


**MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA  
PROTECCION DE DATOS PERSONALES**

**PUNTO FIANZA S.A.S**  
**Versión I**

**JUNIO 2.016**

	<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES</b>	MI-FZ-MNL-01
		Junio-2016
		Versión 1

## Contenido

1.	Introducción.....	3
2.	Generalidades .....	3
2.1.	Ambito de aplicación.....	3
2.2.	Objeto .....	3
2.3.	Marco jurídico .....	4
2.4.	Conceptos y definiciones.....	4
2.5.	Principios rectores.....	5
2.6.	Finalidad.....	6
3.	Bases de datos .....	7
A.	Bases de datos de afiliados .....	7
B.	Bases de datos de solicitudes de arrendamiento .....	7
C.	Bases de datos de contratos de fianza .....	8
D.	Bases de datos de empleados.....	8
E.	Base de datos de otros clientes.....	8
F.	Bases de datos de contratistas y proveedores .....	8
2.	Aviso de privacidad .....	8
3.	Deberes de Punto Fianza S.A.S para el tratamiento de la información .....	9
4.	Derecho de los titulares .....	9
5.	Responsable del tratamiento de la información .....	10
6.	Autorización .....	10
6.1.	Revocatoria de la Autorización .....	10
7.	Procedimiento para que los titulares de la Información puedan ejercer sus derechos.....	11
A.	Deber de secreto y confidencialidad .....	11
7.2.	Medios de información y contenido del requerimiento .....	12
7.3.	Acreditación de la identidad del solicitante .....	12
7.4.	Procedimiento de acceso, consulta o reclamación .....	12
7.5.	Rectificación, actualización y supresión de datos personales. ....	14
7.6.	Fuga de información .....	14
7.7.	Conservación de documentos .....	15
8.	Modificaciones a la política de privacidad y protección de datos.....	15
9.	Igencia.....	15

	<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES</b>	MI-FZ-MNL-01
		Junio-2016
		Versión 1

## 1. INTRODUCCION

El artículo 15 de la Constitución Política de Colombia elevó a rango fundamental el derecho que tiene toda personal a su intimidad personal, a su buen nombre, permitiendo a estas la protección de su privacidad, pudiendo conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

En estricto cumplimiento de las disposiciones Constitucionales y Legales vigentes, y particularmente de lo establecido en el literal k del artículo 17 de la Ley estatutaria 1581 de 2012 *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”*, y su decreto reglamentario 1377 de 2013, PUNTO FIANZA S.A.S., adopta el presente manual, permitiendo que nuestros usuarios conozcan las políticas, procedimientos y tratamiento que se dará para la protección de sus datos personales.

PUNTO FIANZA S.A.S., como responsable del tratamiento de la información en los términos de las normas mencionadas en precedencia, es una empresa legalmente constituida en Colombia, con los siguientes datos de contacto:

**Domicilio y Dirección:** Carrera 31 No. 19A – 34. Barrio Las Cuadras de la Ciudad de Pasto (N).  
**Teléfono:** (2) 7292380  
**Correos de contacto:** gerenciacomercial@puntofianza.com  
gerenciaadministrativa@puntofianza.com

## 2. GENERALIDADES

### 2.1. AMBITO DE APLICACIÓN

El contenido del presente manual es aplicable a todos los datos que, en cumplimiento de su objeto social, sean recopilados por PUNTO FIANZA S.A.S.

### 2.2. OBJETO

Siguiendo lo estipulado en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, la finalidad de este manual es regular el procedimiento de recolección, manejo y tratamiento de los datos personales por parte de PUNTO FIANZA S.A.S., propendiendo por la garantía y respeto del derecho de habeas data de los usuarios de nuestros servicios.

Respetuosa de los derechos de los clientes, PUNTO FIANZA S.A.S., realiza un adecuado tratamiento y manejo de los datos suministrados por diferentes fuentes, procurando su confidencialidad, transparencia, integridad y seguridad de la información.

Nuestra política de privacidad incluye normas y procedimientos relacionados con el uso y divulgación de información e incorpora cualquier operación sobre recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales de los clientes, socios, colaboradores y proveedores.

