



**Sistema de Atención al
Consumidor Financiero**

Manual para la Administración y Protección de la Base de Datos

Versión 6

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaboró	Marcela Bischoff	Analista de Productividad y Calidad		8 de agosto de 2017
Revisó	Jorge Ivan Lalinde Gomez	Vicepresidente Comercial		8 de agosto de 2017
Aprobó	Jorge Ivan Lalinde Gomez	Vicepresidente Comercial		8 de agosto de 2017

TABLA DE CONTENIDO

1.	ASPECTOS GENERALES	4
1.1.	ANTECEDENTES	4
1.2.	NORMATIVIDAD APLICABLE	4
1.3.	OBJETIVO	4
1.4.	ALCANCE	5
1.5.	DEFINICIONES	5
2.	POLÍTICAS Y PRINCIPIOS	7
2.1.	Política General en Materia de Protección de Datos.....	7
2.2.	Política General en Materia de Administración de Bases de Datos	7
2.3.	PRINCIPIOS	7
3.	ROLES Y RESPONSABILIDADES EN EL CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE MANUAL. 9	
3.1.	Responsable del Tratamiento.....	9
3.2.	Encargado del Tratamiento.....	10
3.3.	Representante legal	12
3.4.	Comité SAC.....	12
3.5.	Unidad de Inteligencia de Negocios	12
3.6.	Vicepresidencias	12
4.	TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES	12
4.1.	DERECHOS DE LOS TITULARES	13
4.2.	AUTORIZACIÓN DEL TITULAR.....	14
4.3.	SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA POR EL TITULAR	14
4.4.	OBLIGACIONES DE ARCO GRUPO BANCOLDEX:	14
4.5.	PROCEDIMIENTO	14
4.6.	PROHIBICIONES AL ENCARGADO Y RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACION	15
4.7.	MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LA LEY 1581 DE 2012 (LEY DE PROTECCION DE DATOS)	15
5.	ADMINISTRACIÓN DE LAS BASES DE DATOS	15
5.1.1.	INTEGRACION DE DATOS.....	15
5.1.2.	SINCRONIZACION DE DATOS	16
5.1.3.	PERFIL DE DATOS	17
5.1.4.	EXTRACCION, TRANSFORMACION Y CARGA (ETL)	17
6.	ESTRUCTURA PARA LA ADMINISTRACION DE LAS BASES DE DATOS	18
7.	CONTROL DE CAMBIOS	19

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. ANTECEDENTES

La Ley 1266 promulgada el 31 de diciembre de 2008, fue desarrollada para dar cumplimiento a los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia, en lo que se refiere al tratamiento de la información financiera y crediticia, comercial, de servicios.

El Congreso de la República en el 2010 retomó el tema de la protección de la información con el objetivo de que no solo la información de contenido financiero y crediticio, comercial, de servicios se protegiera, sino también aquella información que pueda afectar la intimidad de su titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación (dato sensible).

Así las cosas, el pasado 17 de Octubre de 2012, fue publicada la llamada Ley de Protección de que tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Es importante resaltar que tal y como se señala en el numeral e) del artículo 2, a los datos financieros no se aplicará esta nueva ley, toda vez que estos se encuentran regulados bajo la Ley 1266 de 2008.

1.2. NORMATIVIDAD APLICABLE

Este documento está enmarcado dentro de las regulaciones establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia tales como Ley 1328 de 2008, Ley 1266 de 2008 Habeas Data, Ley 1581 de 2012 Protección de datos. Así mismo, todas las normas aplicables en términos de adquisición de bases de datos

Adicionalmente, y con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012, ARCO Grupo BANCOLDEX definirá la persona Responsable y Encargado del tratamiento de la información catalogada como dato sensible, los cuales velarán por la correcta obtención, uso, almacenamiento y salvaguarda de la información catalogada por esta ley como dato sensible, para lo cual se establecerán procedimientos que permitan el ejercicio de los derechos otorgados a los titulares de la información en cuanto al conocimiento, consulta, actualización, y correcciones de la información que se tenga.

