

# **FNG**

Fondo Nacional de Garantías S.A.




**FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS S.A.**

**FNG**


**MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Versión 1.0 Aprobada por el Comité de Presidencia  
en sesión del 28 de septiembre de 2016

	<b>FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS</b>	<b>MA-SJU-001</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	<b>VERSIÓN 1.0 PÁGINA 2 de 13</b>


<b>ÍNDICE DE MODIFICACIONES</b>			
<b>Versión</b>	<b>Numeral Modificado</b>	<b>Fecha de Modificación (dd/mm/aaaa)</b>	<b>Descripción</b>
0.0	Todo el documento	04/12/2013	Creación del documento.
1.0	Todo el documento	28/09/2016	Se revisa todo el documento.

<b>FUNCIONARIOS INVOLUCRADOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL DOCUMENTO</b>	
<b>Cargo</b>	<b>Dependencia</b>
Vicepresidente Jurídico y Administrativo	Vicepresidencia Jurídica y Administrativa
Director Jurídico	Departamento Jurídico
Abogado de Cumplimiento	Departamento Jurídico

 <b>FNG</b> Fondo Nacional de Garantías S.A.	<b>FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS</b>	<b>MA-SJU-001</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	<b>VERSIÓN 1.0</b> <b>PÁGINA 3 de 13</b>

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>4</b>
<b>DERECHO AL HABEAS DATA</b> .....	<b>4</b>
<b>DIFERENCIACIÓN REGÍMENES LEY 1266 DE 2008 Y LEY 1581 DE 2012.</b> .....	<b>4</b>
<b>OBJETO</b> .....	<b>5</b>
<b>ÁMBITO DE APLICACIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>ALCANCE</b> .....	<b>5</b>
<b>DEFINICIONES</b> .....	<b>6</b>
<b>PRINCIPIOS</b> .....	<b>6</b>
<b>1 FINALIDADES Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES</b> .....	<b>7</b>
<b>1.1 FINALIDADES DEL TRATAMIENTO</b> .....	<b>7</b>
<b>1.1.1 FINALIDADES AL AMPARO DE LA LEY 1266 DE 2008.</b> .....	<b>7</b>
<b>1.1.2 FINALIDADES AL AMPARO DE LA LEY 1581 DE 2012</b> .....	<b>7</b>
<b>1.2 TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES.</b> .....	<b>9</b>
<b>1.3 AUTORIZACIÓN</b> .....	<b>10</b>
<b>1.3.1 REVOCACION DE LA AUTORIZACION</b> .....	<b>10</b>
<b>1.4 BASES DE DATOS</b> .....	<b>10</b>
<b>2 DEBERES DEL RESPONSABLE Y DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.</b> .....	<b>11</b>
<b>2.1 RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO</b> .....	<b>11</b>
<b>2.2 DEBERES DEL RESPONSABLE Y EL ENCARGADO.</b> .....	<b>11</b>
<b>3 DERECHOS DE LOS TITULARES.</b> .....	<b>11</b>
<b>3.1 DERECHOS DE LOS TITULARES.</b> .....	<b>11</b>
<b>4 PROCEDIMIENTOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES</b> .....	<b>11</b>
<b>4.1 PERSONAS A QUIENES SE LES PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN.</b> .....	<b>12</b>
<b>4.2 CONSULTAS.</b> .....	<b>12</b>
<b>4.3 RECLAMOS</b> .....	<b>12</b>
<b>5 CANALES DE ATENCIÓN, DIFUSIÓN Y ENTRADA EN VIGENCIA</b> .....	<b>13</b>
<b>5.1 CANALES DE ATENCIÓN</b> .....	<b>13</b>
<b>5.2 DIFUSIÓN</b> .....	<b>13</b>
<b>5.3 ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO</b> .....	<b>13</b>

	<b>FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS</b>	<b>MA-SJU-001</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	<b>VERSIÓN 1.0 PÁGINA 4 de 13</b>

## INTRODUCCIÓN

### DERECHO AL HABEAS DATA

La Constitución Política de 1991 consagró en el artículo 15 el derecho al Hábeas Data, entendido éste como el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos tanto de entidades públicas como privadas.

