garantisa

Contenido

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO 1
2. DEFINICIONES 1
3. PARA TENER EN CUENTA DENTRO DE LA PRESENTE POLÍTICA 2
   i. ¿Quiénes son los Titulares del Tratamiento? 2
   ii. ¿Qué tipo de datos personales existen? 3
   iii. ¿Cuáles son los principios que rigen el tratamiento de datos personales en garantisa? 4
   iv. ¿Cuáles son los derechos de los Titulares de los Datos personales? 4
   v. ¿Qué significa que garantisa sea el Responsable del Tratamiento de datos personales? 5
4. TRATAMIENTO Y FINALIDADES DE LA INFORMACIÓN PERSONAL 5
   i. Disposiciones normativas rectoras del Tratamiento de Datos personales 5
   ii. Finalidades para el tratamiento de datos personales de los Titulares de la información 5
   iii. Autorización del tratamiento de datos personales 10
   iv. Disposiciones especiales para el tratamiento de los datos personales de los Titulares 10
5. ¿QUIÉN ATENDERÁ SUS PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS? 11
6. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES 11
   i. Consultas 12
   ii. Reclamos 12
7. MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN 13
8. VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS 14
9. VIGENCIA DE LA PRESENTE POLÍTICA 14
10. CONTROL DE MODIFICACIONES 14

FGS Fondo de Garantías S.A. (en adelante **garantisa**) adopta la siguiente **Política de Tratamiento de Información** en observancia de la Ley 1581 de 2012 y demás normas jurídicas que la complementen, con el propósito de informar a la comunidad general el tratamiento de los datos personales de los Titulares de la información y garantizar que éste se realiza en estricto reconocimiento de la dignidad humana y la libre autodeterminación de la persona.

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Razón Social: FGS Fondo de Garantías S.A.
NIT: 804.004.325-3
Dirección: Calle 55A No. 29-53, Bucaramanga, Santander.
Teléfono: 607-6801040
Correo electrónico: servicioalcliente@garantisa.com

2. DEFINICIONES

A continuación, se presentan los términos que serán empleados en el desarrollo de la presente política de tratamiento de la información:

- **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. Se entiende que garantisa, por regla general, es responsable del tratamiento de los datos personales de los Titulares;
- **Tratamiento de datos:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transmisión:** Es la comunicación de datos personales dentro o fuera del territorio de la República de Colombia y tiene por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta del responsable.

- **Transferencia:** Es el envío la información o los datos personales que el responsable y/o Encargado hace a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Titular**: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

3. PARA TENER EN CUENTA DENTRO DE LA PRESENTE POLÍTICA

i. ¿Quiénes son los Titulares del Tratamiento?

Todas las personas naturales son titulares de datos personales. Para efectos de la presente política, son aquellas personas que puedan autorizar a garantisa a efectuar el tratamiento de su información personal y se relacionan a continuación:

- **Empleados:** Personas naturales que, en virtud de un contrato de trabajo, prestan un servicio administrativo a favor de **garantisa**, bajo principio de subordinación laboral.

- **Aspirante a trabajador:** Personas naturales que presentan sus hojas de vida y forman parte de los procesos de selección del personal que, en virtud de un contrato de trabajo, prestarán un servicio administrativo a favor de **garantisa**, bajo principio de subordinación laboral.

- **Practicantes:** Personas naturales que tienen constituida con la Organización una relación de aprendizaje, debiendo realizar sus prácticas empresariales, judicatura, pasantías y cualquier otra modalidad que implique la generación de conocimiento práctico para el titular.

- **Contratistas:** Para efectos de la Ley 1581 de 2012, se entenderán como todas aquellas personas naturales que, sin contar con un contrato de trabajo, prestan un servicio administrativo a favor de **garantisa**, bajo principio de autonomía e independencia en la ejecución de la labor. Para la aplicación de la Ley 1266 de 2008, se entenderá que un contratista puede ostentar la condición de persona jurídica.

