotecaria. Conservando copia de la respuesta electrónica o grabación si la respuesta fue dada verbalmente.
- d. Garantizar que La Hipotecaria cuente con un sistema para la presentación de PQR por internet o correo electrónico, con formatos claros y sencillos y genere un número de recibo y confirmación automática de recepción del reclamo.

## H. Vicepresidente Asistente de Tecnología Informática y Seguridad

- a. Administrar y actualizar la política de Tecnología Informática y Seguridad, de acuerdo con la naturaleza de los datos, el nivel de seguridad en el que se clasifican y la forma en la que van a ser consultados.
- b. Garantizar que La Hipotecaria cuente los controles tecnológicos apropiadas y efectivas para el tratamiento de datos en el almacenamiento, procesamiento y transmisión de los datos, otorgando la seguridad de los registros.

## I. Todos los Funcionarios de La Hipotecaria

Los funcionarios de La Hipotecaria Compañía de Financiamiento, Banco La Hipotecaria (Panamá) y La Hipotecaria S.A. de C.V., como Encargados del Tratamiento de datos, deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas por la ley de protección de datos y en otras que rijan su actividad:

	Política de Tratamiento de Datos Personales		Versión	3.0
	Referencia del documento	00-000-00	Aprobación Comité: 28-03-2025	Aprobación de JD: XX-XX-XXXX

- a. Tienen el deber de conocer y aplicar las Políticas de Tratamiento de Datos Personales contenidas en el presente documento en la realización de sus labores.
- b. Dar Tratamiento, a nombre del La Hipotecaria, a los datos personales conforme a los principios de la ley de protección de datos y los dictados por la presente política.
- c. Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales, con las cuales deba interactuar y utilizar para el desempeño de su labor.
- d. Guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales.
- e. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;

## VIII. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Como titular de los datos personales tienen derecho a:

- 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;
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento;
- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales;
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- 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

	Política de Tratamiento de Datos Personales		Versión	3.0
	Referencia del documento	00-000-00	Aprobación Comité: 28-03-2025	Aprobación de JD: XX-XX-XXXX

supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;

- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

## IX. AUTORIZACION PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley, en el tratamiento se requiere la autorización previa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

## X. MECANISMOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DE CONSULTA Y RECLAMO.

Con el fin de que los titulares de datos personales contenidos en las bases de La Hipotecaria formulen sus consultas o reclamos y en desarrollo de sus derechos se ha dispuesto los siguientes puntos de atención:

Dirección: Avenida calle 26 #85B-09- Primer piso, Bogotá, Colombia  
 Correo electrónico: atenciondecliente\_pty@lahipotecaria.com

Los titulares que registren una consulta, petición o reclamo deberán acreditar que es Titular de datos personales recopilados por La Hipotecaria. La verificación de la calidad del titular cuando la petición o consulta es personalmente, deberá dejar constancia con la presentación de un documento idóneo que permita su identificación.

En los casos en los que la solicitud sea telefónicamente, el funcionario podrá confirmar la identificación del titular presentando su documento de identidad, su dirección física o electrónica en la cual desea recibir la respuesta a su solicitud.

### A. Consultas De Los Titulares De Los Datos Personales

La consulta se formulará por el medio de los mecanismos mencionados en el presente numeral.

	Política de Tratamiento de Datos Personales		Versión	3.0
	Referencia del documento	00-000-00	Aprobación Comité: 28-03-2025	Aprobación de JD: XX-XX-XXXX

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.

## B. Reclamos De Los Titulares De Los Datos Personales

El Titular que considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento.

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

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

2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en

	Política de Tratamiento de Datos Personales		Versión	3.0
	Referencia del documento	00-000-00	Aprobación Comité: 28-03-2025	Aprobación de JD: XX-XX-XXXX

que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### C. Procedibilidad

El Titular sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante La Hipotecaria como Responsable del Tratamiento de Datos Personales.

## XI. LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE SOBRE LA PROTECCIÓN DE DATOS

El presente documento se encuentra regido por las leyes estatutarias 1266 de 2008 y 1581 de 2012, el decreto 1377 de 2013, circular 05 de 2017, Título V de la Circular Única, así como por toda otra Ley, decreto, circular o regulación que la modifique, reglamente, o derogue. En cualquier caso, de conflicto entre este documento y la Ley, primará lo establecido en la Ley aún si no se encuentra aquí descrito.

## XII. PERMANENCIA DE LA INFORMACIÓN DE TERCEROS EN LAS BASES DE DATOS

Los Datos Personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en las Bases de Datos de La Hipotecaria durante el tiempo que sea necesario para cumplir las finalidades mencionadas en este documento, para las cuales fueron recolectados.

## XIII. CAPACITACIÓN A COLABORADORES SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

Anualmente, todos los colaboradores recibirán una capacitación que incluye una prueba de conocimiento. La prueba de conocimiento anual es aprobada con el puntaje mínimo de setenta y uno (71). El objetivo principal de la capacitación anual es aprender y reforzar el conocimiento sobre

	Política de Tratamiento de Datos Personales		Versión	3.0
	Referencia del documento	00-000-00	Aprobación Comité: 28-03-2025	Aprobación de JD: XX-XX-XXXX

seguridad de la información, por tanto, la prueba anual puede realizarse tantas veces sea requerido dentro del período establecido para cumplir con el puntaje mínimo.