1.3. OBJETIVO

Este manual tiene por objetivo definir la política a la cual se sujetara ARCO Grupo BANCOLDEX para dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 – Ley de

Protección de datos -respecto de la protección de datos sensibles a los que la entidad tiene acceso, definiendo los sistemas de información y almacenamiento de información catalogada como dato sensible; adicionalmente se establecen los criterios para la administración, captura, actualización, monitoreo, responsabilidades y alcance de las bases de datos de ARCO Grupo BANCOLDEX.

1.4. ALCANCE

Este documento abarca desde el proceso de prospección, vinculación, administración de datos de los consumidores financieros y/o fuentes de administración externas, la definición de principios, políticas, responsables, infraestructura, procedimientos, entre otros, el tratamiento que se dará a la información que reciba ARCO Grupo BANCOLDEX catalogada como dato sensible hasta el tiempo límite de conservación de datos definido por ARCO Grupo BANCOLDEX.

1.5. DEFINICIONES

- a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- b) **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- c) **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.
- d) **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.
- e) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- f) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- g) **Dato Sensible:** 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 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.

- h) Base De Datos:** Conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso y tratamiento, se caracteriza por ser una serie organizada y relacionada, la cual alberga un sin número de datos que pueden ser explotados por los sistemas de información.
- i) Dato:** Mínima unidad semántica que corresponde a los elementos primarios de información que por sí solos, son irrelevantes como apoyo a la toma de decisiones. También se pueden ver como un conjunto discreto de valores, que no dicen nada sobre el porqué de las cosas y no son orientativos para la acción.
- j) Información:** Conjunto de "datos procesados" y que tienen un significado (relevancia, propósito y contexto), y que por tanto son de utilidad para quién debe tomar decisiones, al disminuir su incertidumbre.
- k) Integridad:** El término en bases de datos, refiere a la corrección y complementación de los datos en una base de datos; situación que habilita componentes de restricción en la captura, migración, modificación y eliminación, con el fin de preservar la calidad de los datos almacenados en la mayor medida posible.
- l) Inteligencia De Negocios:** Comprensión del funcionamiento actual de una empresa, así como la anticipación de acontecimientos futuros, con el objetivo de ofrecer conocimientos para respaldar las decisiones empresariales. (Harvard Business School Press)
- m) Prospección:** Estudio de las posibilidades futuras de un negocio teniendo en cuenta los datos de que se dispone.
- n) Batch:** Sistema de ejecución por Lotes de un programa sin el control o supervisión directa del usuario (que se denomina procesamiento interactivo). Este tipo de herramientas se caracterizan porque su ejecución no precisa ningún tipo de interacción con el usuario.
- o) Fuentes De Administración Externas:** Entidades externas que recolectan datos secundarios con información sobre conocimiento del cliente, el mercado y la competencia, utilizada frecuentemente en la planeación de marketing y modelamiento de tendencias en los negocios.
- p) Acceso Nativo:** Capacidad de obtención de datos desde su origen, en su formato inicial, sin ninguna transformación o procesamiento.

2. POLÍTICAS Y PRINCIPIOS

2.1. POLÍTICA GENERAL EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS

ARCO Grupo BANCOLDEX reconoce la importancia de identificar y proteger los datos personales y/o información confidencial que se le sea entregada por sus clientes, usuarios, funcionarios, contratistas, proveedores, accionistas, directivos, y en general cualquier persona que llegue a suministrar información sensible, evitando la divulgación, difusión, modificación, utilización y destrucción no autorizada.

El tratamiento que se le dará a la información estará de acuerdo con los lineamientos trazados por la Constitución y la Ley para fines operativos, comerciales, financieros, de prevención, de administración, estadísticos, de riesgo, colocación y/o de fondeo y según la autorización dada para el tratamiento. Así mismo los derechos y procedimientos con los cuales cuenta el titular de la información para la protección de sus datos y que son recibidos por parte de ARCO Grupo BANCOLDEX, se encuentra contenidos en el presente Manual.

2.2. POLÍTICA GENERAL EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS

ARCO Grupo BANCOLDEX establecerá los mecanismos necesarios para la recolección, uso y tratamiento de los datos obtenidos de los consumidores financieros y de fuentes de administración externas, entendiendo su importancia, las políticas de confidencialidad, el compromiso de los funcionarios, la inteligencia del negocio, su estructura y dinámica comercial. Por lo tanto, propenderá por el adecuado manejo, captura y adquisición de información relacionada con el mercado actual y potencial, siendo el responsable de su clasificación, almacenamiento, análisis y custodia.