	<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES</b>	MI-FZ-MNL-01
		Junio-2016
		Versión 1

### 2.3. MARCO JURIDICO

El marco jurídico que regula el tratamiento de datos personales en Colombia y que es fuente del presente manual, es el siguiente:

- Constitución Política de Colombia, artículos 15 y 20
- Ley 1266 de 2008.
- Ley 1581 de 2012.
- Decreto 1727 de 2009.
- Decreto 2952 de 2010.
- Decreto 1377 de 2013.

### 2.4. CONCEPTOS Y DEFINICIONES

Para la adecuada interpretación del presente manual, en consonancia con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, se entiende por:

**Acreedor.** Es la persona a la que se le debe una deuda.

**Autorización:** Consentimiento previo, inequívoco e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento de su información personal.

**Aviso de privacidad: Comunicación** verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

**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.

**Dato privado:** Aquel que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular.

**Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

**Datos sensibles:** 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.

**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;

	<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES</b>	MI-FZ-MNL-01
		Junio-2016
		Versión 1

**Fiador.** Es la persona que garantiza la obligación del deudor principal en caso de que este no llegue a cumplir, para el caso particular el fiador es PUNTO FIANZA S.A.S.

**Fianza.** La fianza es una obligación accesoria, en virtud de la cual PUNTO FIANZA S.A.S., previa suscripción del respectivo contrato, responde de una obligación ajena, comprometiéndose para con el acreedor – arrendador- a cumplirla en todo o parte, si el deudor principal – arrendatario- no la cumple.

**Inmobiliaria.** Persona natural o jurídica que administra inmuebles propios o de terceros a cambio de una remuneración.

**Operador de información:** Conocidos como centrales de información crediticia o centrales de riesgo, son entidades que recolectan, procesan, almacenan y administran bases de datos financieras, crediticias, comerciales y de servicios acerca de cómo las personas naturales o jurídicas se encuentran cumpliendo sus obligaciones financieras.

**Reclamo:** Solicitud efectuada por el titular del dato o las personas por éste autorizadas o por la ley para corregir, actualizar, o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la ley.

**Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

**Titular del dato:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento

**Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

**Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

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

## **2.5. PRINCIPIOS RECTORES**

En las actuaciones que PUNTO FIANZA S.A.S adelante para el manejo de la información personal de sus clientes, se aplicarán de manera integral los siguientes principios rectores contemplados en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012:

**Legalidad:** El Tratamiento de datos que, en ejercicio de su objeto social realice PUNTO FIANZA S.A.S, se sujetará a lo dispuesto en la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos Reglamentarios.

**Finalidad:** El Tratamiento de datos personales recogidos por PUNTO FIANZA S.A.S., obedecerá en todo caso a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual será informada al Titular.

	<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES</b>	MI-FZ-MNL-01
		Junio-2016
		Versión 1

**Libertad:** PUNTO FIANZA S.A.S. puede tratar los datos personales que se encuentren en sus bases de datos, sin el previo consentimiento del titular, siempre que sean de carácter público, de lo contrario, el tratamiento de datos sólo se ejercerá con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular.

Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

**Veracidad y calidad:** La información sujeta a Tratamiento de PUNTO FIANZA S.A.S., será siempre veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, Prohibiéndose en todo caso el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

**Transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de PUNTO FIANZA S.A.S., en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen.

**Acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones constitucionales y Legales.

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.

**Seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por PUNTO FIANZA S.A.S., se manejará con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**Confidencialidad:** PUNTO FIANZA S.A.S., garantizará la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

## **2.6. FINALIDAD**

PUNTO FIANZA S.A.S., obtendrá y utilizará los datos personales de sus clientes, colaboradores, proveedores, administradores, deudores afianzados etc., que en efecto se requieran para el desarrollo de su objeto y para atender en debida forma la relación que establezca con el titular del dato, de forma tal que evitará solicitar información ajena a dichos propósitos. Particularmente PUNTO FIANZA S.A.S., tratará datos personales, entre otros fines para:

- Verificar la información suministrada por los acreedores – arrendadores, al vincularse a PUNTO FIANZA S.A.S
- Lograr el procesamiento, reporte, conservación, consulta, suministro o actualización de cualquier información de carácter financiero y comercial de los arrendadores – acreedores-, desde el momento de la solicitud de Fianza, a las centrales de información o base de datos debidamente constituidas que estime conveniente, en los términos y durante el tiempo que los sistemas de bases de datos, las normas y autoridades lo establezcan.
- Consultar y verificar que la información suministrada por los solicitantes de fianza y sus deudores solidarios corresponda a la realidad.
- Realizar el estudio financiero y comercial de los eventuales arrendatarios y sus deudores solidarios.

	<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES</b>	MI-FZ-MNL-01
		Junio-2016
		Versión 1

- Consultar, solicitar o verificar información sobre datos de ubicación o contacto, los bienes o derechos del que la persona sea titular o llegare a poseer y que reposen en bases de datos de entidades públicas o privadas, o que sean de conocimiento de personas naturales.
- Enviar notificaciones previas al reporte de información negativa a las bases de datos de los operadores, a la dirección física o correo electrónico reportado en la solicitud de arrendamiento y/o en el contrato de arrendamiento suscrito.
- Realizar la gestión de cobranza pre-jurídica y jurídica, así como la investigación de bienes y localización personal para obtener el pago de las obligaciones adquiridas.
- Contactar a través del envío de mensajes a la terminal móvil de comunicaciones y/o correo electrónico suministrado.
- Ofrecer productos o servicios adicionales o conexos.
- Realizar encuestas de satisfacción de los servicios prestados.
- Afianzar el pago de los arrendamientos, servicios públicos domiciliarios y cuotas de administración dejados de pagar por los arrendatarios y/o deudores solidarios.
- Iniciar por cuenta propia o de un tercero las acciones jurídicas necesarias para el cobro de las obligaciones dejados de pagar oportunamente por los deudores principales o sus deudores solidarios.
- Comunicar a los arrendadores el resultado de las solicitudes de arrendamiento respecto del posible arrendatario y sus deudores solidarios.
- Contactar a los familiares, referencias y demás personas referidas en las solicitudes de arrendamiento y en los documentos adjuntos a dichas solicitudes por parte de los eventuales arrendatarios y sus deudores solidarios para confirmar los datos reportados.
- Reportar ante los operadores de información el estado del cumplimiento (positivo o negativo) de las obligaciones económicas derivadas del servicio de fianza sobre los arrendatarios y deudores solidarios.
- Adelantar procesos de selección de personal.
- Verificar información de empleados, colaboradores, contratistas y proveedores.

### 3. BASES DE DATOS

PUNTO FIANZA S.A.S., ha clasificado sus bases de datos de la siguiente manera:

#### a. BASES DE DATOS DE AFILIADOS

Son las bases de datos manuales y/o automatizadas, que se encuentran estructuradas y que contienen datos de naturaleza pública y privada de personas naturales o jurídicas que de manera voluntaria han iniciado relaciones comerciales con PUNTO FIANZA S.A.S., esto es, agencias inmobiliarias, propietarios – arrendadores, y en general toda persona que en calidad de acreedora haya adquirido los servicios de PUNTO FIANZA S.A.S.

#### b. BASES DE DATOS DE SOLICITUDES DE ARRENDAMIENTO

Son las bases de datos manuales y/o automatizadas que contienen datos de las personas naturales o jurídicas que actúan en calidad de arrendadores, arrendatarios y deudores solidarios de las obligaciones surgidas de un contrato de arrendamiento de bien inmueble urbano o comercial, cuyo tratamiento tiene como finalidad cumplir con la relación contractual surgida del contrato de fianza que se suscriba con PUNTO FIANZA S.A.S.

	<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES</b>	MI-FZ-MNL-01
		Junio-2016
		Versión 1

El tratamiento de datos para fines diferentes a los estipulados en la solicitud de arrendamiento requiere autorización previa del titular o su representante legal.