En el año 2008, el Congreso expidió la Ley 1266, que regula lo que se ha denominado como el “Habeas Data Financiero”, entendiéndose por éste el derecho que tiene todo individuo a conocer, actualizar y rectificar su información personal comercial, crediticia, y financiera contenida en centrales de información públicas o privadas, que tienen como función recopilar, tratar y circular esos datos con el fin de determinar el nivel de riesgo crediticio de su Titular. Esta ley considera como Titular de la información tanto a las personas naturales como a las jurídicas.


En el año, 2012 el Congreso expidió la Ley 1581, mediante la cual se dictaron disposiciones generales para la protección de los datos personales, adquiriendo el derecho al Habeas Data una perspectiva más amplia que la financiera y crediticia que era la que lo había caracterizado previamente. De tal manera, que, en la actualidad, cualquier ser humano, como Titular de sus datos personales, tiene la facultad de controlar la información que de sí mismo ha sido recolectada en cualquier base de datos o archivo, administrado, bien sea por entidades privadas o públicas. Es importante, recordar que solamente, en situaciones especiales previstas por la Corte Constitucional en la sentencia C-748 de 2011, podría llegar a ser Titular de este Derecho, bajo el marco de esta ley, la persona jurídica.

### DIFERENCIACIÓN REGÍMENES LEY 1266 DE 2008 Y LEY 1581 DE 2012.

La Ley 1581 de 2012 estableció en el Art. 2º, literal e) que sus disposiciones no le eran aplicables a los archivos y bases de datos regulados bajo la Ley 1266 de 2008. Sin embargo, dispuso que, en cualquier caso, cuando concurren situaciones en principio reguladas sólo por la Ley 1266 de 2008, deberán aplicarse de manera concurrente los principios de la Ley 1266 de 2008 y los de la Ley 1581 de 2012.

En consecuencia, el **FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS S.A. – FNG**, en atención al objeto que desarrolla, esto es, facilitar el acceso al crédito para las micro, pequeñas y medianas empresas, mediante el otorgamiento de garantías, se encuentra más relacionado con los preceptos establecidos en la Ley 1266 de 2008. Sin embargo, una vez se expidió la Ley 1581 de 2012 el **FNG** identificó aspectos de su actividad que quedan regulados por esta nueva Ley, tales como los referidos a la organización de sus bases de datos que contenían información personal, entre ellas las: del recurso humano, de proveedores persona natural que le prestan sus servicios, y las de sus clientes “garantizados” en la medida en que su información personal pueda ser utilizada para conocer sus necesidades, desarrollar productos que las atiendan y comunicarles novedades e información comercial por parte del **FNG**.

Por lo anterior el **FNG** ha considerado importante aclarar a nivel de sus procesos internos aquellos aspectos que siendo propios del desarrollo de la relación contractual establecida con el Titular del dato “cliente garantizado”, debe ser regida por la Ley 1266 de 2008 y ha introducido los cambios pertinentes en los procesos

	<b>FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS</b>	<b>MA-SJU-001</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	<b>VERSIÓN 1.0 PÁGINA 5 de 13</b>

correspondientes, con el fin de asegurar el cumplimiento de los principios y demás obligaciones establecidas en la Ley 1581 del 2012.

## **OBJETO.**

La política consagrada en este manual tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional al Habeas Data que tienen todas las personas respecto de las cuales el **FNG** haya recogido, administre o conserve información de carácter personal.

Para estos efectos se dejará claramente establecido que: (i) El tratamiento de los Datos Personales que el **FNG** recolecte, administre o conserve en ejercicio de su objeto social, como entidad financiera encargada del otorgamiento de garantías, se regirá por lo establecido en la Ley 1266 de 2008 salvo que los datos recolectados vayan a ser utilizados para fines comerciales o publicitarios; (ii) Por su parte, el tratamiento de los datos que el **FNG** recolecte, administre o conserve en virtud de relaciones comerciales o legales diferentes a las anteriores; como los son la vinculación de funcionarios o contrataciones para la adquisición de bienes y servicios, entre otras, se les aplicará las disposiciones contempladas en la Ley 1581 de 2012.

## **ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

El **FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS S.A. – FNG**, adopta el presente Manual de Políticas que orientará el Tratamiento de los datos personales que obtenga, almacene y administre en desarrollo de su objeto social.