El manejo y administración de la base de datos debe responder a unos patrones de captura, almacenamiento y custodia de datos comprensibles para su uso.

2.3. PRINCIPIOS

ARCO Grupo BANCOLDEX tiene los siguientes principios que rigen la recolección, uso, manejo y almacenamiento de la información catalogada como sensible y todo lo referente a la administración de las bases de datos:

- a) Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

- b) 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.
- c) 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.
- d) Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la 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.
- e) Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos 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 cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de la misma.
- f) Principio de la calidad de los datos:** Los datos contenidos en las bases de ARCO Grupo BANCOLDEX serán veraces, verificables, oportunos y completos, y por tanto, deberán estar de acuerdo con el procedimiento de captura y actualización de bases de datos garantizando su administración. Así mismo se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- g) Principio de la oportunidad de los datos:** Para efectos normativos, de los entes de control y de los interesados en general, los datos deberán estar consignados en su totalidad de acuerdo a los lineamientos establecidos. Así mismo, propender por ser integrales con todos los modelos relacionales con los que cuenta ARCO Grupo BANCOLDEX.
- h) Principio de la finalidad de los datos:** El tratamiento de los datos debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con las necesidades del negocio y la Ley. De igual manera, todo procesamiento, reproducción, modificación o alteración, deberá contar con el sustento y autorización suficiente.
- i) Principio del acceso y circulación restringida de los datos:** El uso de los datos se sujeta a los límites que derivan de la naturaleza de los

mismos, de las disposiciones legales y de la Constitución. En este sentido, el uso de los datos sólo podrá hacerse por personas autorizadas, según las funciones contenidas en los manuales correspondientes y/o por las personas previstas en la ley. Por tanto, su acceso y distribución deberá ser controlado y al mismo tiempo monitoreado, con el ánimo de garantizar la confidencialidad y la reserva.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la ley.

Nota: Los anteriores principios son de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios de la entidad.

3. ROLES Y RESPONSABILIDADES EN EL CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE MANUAL

3.1. Responsable Del Tratamiento

Los Responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.

- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley.
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- l) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- n) 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.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

3.2. Encargado Del Tratamiento

El encargado del tratamiento será la Dirección de Procesos y Tecnología, dicho delegado deberá cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad:

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la ley.

- d. Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- e. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la ley.
- f. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.
- g. Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley.
- h. Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- 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.
- j. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- k. Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- l. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- m. Establecer la infraestructura necesaria para la administración de las bases de datos.
- n. Monitorear los procesos de captura de información.
- o. Realizar el seguimiento de la calidad de los datos contenidos en las bodegas de datos.
- p. Coordinar con la unidad de Inteligencia de Negocios los desarrollos futuros en materia de la administración de las bases de datos.
- q. Garantizar la seguridad y confidencialidad de la información.

- r. Realizar el seguimiento periódico de los sistemas de información, garantizando su funcionalidad, su capacidad de integración y sincronización de datos.

3.3. Representante legal

- a) Verificar que los procedimientos desarrollen todas las políticas adoptadas por la Junta Directiva.
- b) Prestar efectivo, eficiente y oportuno apoyo a los responsables de la administración de las bases de datos.
- c) Adoptar las medidas necesarias como resultado del procesamiento de la información del negocio.

3.4. Comité SAC

- a) Aprobar los instrumentos, metodologías, campañas y procedimientos para la administración de las bases de datos.
- b) Aprobar las actualizaciones del presente Manual.

3.5. Unidad de Inteligencia de Negocios

- a) Monitorear la maduración de los sistemas de información.
- b) Establecer los mecanismos que permitan llevar a cabo mejores prácticas en la recopilación de los datos.
- c) Solicitar las modificaciones a lugar de los procedimientos que estén en contravía de las políticas en materia de administración de las bases de datos.
- d) Coordinar junto con la unidad de tecnología los parámetros y las herramientas necesarias para la administración de las bases de datos.
- e) Comunicar las actualizaciones en materia de manuales y procedimientos a todos los funcionarios.
- f) Analizar los requerimientos de negocio (datos e información), que deriven en las iniciativas de Inteligencia de Negocios.
- g) Establecer el perfil de los datos a utilizar para la obtención de la información.
- h) Liderar y establecer las campañas de actualización de las bases de datos.