- **Visitantes:** Personas naturales que carecen de un vínculo negocial o legal directo con **garantisa** y acuden a sus instalaciones físicas.

- **Clientes:** Para efectos de la Ley 1581 de 2012, se entenderán como todas aquellas personas naturales que son beneficiarias de los servicios prestados directamente por **garantisa** En caso de que existan personas jurídicas con esta condición, los datos personales que se tratarán corresponderán a los del representante legal y de aquellos

que, según el contrato, participarán de la ejecución de su objeto. Para la aplicación de la Ley 1266 de 2008, la condición de clientes también incluirá a las personas jurídicas.

- **Usuarios:** Para efectos de la Ley 1581 de 2012, se entienden como usuarios las personas naturales que tienen créditos vigentes con los clientes de la Organización, o que con éstos ha suscrito alguna relación contractual que le implique el goce de un servicio. En el marco de la Ley 1266 de 2008, podrá entenderse igualmente como usuario toda persona jurídica que se encuentre bajo las anteriores condiciones.

- **Miembros de la Junta Directiva:** Personas naturales que integran la Junta Directiva de **garantisa**, y toman decisiones de índole administrativa sobre el interés social de la Organización. Bajo esta misma condición se entenderán subsumidos quienes toman participación de las decisiones de la compañía en la condición de miembros de la misma.

- **Proveedores:** Personas naturales o jurídicas que prestan un servicio continuado de materia prima o insumos, contratado a favor de El **garantisa.**

- **Núcleo Familiar:** Personas naturales que tienen un vínculo de parentesco con el talento humano de la Organización.

- **Terceros:** Personas naturales que, en el marco de relaciones crediticias, se constituyen en garantías personales para la exigibilidad de una obligación a favor de **garantisa** También se comprenderán como terceros todas aquellas personas naturales que, no estando incluidas dentro de las anteriores condiciones, carecen de un vínculo directo con la Organización.

- **Clientes potenciales:** Para efectos de la Ley 1581 de 2012, se entenderán como tales aquellas personas naturales que posiblemente contratarán un servicio prestado por **garantisa** o que participan de eventos organizados por **garantisa** para la captación de clientela. Para la aplicación de la Ley 1266 de 2008, la condición de clientes potenciales se extenderá para las personas jurídicas.

ii. ¿Qué tipo de datos personales existen?

De acuerdo con la clasificación tomada por la ley colombiana, las categorías de los datos personales en nuestro territorio corresponden al criterio de la naturaleza de estos. En este sentido, a continuación, se exponen los tipos de datos legalmente vigentes:

- **Dato privado:** Están relacionados con el ámbito privado de las personas
- **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible.
- **Dato semiprivado:** Su acceso está sujeto a algún grado de restricción, interesan a cierto sector o grupo de personas: datos financieros o crediticios, académicos, laborales, etc.
- **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.

iii. ¿Cuáles son los principios que rigen el tratamiento de datos personales en garantisa?

- **Legalidad:** Lo establecido con sujeción a las normas y disposiciones en materia de Protección de Datos Personales.
- **Finalidad:** garantisa le indicará el fin legítimo con el que se tratarán sus datos personales para cada caso.
- **Libertad:** Para que garantisa pueda tratar los datos personales de los titulares, debe contar con consentimiento previo, expreso, libre e informado por parte de estos, bajo ninguna circunstancia podrá obtenerlos o divulgarlos sin su debida autorización.
- **Veracidad o Calidad:** Los datos personales sujetos a tratamiento serán veraces, completos, exactos, actualizados comprobables y comprensibles.
- **Transparencia:** garantisa garantiza al titular el acceso a sus datos en cualquier momento y sin restricciones.
- **Acceso y circulación restringida:** garantisa entiende y garantiza que los datos de los titulares no estarán a disposición de terceros salvo por autorización de este, o cuando su naturaleza sea pública, salvaguardando siempre sus intereses.
- **Seguridad:** garantisa toma medidas técnicas, humanas y administrativas para proteger los datos personales que el titular ha otorgado para su tratamiento
- **Confidencialidad:** garantisa garantiza que los datos personales de los titulares que recolecte en ejercicio de sus funciones serán tratados de manera confidencial y atendiendo la finalidad, circulación restringida y libertad de los mismo.

iv. ¿Cuáles son los derechos de los Titulares de los Datos personales?