Estas Políticas serán aplicables a las bases de datos que se encuentren bajo la administración del **FNG**, o sean susceptibles de ser conocidas por éste en virtud de las relaciones laborales o comerciales desarrolladas con empleados, contratistas o proveedores. En el primer caso, el **FNG** actuará como Responsable, en los demás casos podría tener la calidad de Encargado o de Responsable, dependiendo de si los recibe de un tercero o si él mismo los recaba y define su finalidad de uso.


Así mismo, será aplicable cuando el Tratamiento de los datos se efectúe en territorio colombiano. Así como, cuando el Responsable o el Encargado del Tratamiento no resida en Colombia pero en virtud de normas internacionales o tratados le sea aplicable la legislación Colombiana.

## **ALCANCE.**

La presente política es de obligatorio cumplimiento por parte de todos los funcionarios del **FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS S.A. – FNG**.

Así mismo, a los aliados comerciales, proveedores, y contratistas del **FNG** que tengan acceso a los datos personales de los Titulares, se les exigirá el cumplimiento de la ley y de ésta política.

El **FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS S.A. – FNG** adelantará las campañas pedagógicas y de capacitación requeridas, para que las áreas que tienen un mayor nivel de interacción con la administración de datos personales, conozcan la ley y las disposiciones adoptadas por el **FNG** para asegurar su cumplimiento. Estas

	FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS	MA-SJU-001
	MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN 1.0 PÁGINA 6 de 13

capacitaciones se deberán incorporar en el Plan Anual de Capacitaciones del **FNG**, el cual cuenta con mecanismos de evaluación.

## DEFINICIONES.

Con el fin de que los destinatarios de esta política tengan claridad sobre los términos aquí utilizados, se deja constancia que las definiciones de cada uno de ellos serán las contenidas en las siguientes normatividades, así:

[Ley 1266 de 2018](#)


[Ley 1581 de 2012](#)

[Reglamento de Garantías del FNG.](#)

## PRINCIPIOS.

Además de los principios consagrados en la [Ley 1581 de 2012](#) para el Tratamiento de datos personales el **FNG** en sus actuaciones aplicará igualmente los siguientes principios, a saber:

- **Necesidad y proporcionalidad.** Los datos personales registrados en una base de datos deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del Tratamiento, informadas al Titular. En tal sentido, deben ser adecuados, pertinentes y acordes con las finalidades para los cuales fueron recolectados.
- **Temporalidad o caducidad.** El período de conservación de los datos personales será el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado.

	<b>FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS</b>	<b>MA-SJU-001</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	<b>VERSIÓN 1.0 PÁGINA 7 de 13</b>

## **1. FINALIDADES Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.**

### **1.1 FINALIDADES DEL TRATAMIENTO**

Las finalidades de Tratamiento de datos personales que realiza el **FNG** se enmarcan en la Ley Especial 1266 de 2008, habeas data financiero y crediticio, y en la Ley General 1581 de 2012, tal y como se explica a continuación.

#### **1.1.1 FINALIDADES AL AMPARO DE LA LEY 1266 DE 2008.**

Las actividades que realice el **FNG** que involucren Tratamiento de información personal de los clientes, usuarios y/o deudores (persona natural o jurídica) están enmarcadas bajo la Ley 1266 de 2008. Dichas finalidades son las siguientes:


- a) Identifica al deudor y a sus codeudores.
- b) Consultar, en cualquier tiempo, en las centrales de riesgo toda la información relevante para conocer el desempeño como deudor, la capacidad de pago, o para valorar el riesgo futuro de conceder la garantía.
- c) Reportar a las centrales de riesgo, el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones.
- d) Informar al INTERMEDIARIO, agentes comerciales y terceros con quienes se tenga una relación contractual para la emisión o administración de las garantías, acerca del estado y comportamiento de la (s) garantía (s), así como actualizar y compartir con ellos la información financiera, comercial o de contacto.
- e) Compartir la información de datos personales con los adquirentes de la cartera que haya enajenado el **FNG**.
- f) Suministrar a las centrales de riesgo datos relativos a solicitudes de crédito, así como otros atinentes a relaciones comerciales, financieras y en general socioeconómicas que el deudor entregue al **FNG** o que consten en registros públicos, bases de datos públicas o documentos públicos.
- g) Reportar a las autoridades públicas, tributarias, aduaneras o judiciales la información que requieran para cumplir sus funciones de controlar y velar el acatamiento de mis deberes constitucionales y legales.