3.6. Vicepresidencias

- a) Apoyar junto con su equipo de trabajo, las actividades que propicien el compromiso con la administración de las bases de datos.

4. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

ARCO Grupo BANCOLDEX solicitará en los Formularios de Vinculación de clientes tanto para los procesos de colocación como de Fondeo, y Formatos de

vinculación por parte de la Unidad administrativa, la debida autorización a las personas que suministren información considerada por la ley como dato sensible, para lo cual a cada uno de los formatos utilizados por ARCO Grupo BANCOLDEX encontrará una casilla en la cual conste dicha autorización.

4.1. DERECHOS DE LOS TITULARES

4.1.1. Derechos

Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, los titulares de la información sensible tendrán durante todos los momentos de su relación con ARCO Grupo BANCOLDEX los siguientes derechos:

- 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, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2013.
- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la 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 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 la ley y a la Constitución.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

4.2. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR.

ARCO Grupo BANCOLDEX en el evento de requerir información catalogada como sensible, conforme a lo dispuesto por la ley obtendrá de parte del Titular la correspondiente autorización previa e informada, la cual será obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

4.3. SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA POR EL TITULAR

La información solicitada podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el Titular. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos.

4.4. OBLIGACIONES DE ARCO Grupo BANCOLDEX:

4.4.1. Designación de responsable

Designar al responsable del tratamiento y encardado del tratamiento de la información, quienes al momento de solicitar al Titular la autorización, deberán informarle de manera clara y expresa lo siguiente:

- a. El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo;
- b. El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes;
- c. Los derechos que le asisten como Titular;
- d. La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento.
- e. Conservar prueba del cumplimiento de lo previsto en el artículo 12 de la ley 1581 de 2012, y cuando el Titular lo solicite, entregarle copia de esta.

4.4.2. Respuesta

Atender y dar respuesta oportuna a las consultas y reclamos formulados por los titulares de la información o sus Causahabientes siguiendo el procedimiento establecido por la ley.

4.5. PROCEDIMIENTO

El responsable y el encargado del tratamiento de la información, designados por parte de ARCO Grupo BANCOLDEX deberán suministrar toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular, para lo cual se atenderá el procedimiento establecido por la ley 1581 de 2012 para los casos de consultas o reclamos relativas a información

considerada como sensible, para tal fin, se deberá remitir al procedimiento de Peticiones, Quejas o Reclamos y/o Sugerencias CO-SA-PR-001.

4.6. PROHIBICIONES AL ENCARGADO Y RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACION

- a) Negarse a recibir las consultas y los reclamos.
- b) Exigir la presentación personal de las consultas y los reclamos, o documentos cuando la ley no lo exija.
- c) Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
- d) Demorar en forma injustificada la respuesta de la consulta o el reclamo.
- e) Entrabar la respuesta de la consulta o el reclamo hecho por el Titular de la información o sus Causahabientes.
- f) Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir a presentar su requerimiento ante ARCO Grupo BANCOLDEX.

4.7. MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

- a) En el caso que se presenten incumplimientos referentes a las funciones y responsabilidades por parte de funcionarios de ARCO Grupo BANCOLDEX, frente a lo definido en el presente manual, se exigirá a los responsables que tomen las acciones correctivas a que haya lugar. En el evento de persistir el incumplimiento o que dicho incumplimiento sea por negligencia o mala fe, se aplicará el procedimiento contenido en el reglamento interno de trabajo sin perjuicio de las demás acciones a que haya lugar.
- b) Si el incumplimiento es por parte de un tercero, se tomarán las acciones pertinentes según el contrato establecido.

5. ADMINISTRACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

5.1.1. INTEGRACION DE DATOS

Mediante el uso de un marco de integración de datos, es posible transformar los datos en información consistente y de alta calidad para que los responsables de la toma de decisiones logren medir y realizar el seguimiento a los indicadores de desempeño.

La integración entonces actúa como el componente principal en términos de la estructura de los datos, en consecuencia, se sitúa como la base transversal en

relación a la estrategia corporativa y de la calidad del propio dato; por consiguiente, es necesario:

- Alineación de las necesidades de negocio con los procesos de integración de datos.
- Construcción de Métricas para la llevar a cabo el monitoreo de la calidad de los datos.