El Derecho Fundamental al Habeas Data o Protección de Datos Personales, faculta al titular del dato solicitar el acceso, actualización, rectificación y supresión de sus datos personales que se encuentran en posesión de un tercero, a su vez, puede revocar la autorización que ha otorgado para el tratamiento. La ley reconoce los siguientes derechos al titular:

Actualización: Puede solicitar la actualización de sus datos personales en caso de encontrarse fraccionados, incompletos, entre otros.
Rectificación y/o corrección: Puede solicitar la rectificación de sus datos personales en caso de que se encuentren errados, parciales o si inducen a error.
Supresión: Puede solicitar la supresión de sus datos personales de nuestras bases de datos que tengan fines publicitarios. Se seguirá conservando la información para los fines determinados por la ley.
Revocación: Puede solicitar la revocación de la autorización del tratamiento de sus datos personales, de nuestras bases de datos que tengan fines publicitarios.

v. ¿Qué significa que garantisa sea el Responsable del Tratamiento de datos personales?

Significa que es quien determina las finalidades y las formas como se tratarán los datos, previa autorización de los Titulares. De esta manera, como Responsable del Tratamiento, debe cumplir con los deberes establecidos en el Artículo 17 de la Ley 1581 de 2012.

4. TRATAMIENTO Y FINALIDADES DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

i. Disposiciones normativas rectoras del Tratamiento de Datos personales

garantisa realizará el tratamiento de los datos personales de los Titulares señalados en el numeral tercero de la presente política, bajo los parámetros establecidos en la Ley 1581 de 2012, el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y la sentencia de la Corte Constitucional C-748 de 2011. En consecuencia, garantisa reconoce los siguientes principios cardinales para el desarrollo de esta actividad, sin perjuicio de otros que no hayan sido enunciados:

ii. Finalidades para el tratamiento de datos personales de los Titulares de la información

garantisa realizará el tratamiento (recolección, almacenamiento, utilización, conservación y/o supresión) de los datos personales de cada uno de los Titulares de la información, para las siguientes finalidades:

Aspirantes - Empleados - Ex empleados - Núcleo Familiar - Practicantes
• Registro en las bases de datos de la organización; • Gestión de la hoja de vida del empleado, tales como: verificación de formación académica, referencias laborales; personales y familiares, antecedentes judiciales y demás requisitos del cargo a proveer; • Desarrollar el proceso de selección, evaluación y vinculación laboral; • Vinculación, afiliación o reporte de novedades asociadas al sistema de seguridad social, pensiones, cesantías y riesgos laborales; • Gestión administrativa del contrato laboral; • Registro en sistemas de información de la organización para el desarrollo de actividades contables, administrativas y financieras propias del vínculo laboral; • Gestionar pagos de nóminas, horas extras, bonificaciones, descuentos y/o liquidaciones; • Gestión de programas de formación y capacitación acorde a los requerimientos de los roles y responsabilidades del cargo; • Desarrollar actividades de bienestar y desarrollo integral de los empleados y su núcleo familiar; • Gestión de procedimientos administrativos internos, como procesos disciplinarios, sanciones, descargos, entre otros; • Desarrollo de convenios comerciales y de descuentos (salario emocional) • Evaluaciones de desempeño y análisis de competencias; • Control de horario; • Prevención de riesgos laborales; • Registro de exámenes diagnósticos en el marco del SGSST; • Concesión y gestión de permisos, licencias y autorizaciones al trabajador; • Expedición de certificaciones laborales; • Cumplimiento de requerimientos realizados por organismos de control cuando se traten de datos no sensibles; • Publicación de imágenes, videos y demás contenidos de publicidad y eventos en redes sociales y portal web; • Seguridad, registro y control de acceso a las instalaciones; • Monitoreo mediante circuito cerrado de televisión con fines de supervisión y seguridad.
Contratistas - Proveedores y sus colaboradores
• Registro. incorporación y actualización de datos en bases de datos de bienes y servicios de la organización; • Seguimiento y auditoría a la relación jurídica civil y/o comercial; • Garantizar el cumplimiento de las obligaciones estipuladas por las partes; • Evaluación de la calidad de los servicios y productos recibidos;