#### **1.1.2 FINALIDADES AL AMPARO DE LA LEY 1581 DE 2012**

Las actividades que realice el **FNG** que involucre Tratamiento de información personal, que no queden al amparo de la Ley 1266 de 2008, quedan cubiertas bajo el marco de la Ley 1581 de 2012. Dichas finalidades son las siguientes:

##### **a) Finalidades de los Datos Personales de Funcionarios:**

La finalidad de la recolección, administración y conservación de los datos personales de los funcionarios es para cumplir con las obligaciones derivadas del contrato laboral, realizar la vinculación al sistema de seguridad social integral, a las cajas de

	<b>FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS</b>	<b>MA-SJU-001</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	<b>VERSIÓN 1.0 PÁGINA 8 de 13</b>

compensación, hacer los reportes que demanden las leyes laborales a entidades gubernamentales, pagar impuestos, comunicar ausencias, licencias e incapacidades o cualquier otra novedad o situación laboral a las entidades prestadoras de servicios de salud y riesgos labores, distribuir información de interés para el funcionario, difundir beneficios laborales, normas de seguridad en el trabajo y en general cualquier otra finalidad señalada en las leyes pertinentes.

Así mismo la recolección, administración y conservación de los datos personales del grupo familiar del funcionario es para que estos puedan ser partícipes de los beneficios legales, extralegales, afiliaciones al Sistema de Seguridad Social Integral, Caja de Compensación Familiar y para las diferentes actividades de bienestar que desarrolle el **FNG**. La información que se requerirá será la que se considere necesaria y razonable para garantizar el acceso a dichos beneficios y actividades, la cual será utilizada de manera segura y sujeta a la finalidad al vínculo establecido.

Adicionalmente, los datos anteriormente enunciados serán utilizados para adelantar Planes o Programas de Bienestar orientados a crear, mejorar y mantener las condiciones laborales, ocupacionales y familiares que favorezcan tanto el desarrollo integral de los trabajadores como el mejoramiento de su nivel de vida y el de los miembros del grupo familiar de cada uno de ellos. Las cuales, sin limitarse, pueden considerarse como actividades, planes o jornadas de capacitación, recreación, salud, actividades físicas y/o deportivas, de integración familiar, motivación, entre otras.

Los Datos y en general la información que suministre el trabajador de niños, niñas y adolescentes estará sujeta a esta finalidad. Cualquier finalidad diferente a las aquí establecidas, requerirá de autorización especial para el tratamiento de los datos.

En cuanto a la recolección, administración y conservación de los datos tales como foto, huella y video se realizará con la finalidad de lograr la identificación del funcionario para acceso a las instalaciones por temas de seguridad y en general para el desarrollo propio de sus funciones y de la relación laboral, e igualmente a la grabación de llamadas será para efectos de garantizar la calidad del servicio que presta el **FNG**.

**b) Finalidades de los Datos Personales de Ex funcionarios:**

El **FNG** realiza el tratamiento de los datos personales de los ex funcionarios con la finalidad de expedir certificaciones laborales, y para las finalidades que la ley establezca.


**c) Finalidades de los Datos Personales de Contratistas y Proveedores:**

Los datos personales de los contratistas y proveedores, personas naturales, del **FNG** serán tratados con la finalidad de desarrollar la relación contractual y comercial de prestación de bienes y servicios, así como para la realizar sondeos de mercado en futuros procesos de contratación de la Entidad.

**d) Finalidades de los Datos Personales de beneficiarios de garantías personas naturales:**

El **FNG** realizará la recolección, administración y conservación de los datos personales de los deudores (personas naturales) para i) Ofrecer productos y servicios del **FNG** que complementen el producto de la garantía; ii) Actualizar, verificar y complementar los datos personales y de contacto del deudor, tales como celular, dirección, teléfono



	<b>FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS</b>	<b>MA-SJU-001</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	<b>VERSIÓN 1.0 PÁGINA 9 de 13</b>

fijo y correo electrónico; iii) para realizar análisis de riesgo, estadísticos, de control, supervisión, encuestas, gestión de cobranza, comercialización de productos y mercadeo.

**e) Finalidades de los Datos Personales para la atención de todas las PQRS:**

Los datos personales que suministre el titular del dato o que recolecte el **FNG**, en sus diferentes canales de atención, para la radicación de solicitudes, consultas, quejas y reclamos, serán tratados con la finalidad de atender y dar respuesta a las mismas.