Lo anterior obedece a las siguientes características:

- **La confiabilidad:** Que determina si las actividades se realizan en el tiempo y forma esperada.
- **Vigencia:** Que proporciona la latencia adecuada en la gestión de datos
- **Disponibilidad:** Garantizando los recursos físicos del sistema estarán disponibles cuando sea necesario.
- **Flexibilidad:** Adaptándose a nuevas necesidades y cambios del negocio
- **Consistencia:** Guardando una total relación de que los datos almacenados, guardan una relación directa con el objetivo del negocio.
- **Trazabilidad:** Con el ánimo de responder adecuadamente al rastreo, procedencia y origen de los datos.
- **Auditoría:** Con el fin de proteger y vigilar la privacidad y el cumplimiento de las políticas en materia de bases de datos.

Por tanto, como único fin la integración tendrá la capacidad de madurar a la velocidad de la dinámica del negocio, mediante la afinación constante de las estrategias que permitan que la cantidad de datos procesados, sea cada vez mayor.

5.1.2. SINCRONIZACION DE DATOS

El término refiere a la habilidad que permite obtener datos precisos y coherentes de todos los sistemas operativos y transaccionales. Con esta solución la organización logra crear la lógica del negocio para la gestión de sincronización de los datos más complejos y reutilizar la misma lógica en los proyectos de sincronización de datos en modo batch. Los resultantes son un alto rendimiento, una mayor precisión y coherencia de los datos entre los sistemas de información y los usuarios.

La sincronización obedece a las características:

- Proporciona acceso nativo a casi todos los tipos de datos de cualquier sistema.
- Permite transformar formatos de datos estructurados, no estructurados y semiestructurados de sistemas operativos y transaccionales, ODS, dispositivos y fuentes no relacionales.

- Facilitar que los datos actuales se encuentren en el lugar, momento y formato adecuados
- Relacionar y limpiar los datos antes de realizar su transformación.

5.1.3. PERFIL DE DATOS

Atado directamente a su finalidad, los datos se gestionan en dos vías:

Nivel Operativo: Procesamiento de información en términos de la operación y funcionamiento.

Nivel Interpretativo: El uso analítico de los datos respalda el objetivo de negocio, así mismo a la construcción de modelos predictivos.

Cuando las anteriores características se cumplen, se cuenta con la capacidad de involucrar procesos avanzados de Inteligencia de Negocios, que actúan como motor para el diseño de estrategias a largo plazo en la construcción de modelos de análisis, predicción, monitoreo y transaccional, con el ánimo de explotar los datos.

Por tanto, esto sugiere la necesidad de contar con mecanismos que garanticen la creación de valor en el tratamiento la información, en consecuencia, deberán existir patrones de captura, formato, tamaño y oportunidad, que a su vez apoyan al desarrollo constante de información.

5.1.4. EXTRACCION, TRANSFORMACION Y CARGA (ETL)

Son una parte de la integración de datos, pero es un elemento importante cuya función completa el resultado de todo el desarrollo de la cohesión de aplicaciones y sistemas.

Extracción: Obtención de información de las distintas fuentes tanto internas como externas. Por tanto, se debe:

- Extraer los datos desde los sistemas de origen.
- Analizar los datos extraídos obteniendo un chequeo.
- Interpretar este chequeo para verificar que los datos extraídos cumplen con los criterios de integración y perfil de datos. Si no fuese así, los datos deberían ser rechazados.
- Convertir los datos a un formato preparado para iniciar el proceso de transformación.

Transformación: Filtrado, limpieza, depuración, homogeneización y agrupación de la información. En esta fase se aplican una serie de reglas de

negocio o funciones, sobre los datos extraídos para convertirlos en datos que serán cargados.