• Verificación de antecedentes (comerciales, reputacional, judiciales); • Vinculación de los proveedores y/o contratistas jurídica y comercial. • Registro en los sistemas de información de la organización para el desarrollo de procedimientos contables y financieros; • Gestión de la hoja de vida del contratista; • Verificación de formación académica y referencias de los contratistas; • Acreditación de condiciones financieras de los proveedores; • Cumplir con las normas exigidas por el sistema financiero y las normas de prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo; • Gestión administrativa del contrato de prestación de servicios; • Gestión de pago de honorarios; • Reporte de cumplimiento o incumplimiento de obligaciones adquiridas; • Gestión de estadísticas internas; • Gestión de facturación, cobros y pagos; • Verificación de riesgos de salud en virtud del SGSST; • Publicación de imágenes, videos y demás contenidos de publicidad y eventos en redes sociales, • Colaboración con procedimientos judiciales y/o administrativos ante requerimientos realizados por entes de control; • Cumplimiento de requerimientos realizados por organismos de control cuando se traten de datos no sensibles; • Declaración y pago de aportes de seguridad social por parte de los contratistas y colaboradores de proveedores; • Campañas de actualización de datos e información de cambios en el tratamiento de datos personales; • Reservas y emisión de tiquetes de transporte • Gestión de peticiones, quejas y reclamos; • Seguridad, registro y control de acceso a las instalaciones de la Organización; • Monitoreo mediante circuito cerrado de televisión con fines de seguridad;
Clientes – Clientes Potenciales
• Registro en las bases de datos de la organización; • Gestión de marketing, sondeos de información mediante encuestas de satisfacción, fidelización de clientes, información de interés sobre nuevos productos; • Ejecución de labores de comercialización, promoción y mercadeo, para el ofrecimiento de sus bienes y servicios y la mejora en la prestación de estos; • Informar sobre nuevos productos o servicios y/o modificaciones en los mismos; • Realizar procesos de conocimiento de los potenciales clientes o actualización de información de clientes y usuarios; • Evaluación de la calidad de los servicios y productos;

• Realizar estudios de mercado o investigaciones comerciales o estadísticas; • Consultar centrales de bases de datos u operadores de información y riesgo o cualquier otra entidad que maneje o administre bases de datos e informes de la capacidad y el comportamiento crediticio; • Reportar a las centrales de información mencionadas en el literal anterior el comportamiento (presente, pasado y futuro) de los clientes, endeudamiento y en especial, el nacimiento, modificación y extinción de las obligaciones contraídas con la Empresa; • Registro, manejo, tratamiento y negociación de inversiones de títulos o valores que conforman el portafolio de inversión garantisa; • Registro en los sistemas contables de la organización con fines tributarios; • Reportar datos sobre el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones dinerarias del titular del dato ante las centrales de información crediticia; • Generar mecanismos de comunicación eficientes y mantener contacto permanente; • Envío de boletines e información corporativa que garantisa considera de interés para los clientes; • Contacto vía telefónica para invitar a las distintas actividades y/o eventos que realiza la organización; • Informar sobre las novedades de productos, promociones y/o campañas comerciales, por los distintos canales de comunicación (correo físico y electrónico, SMS, MMS; • Divulgar y entregar la información de clientes en caso de venta de cartera o cesión de obligaciones, caso en el cual las obligaciones cedidas conservan las acciones legales y pueden ser ejercidas por el cesionario de la obligación; • Administración de información de contactos y documentación pertinente dirigida a la fuerza comercial en el desarrollo de actividades de divulgación y promoción de los productos de garantías de garantisa a nivel nacional; • Dar respuesta a requerimientos judiciales y administrativos; • Gestión de peticiones, quejas y reclamos; • Campañas de actualización de datos e información de cambios en el tratamiento de datos personales;
Usuarios - Terceros
• Reportar datos sobre el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones dinerarias del titular del dato ante las centrales de información crediticia; • Registro, manejo, tratamiento y negociación de inversiones de títulos o valores que conforman el portafolio de inversión de garantisa; • Consultar la información del titular del dato que repose en bases de datos de Entidades públicas o privadas;