**f) Finalidades de los Datos Personales de los visitantes en las instalaciones del FNG:**

Los datos personales que recolecte el **FNG** de los visitantes de nuestras instalaciones serán tratados: i) por razones de seguridad y control de acceso; ii) para facilitar procesos de evacuación; iii) para ser utilizada en caso de la ocurrencia de un siniestro; iv) para reportar a las autoridades en caso de que el **FNG** lo considere o en el evento en que sea requerida por éstas.

**1.2 TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES.**

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y en la 1266 de 2008, cuando sea aplicable, y de acuerdo con las autorizaciones impartidas por los Titulares de la información, el **FNG**, realizará las operaciones que incluyan recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de datos.


El Tratamiento de datos se realizará exclusivamente para las finalidades previstas en el presente Manual de Políticas, las cuales serán autorizadas por el Titular, de conformidad con las Leyes que regulan la actividad comercial y financiera del **FNG**.

Resulta importante señalar, que reviste particular relevancia en el Tratamiento de datos y en la conservación de la información relacionada con la garantía, el procedimiento señalado en el Reglamento de Garantías del **FNG**, el cual establece las condiciones generales, los productos de garantía ofrecidos y los procedimientos que rige la actividad relacionada con el otorgamiento, administración, pago y recuperación de garantías, que son de obligatorio cumplimiento tanto para el **FNG** como para el **INTERMEDIARIO** que utilice los servicios de esta entidad.

El **FNG** realizará Tratamientos de datos personales cuando exista una obligación legal o contractual para ello, al amparo de lo previsto en la normatividad vigente.

Cuando se trate de la recolección de datos sensibles el **FNG** cumplirá con los siguientes requisitos:

- a) Obtendrá una autorización explícita del titular.
- b) Informará al titular que no está obligado a autorizar el Tratamiento de dicha información, salvo que la misma se encuentre dentro de las excepciones del Art. 6º de la Ley 1581 de 2012.
- c) Informará al titular, previa y explícitamente, cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y su finalidad.

	<b>FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS</b>	<b>MA-SJU-001</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	<b>VERSIÓN 1.0 PÁGINA 10 de 13</b>

El **FNG** tendrá especial cuidado con la conservación de la información sensible, dispondrá de medidas de seguridad acordes con este tipo de información, y adoptará las herramientas de control y monitoreo que permitan asegurar el Tratamiento seguro y confidencial e la información personal que administra.

### **1.3 AUTORIZACIÓN.**

Para el Tratamiento de los datos personales, el **FNG** solicitará la autorización previa expresa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. Valga la pena señalar que podrá ser obtenida de manera verbal, escrita, electrónica y por conductas inequívocas del Titular.

La recolección de datos personales deberá limitarse a aquellos que sean pertinentes, adecuados y necesarios para: (i) el desarrollo del objeto social del **FNG** (ii) la atención y respuesta de todas las PQR que se radiquen en la Entidad, (iii) el desarrollo de relaciones comerciales, financieras, (iv) la intención que éste se proponga conforme a la normatividad vigente y (v) la atención de las solicitudes efectuadas por las Autoridades y los Entes de Control.

Lo anterior, sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley (Art. 10º de la Ley 1581 de 2012), en relación con algunos casos en que no es necesario obtenerla.

#### **1.3.1 REVOCACION DE LA AUTORIZACION.**


Los Titulares podrán solicitar en todo momento la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos.

La solicitud de supresión de los datos personales y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual que impida la eliminación de sus datos personales de la base de datos.

### **1.4 BASES DE DATOS.**

Las bases de datos administradas por el **FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS S.A. – FNG** serán aquellas bases que se encuentren registradas en el Registro Nacional de Bases de Datos administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Las bases de datos tendrán una vigencia, acorde al tiempo que sea necesario para cumplir las finalidades del Tratamiento informadas al Titular y cumplir con los deberes que, de manera particular, le señale la Ley.

	<b>FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS</b>	<b>MA-SJU-001</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	<b>VERSIÓN 1.0 PÁGINA 11 de 13</b>

## **2 DEBERES DEL RESPONSABLE Y DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.**

### **2.1 RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.**

Entidad responsable del tratamiento de datos personales: **Fondo Nacional de Garantías S.A. – FNG.**

### **2.2 DEBERES DEL RESPONSABLE Y EL ENCARGADO.**

El **FNG** actuará en calidad de Responsable de la Información, y en ocasiones contratará con terceros la realización de ciertas labores por cuenta suya. Caso en el cual el tercero se someterá a los deberes que le correspondan en virtud de su calidad de encargado del tratamiento.