#### XIV. MODIFICACIONES A ESTAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Este documento podrá ser modificado por parte de La Hipotecaria de conformidad el decreto 1377 de 2013; cualquier cambio sustancial en las Políticas de Tratamiento se comunicará oportunamente a los Titulares de los datos personales.

#### XV. Control de Actualización

No.	Descripción del Cambio	Fecha
003	<p>Mediante el acta de comité de Políticas y Procedimientos # 1 del 2025, se aprobaron las siguientes modificaciones, constituyendo la versión 3 de este documento:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se modifica el responsable del proceso.</li> <li>2. Se elimina la responsabilidad del Subgerente de Riesgo y Gobierno Corporativo, Oficial de Gestión Humana, Gerente Ejecutivo de Tecnología Informática y Seguridad.</li> <li>3. Se agrega la responsabilidad del Oficial de Seguridad de la Información de Auditoría Interna, Riesgo, Vicepresidente Asistente de Tecnología y Seguridad y Subgerente de Gestión Humana.</li> <li>4. Se actualiza la dirección de las oficinas.</li> <li>5. Se actualiza el formato del documento</li> <li>6. Se agrega el anexo de la matriz de riesgo de protección de datos</li> <li>7. Se agrega la sección XIII. Capacitación a los colaboradores sobre Protección de Datos.</li> </ol>	Febrero - 2025
002	<p>Mediante el Acta de Comité de Procesos N° 22 del 14 de Diciembre del 2017, se aprobaron las siguientes modificaciones, constituyendo la versión 2.0 del manual:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualización del nuevo PBX 328-6000</li> <li>2. Correo electrónico para la atención de lo titulares</li> <li>3. Aclaración de alcance</li> <li>4. Inclusión de responsabilidad de los encargados del tratamiento de los datos de acuerdo con el decreto 1074 de 2015 , artículo 2.2.2.25.5.2.</li> </ol>	21-dic-2017

	Política de Tratamiento de Datos Personales		Versión	3.0
	Referencia del documento	00-000-00	Aprobación Comité: 28-03-2025	Aprobación de JD: XX-XX-XXXX

	<p>5. Traslado de responsabilidad de los encargados al área específica sobre la que recae la responsabilidad del proceso de tratamiento de datos</p> <p>6. Se elimina la base de datos de proveedores como base. Teniendo en cuenta que los datos que maneja LHCF de los proveedores son datos públicos.</p> <p>7. Se elimina la siguiente observación. “Este procedimiento se encuentra descrito dentro del proceso de Atención al Cliente, Manual SAC, M-05-004” ya que no procede en esta política.</p>	
001	Versión inicial aprobado en Comité de Procesos de sesión 20 de octubre del 2016, Acta de Procesos No. 12	21-oct-2016

## XVI. ANEXO

### Anexo 1 Matriz de Riesgo de Protección de Datos

Riesgos, Causas, Controles y Pruebas Vinculados a Procesos y Productos		
Proceso: Seguridad de la Información		
Subproceso: Protección de Datos		
Nombre Riesgo	Nombre Causa	Nombre Control
Pérdida económica debido a una pérdida de integridad	Modificación no autorizada de los datos (pérdida de integridad)	Oficial de Seguridad de la Información coordina la certificación de los perfiles del sistema APPX con todas las unidades organizativas de la entidad una vez al año y compara las opciones accedidas por un muestra de perfiles con el historial de acceso del sistema APPX.
Pérdida económica debido a una pérdida de disponibilidad	Eliminación de los datos (pérdida de disponibilidad)	Oficial de Seguridad de la Información coordina la certificación de los perfiles del sistema APPX con todas las unidades organizativas de la

	Política de Tratamiento de Datos Personales		Versión	3.0
	Referencia del documento	00-000-00	Aprobación Comité: 28-03-2025	Aprobación de JD: XX-XX-XXXX

		entidad una vez al año y compara las opciones accedidas por un muestra de perfiles con el historial de acceso del sistema APPX.
Pérdida económica por incumplimiento de leyes y regulaciones locales de Protección de Datos.	Implementación de Tecnologías emergentes sin controles de Protección de Datos	Oficial de seguridad de la información realiza evaluación de riesgo de la tecnología emergente a implementar y recomienda controles para la protección de datos.
	Falta de seguimiento de las consultas y reclamos de los derechos sobre los datos personales de clientes	Oficial de Seguridad de la Información realiza seguimiento mensual de las solicitudes de clientes sobres sus datos
Pérdida económica debido a una pérdida de confidencialidad	Fuga de datos a través de equipos tecnológicos descartados	Oficial se seguridad de la información revisa los informes de descarte de equipos tecnológicos y realiza recomendación para reforzar la destrucción segura de datos.
	Robo de identidad (pérdida de confidencialidad)	Oficial De Seguridad de la Información y Protección de Datos realiza la revisión de usuarios activos en el sistema contra las listas de entradas y salidas de personal mensualmente.
	Información mal clasificada	Oficial de Seguridad de la Información y Protección de datos revisa anualmente los matriz de clasificación
	Fuga de datos de cliente en el sitio web	Oficial de Seguridad de la Información coordina anualmente las pruebas externas del sitio web.