• Conocer información del titular del dato que repose en centrales de información crediticia o en operadores de bancos de datos información financiera, crediticia, comercial y proveniente de terceros países a que se refiere la ley 1266 de 2008; • Para dar tratamiento y respuestas a las solicitudes, quejas y reclamos presentados a garantisa; • Campañas de actualización de datos e información de cambios en el tratamiento de datos personales; • Gestión de cobranza; • Actualización de datos personales por canales autorizados.
Miembros de Junta Directiva
• Atención al ciudadano dentro y fuera de las instalaciones de la Organización; • Trámite de procedimientos administrativos; • Gestión de libros de actas y libros contables; • Seguridad y control de acceso a las instalaciones de garantisa; • Para dar tratamiento y respuestas a las solicitudes, quejas y reclamos presentados a garantisa; • Gestión de medios de comunicación; capacitación; • Remisión de información a los titulares, relacionada con el objeto social de la organización; • Reservas y emisión de tiquetes de transporte.
Visitantes
• Conservar el archivo histórico de visitas a las instalaciones de la organización; • Monitoreo por circuito cerrado de televisión con fines de seguridad; • Registro y notificación de PQR.

De igual manera, garantisa podrá desarrollar las siguientes actividades con respecto a los datos personales tratados en su calidad de Responsable, de las cuales el Titular manifiesta conocer por el acto de suministrar su autorización:

- Acceder y consultar la información del Titular del dato que repose o esté contenida en bases de datos o archivos de cualquier Entidad Privada o Pública ya sea nacional, internacional o extranjera;
- Realizar, directa o indirectamente, transmisión o transferencia nacional o internacional de datos, cuando resulte imprescindible para el correcto funcionamiento de la organización, circunstancia que el Titular, al autorizar el tratamiento del dato, acepta con dicho acto tal proceder;
- Los datos recolectados a través de puntos de seguridad, así como, los datos tomados de los documentos suministrados por el Titular al personal de seguridad y los obtenidos de las videograbaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de garantisa,

serán utilizados para fines de seguridad y vigilancia de las personas, los bienes e instalaciones de la empresa.

- Suministrar información a las autoridades judiciales y administrativas competentes en el ejercicio de sus funciones, cuando así lo requieran.
- Atender de manera oportuna emergencias que puedan afectar la integridad física de sus visitantes, instalaciones y bienes de garantisa.

iii. Autorización del tratamiento de datos personales

garantisa solicita de manera libre, previa, expresa y debidamente informada, la autorización por parte de los titulares de los datos y para ello ha dispuesto mecanismos idóneos garantizando en cada caso, la verificación del otorgamiento de dicha autorización. La misma, podrá constar en medio electrónico o en cualquier formato que garantice su posterior consulta, a través de herramientas técnicas, cumpliendo con los requisitos establecidos en la ley.

iv. Disposiciones especiales para el tratamiento de los datos personales de los Titulares.