Los deberes del responsable y del Encargado del tratamiento de los datos personales, serán los establecidos en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

## **3 DERECHOS DE LOS TITULARES.**


### **3.1 DERECHOS DE LOS TITULARES.**

Los Titulares de los Datos Personales registrados en las Bases de Datos, tienen 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.
- 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 consultas, quejas o reclamos 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 PROCEDIMIENTOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES.**

A continuación se describen los procedimientos aplicables en el **FNG** para que los titulares de la información puedan ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir información y revocar la autorización.

	<b>FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS</b>	<b>MA-SJU-001</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	<b>VERSIÓN 1.0 PÁGINA 12 de 13</b>

#### **4.1 PERSONAS A QUIENES SE LES PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN.**

La información relacionada con el manejo y Tratamiento de datos personales, será suministrada 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.

#### **4.2 CONSULTAS.**

Los Titulares y las personas legitimadas podrán realizar consultas para conocer los datos personales que reposen en las bases de datos del **FNG**, para lo cual deberán dirigirse a los canales establecidos por el **FNG** que se señalan en el numeral 5.1. de la presente política y acreditar la calidad en la que actúan.

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.

#### **4.3 RECLAMOS**


Los Titulares y las personas legitimadas que consideren 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 normatividad existente, y en la presente política, podrán presentar un reclamo ante el **FNG**, el cual debe contener como mínimo la siguiente información:

- a) El reclamo debe formularse mediante solicitud dirigida al **FNG**, indicando el nombre e identificación del titular de dato, o la persona legitimada. En este último caso, la persona legitimada deberá aportar copia del respectivo poder.
- b) Una descripción, clara, precisa y completa de los hechos que dan lugar al reclamo.
- c) Datos de notificación, dirección física o electrónica.
- d) Pruebas y documentos que pretenda 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.

Recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga *reclamo en trámite* o *información en discusión judicial* 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.

	<b>FONDO NACIONAL DE GARANTÍAS</b>	<b>MA-SJU-001</b>
	<b>MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	<b>VERSIÓN 1.0 PÁGINA 13 de 13</b>

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

## **5 CANALES DE ATENCIÓN, DIFUSIÓN Y ENTRADA EN VIGENCIA**

### **5.1 CANALES DE ATENCIÓN**

Todas las consultas y reclamos se canalizarán a través del Departamento de Servicio al Cliente del **FNG**, para lo cual se ha dispuesto los siguientes puntos de contacto:

**Dirección:** Calle 26A No. 13-97 Piso 25 **Bogotá D.C.**  
**PBX:** 323 9000 **Fax:** (1) 3239006 - 3239002  
**Línea Gratuita de Servicio al Cliente:** 018000910188  
**Línea de Quejas y Reclamos:** 018000919670  
**Email Quejas y Reclamos:** [quejas@fng.gov.co](mailto:quejas@fng.gov.co)  
**E-mail:** [servicio.cliente@fng.gov.co](mailto:servicio.cliente@fng.gov.co) ; [info@fng.gov.co](mailto:info@fng.gov.co)  
**Chat en línea**

También podrá encontrarnos en nuestras redes sociales.

**Facebook:** [Fondo Nacional de Garantías](#)  
**Twitter:** [@FNGSA](#)  
**Blog:** [fngsa.blogspot.com](http://fngsa.blogspot.com)

### **5.2 DIFUSIÓN**

El presente Manual de Políticas para el Tratamiento de Datos Personales, permanecerá disponible en la página web del **FNG** ([www.fng.gov.co](http://www.fng.gov.co)), de manera permanente a partir de la fecha de su entrada en vigencia.

### **5.3 ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO**

Esta versión del Manual de Políticas para el Tratamiento de Datos Personales entró en vigencia a partir de su publicación, la cual se realizó por primera vez en el 2013 y su última actualización fue realizada y aprobada el 28 de septiembre de 2016 de diciembre de 2016.

El **FNG** realizará un trabajo continuo de capacitación orientado a difundir los aspectos relevantes de esta nueva normativa a todas las áreas de la Entidad. Este trabajo de cultura, educación e información es un propósito del **FNG**.