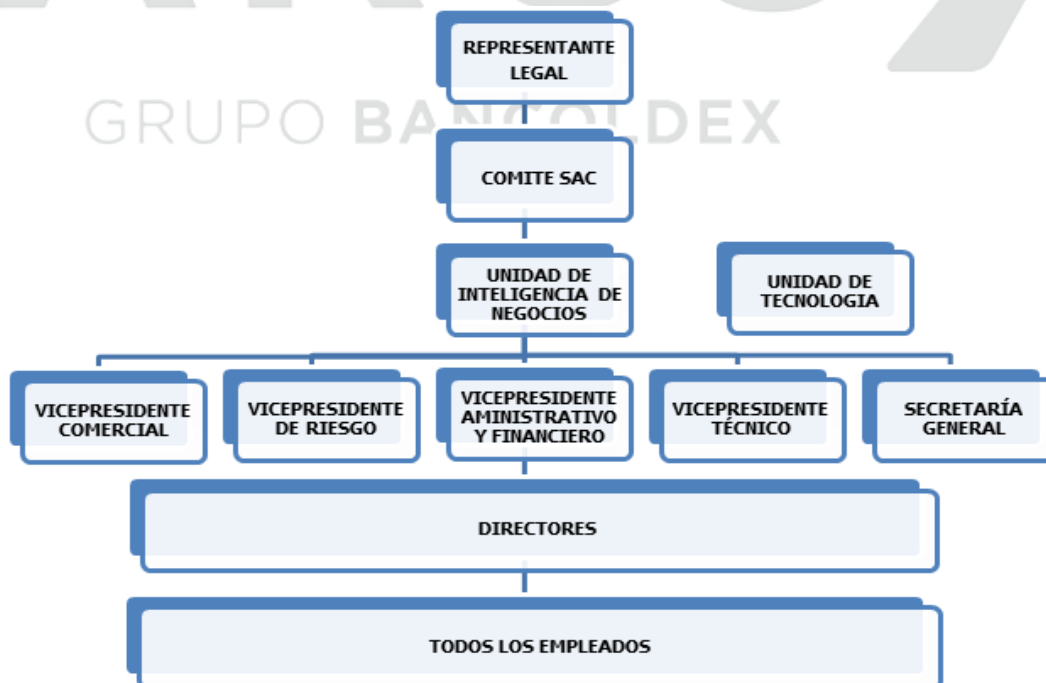
Carga: Organización y actualización de los datos y los metadatos en la base de datos, es aquí donde éstos son cargados en el sistema de destino. Dependiendo de los requerimientos de la organización, este proceso puede abarcar una amplia variedad de acciones diferentes.

Existen dos formas básicas de desarrollar el proceso de carga:

Acumulación simple: esta manera de cargar los datos consiste en realizar un resumen de todas las transacciones comprendidas en el período de tiempo seleccionado y transportar el resultado como una única transacción hacia el sistema destino, almacenando un valor calculado que consistirá típicamente en un sumatorio o un promedio de la magnitud considerada. Es la forma más sencilla y común de llevar a cabo el proceso de carga.

Rolling: Para ello se almacena información resumida a distintos niveles, correspondientes a distintas agrupaciones de la unidad de tiempo, diferentes niveles jerárquicos en alguna o varias de las dimensiones de la magnitud almacenada (por ejemplo, totales diarios, totales semanales, totales mensuales, etc.).

6. ESTRUCTURA PARA LA ADMINISTRACION DE LAS BASES DE DATOS



7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha Actualización	Descripción de la Actualización	Responsable de la Actualización
1	21 de Marzo de 2013	Versión inicial	Directora Unidad Jurídica
2	22 de Julio de 2013	Actualización de la política	Analista Jurídico Directora Unidad Jurídica
3	20 de Agosto de 2013	Se actualiza el proceso al que pertenece el documento: Antes: Sistema de Atención al Consumidor Financiero Ahora: Gestión de Operaciones de Colocación (Inteligencia de Negocios)	Analista de Productividad y Calidad Analista de Riesgos
4	20 de Marzo de 2014	Se actualiza la totalidad del documento por la inclusión de todo lo relacionado a la administración y protección de la base de datos de Leasing Bancoldex; dado lo anterior, el nombre del documento también es modificado antes "Manual para la Protección de Datos de los Consumidores Financieros"	Líder de Inteligencia de Negocios Analista de Productividad y Calidad
5	05 de Diciembre de 2014	Cambio de codificación, antes CO-IN-MA-002, ahora CO-SA-MA-002	Analista de Productividad y Calidad
6	8 de agosto de 2017	Cambio de nombre de la entidad, antes Leasing Bancoldex y cambio de logo.	Analista de Productividad y Calidad