- **Tratamiento de datos personales de carácter sensible**

En virtud del artículo 6º de la Ley 1581 de 2012, está proscrito el tratamiento de datos personales de carácter sensible sin la autorización de su Titular o de quien esté facultado para consentir en su nombre y a favor del responsable del tratamiento. Por tanto, garantisa únicamente tratará los datos sensibles que recolecte de los Titulares de la información cuando éstos manifiesten expresamente autorizarla para su tratamiento, de acuerdo a las finalidades mencionadas anteriormente.

- **Tratamiento de datos de menores de edad (niños y adolescentes).**

garantisa trata (recolecta, almacena, utiliza, conserva y/o suprime) datos personales cuyos Titulares sean menores de edad, en tanto niños y adolescentes, realizándose únicamente cuando exista una autorización expresa de su(s) representante(s) legal(es) o quienes ejerzan dichas funciones (guardadores, curadores), garantizando que sus representados serán escuchados y que su opinión respecto al tratamiento será valorada de acuerdo a su madurez, autonomía y capacidad de comprensión del asunto. Igualmente, el menor será informado sobre el carácter facultativo de las respuestas a preguntas sobre sus datos personales y del prestar su consentimiento en ello.

En todo caso, el tratamiento de datos personales de menores de edad estará sujeto a la observancia de los principios del interés superior del menor y la prevalencia del interés del menor, y estará ineludiblemente orientado al respeto y potenciación de sus derechos fundamentales; informándose explícita y previamente a los Titulares los datos que, siendo sensibles, serán objeto de tratamiento y su finalidad.

5. ¿QUIÉN ATENDERÁ SUS PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS?

Toda petición, consulta y reclamo será atendida por Departamento de Servicio al Cliente, por medio de los siguientes canales de comunicación:

- El correo electrónico servicioalcliente@garantisa.com
- En la Calle 55A No. 29-53, en la ciudad de Bucaramanga, Santander.
- La opción “contáctenos” habilitada en nuestro sitio web.

Los Titulares de la información podrán ejercer sus derechos por sí mismos frente a garantisa acreditando su personalidad e identidad por los medios que garantisa estime pertinentes y estén a su disposición.

En todo caso, de conformidad con el artículo 13 de la Ley 1581 de 2012, los datos personales del Titular tratados por garantisa serán puestos a disposición de las siguientes personas, sujeto a prueba de su condición:

a. su(s) causahabiente(s);
b. su(s) representante(s) legal(es) y/o apoderado(s);
c. las entidades públicas o administrativas, y privadas que ejerzan funciones públicas, siempre que su solicitud se delimite exclusivamente por el ejercicio de sus funciones legales; o por orden de autoridad judicial; y
d. terceros autorizados por el Titular o por la ley, como quien realiza estipulaciones a favor de otro o por otro, según las disposiciones generales del Código Civil.

6. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

La Ley 1581 ha definido dos formas para que los titulares puedan ejercer sus derechos; la primera de ellas es **Consultas** y la segunda **Reclamos.**

i. Consultas

Esta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. 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.

ii. Reclamos

Serán atendidos en un tiempo máximo 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.

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.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
Sin importar por cuál de los canales dispuestos el Titular eligió para ejercer sus derechos, la solicitud debe estar dirigida al Fgs Fondo de Garantías S.A. y contar con los siguientes requisitos:

a. Identificación del Titular
b. Descripción de los hechos que motivaron la consulta o reclamo.
c. El objeto de la petición
d. Dirección física y electrónica de notificación al Titular
e. Cualquier otro documento que considere necesario y pertinente para la presentación de la consulta o reclamo.

Cuando la solicitud la realizan terceros autorizados, el Titular deberá remitir a garantisa de manera física la debida autorización en la cual faculta a un tercero para que consulte, actualice o rectifique su información.

Esta autorización deberá contener lo siguiente:

a. Identificación del Titular que autoriza
b. Copia del documento de identidad del titular
c. Datos de identificación de la persona autorizada
d. Tiempo por el cual puede hacer solicitudes a nombre del Titular
e. Carácter voluntario y libre de la autorización
f. Firma del Titular de los datos autorizando al tercero

En el evento de que el solicitante sea una autoridad administrativa o judicial, éste deberá poner en conocimiento de garantisa la siguiente información:

a. deberán plasmar clara e inequívocamente su solicitud;
b. informarán las autoridades administrativas aquellas finalidades que persiguen con la solicitud referente a datos personales de los Titulares, excepción hecha de las ordenes expedidas por autoridad judicial; y
c. las autoridades administrativas deberán demostrar las funciones legales y administrativas relacionadas con las finalidades informadas en su solicitud, lo cual no aplica para las autoridades judiciales.

7. MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, garantisa adopta las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para proteger sus datos personales contra adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Los colaboradores que realicen tratamiento a los datos personales lo harán en cumplimiento de políticas y procedimientos de seguridad de la información establecidos en la organización y que son de obligatorio cumplimiento.

8. VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS

En el caso de que garantisa actúe frente a los Titulares de la información en calidad de responsable del tratamiento, la vigencia de sus bases de datos será la misma estipulada en los estatutos de la organización para el desarrollo de su objeto social. Si garantisa obra en calidad de encargado del tratamiento, la vigencia de las bases de datos será determinada de conformidad a las instrucciones impartidas por el responsable del tratamiento, en el marco de sus relacionamientos contractuales y reglamentarios de la actividad que se ejecute en virtud de un negocio jurídico.

9. VIGENCIA DE LA PRESENTE POLÍTICA

La vigencia de la presente política de tratamiento de la información comienza desde el momento en que sea aprobada hasta la promulgación de otra que la modifique.

10. CONTROL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO REALIZADO
1	23/03/2018	Elaboración y aprobación de la política
2	24/08/2022	Actualización de las finalidades de tratamiento de datos personales. Inclusión del proceso de autorización para el tratamiento. Se retiran los apartes de la Ley 1266 de 2018, para orientar la política al cumplimiento de la Ley 1581. Medidas de seguridad de la información. Aprobado por Junta Directiva en Acta No. 0275/2022 de agosto de 2022, decisión 006.

11. ANEXOS

AVISO DE PRIVACIDAD

FGS Fondo de Garantías S.A., quien en adelante se denominará **garantisa** persona jurídica de derecho privado determinada por su Nit. número 804.004.325-3, con domicilio principal constituido en la ciudad de Bucaramanga, informa que es el Responsable del Tratamiento de los datos personales suministrados por Usted, los cuales serán incorporados a nuestras bases de datos y archivos automatizados y/o manuales, para ser tratados en cumplimiento de las finalidades debidamente consentidas por Usted y descritas en nuestra política de tratamiento de información personal, la cual podrá consultar en https://garantisa.com/pdf/politicadatos.pdf

Le recordamos que Usted no se encuentra obligado a dar respuesta a las preguntas que se le formulen sobre datos personales de carácter sensible o a autorizar su tratamiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.2.25.3.3 del Decreto 1074 de 2015. Por tal motivo, garantiza sólo realizará el tratamiento de los datos personales que usted autorice.

Usted podrá hacer uso de sus derechos de acceso, actualización, rectificación o supresión de sus datos personales, así como la revocatoria de su autorización, cuando sea procedente, a través de una comunicación escrita, acompañada de una copia de su documento de identificación mediante: **(a)** el correo electrónico servicioalcliente@garantisa.com ; **(b)** la dirección física ubicada en la Calle 55ª No. 29-53, en la ciudad de Bucaramanga, Departamento de Santander, y **(c)** La opción “contáctenos” habilitada en la página web de la Organización, todo lo cual se efectúa en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y nuestra Política de Tratamiento de Información Personal.