**c. BASES DE DATOS DE CONTRATOS DE FIANZA**

Son las bases de datos manuales y/o automatizados que contienen datos de las personas naturales o jurídicas que actúan en calidad de acreedores, deudores principales y solidarios de las obligaciones surgidas de cualquier tipo de contrato, cuyo tratamiento tiene como finalidad cumplir con la relación contractual surgida del contrato de fianza que se suscriba con PUNTO FIANZA S.A.S.

**d. BASES DE DATOS DE EMPLEADOS**

Son las bases de datos manuales y/o automatizados que contienen datos de las personas naturales que se vinculan laboralmente con PUNTO FIANZA S.A.S., cuyo tratamiento tiene como finalidad cumplir con las disposiciones legalmente atribuidas. En esta base de datos, se incorporan tanto información privada, pública, datos sensibles y de menores. El tratamiento de los datos para los fines diferentes a las obligaciones derivadas de la relación laboral requerirá autorización previa del titular o su representante legal, según sea el caso.

**e. BASE DE DATOS DE OTROS CLIENTES**

Son las bases de datos manuales y/o automatizados que contienen datos de las personas naturales o jurídicas que requieran los servicios de cobranza, recuperación de cartera y asistencia jurídica de PUNTO FIANZA S.A.S., y que se requieran para la prestación de un adecuado servicio.

**f. BASES DE DATOS DE CONTRATISTAS Y PROVEEDORES**

Son las bases de datos manuales y/o automatizadas que contienen datos de las personas naturales que mantienen un vínculo contractual y/o comercial con PUNTO FIANZA S.A.S, cuyo tratamiento tiene como finalidad cumplir con las disposiciones contractuales, para la adquisiciones de servicios y bienes demandados por la empresa para su normal funcionamiento o el cumplimiento de algunas de sus funciones. Esta base de datos contiene datos personales públicos, privados y sensibles, los cuales tienen como finalidad el desarrollo de relaciones contractuales. El tratamiento de estos datos para fines diferentes al mantenimiento de la relación contractual o el cumplimiento de deberes de carácter legal, requiere de autorización previa del titular.

**2. AVISO DE PRIVACIDAD**

El aviso de privacidad es el documento mediante el cual PUNTO FIANZA S.A.S., pone a disposición del titular del dato, las presentes políticas de privacidad de tratamiento de la información y la forma de acceder a las mismas, así como las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

El aviso de privacidad será publicado en medio físico en las instalaciones de PUNTO FIANZA S.A.S., y electrónicamente se publicará en el fan page de Facebook de PUNTO FIANZA S.A.S, así como en la página web de la empresa desde el momento que la misma se encuentre habilitada.



	<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES</b>	MI-FZ-MNL-01
		Junio-2016
		Versión 1

PUNTO FIANZA S.A.S divulga y da a conocer a sus clientes por los mismos medios, el documento de políticas para la protección de datos personales.

### **3. DEBERES DE PUNTO FIANZA S.A.S PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

Como responsable del tratamiento de datos personales, PUNTO FIANZA S.A.S., dará estricta aplicación a las disposiciones contenidas en la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, fundamentará su actuación en los principios descritos en el numeral 2.5 del presente documento, comprometiéndose a cumplir con los siguientes deberes:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos establecidos en la ley 1581 de 2012.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la ley y el presente manual.
- 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.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella
- 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.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

### **4. DERECHO DE LOS TITULARES**

Los titulares de los datos personales, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 tienen los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente PUNTO FIANZA S.A.S., en su condición de responsable del tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a PUNTO FIANZA S.A.S., salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012.
- Ser informado por PUNTO FIANZA S.A.S. previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- 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.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

	<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES</b>	MI-FZ-MNL-01
		Junio-2016
		Versión 1

## 5. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

PUNTO FIANZA S.A.S. es la persona jurídica responsable del tratamiento de la información y los datos personales de sus clientes, quien, con plena garantía de los derechos de los titulares de la información ejercerá sus funciones a través de las siguientes dependencias, encargadas de la atención de las peticiones, consultas y reclamos elevados por los usuarios:

Gerencia General, a cargo de María Fernanda Rincón Quintero.  
Gerencia Administrativa, a cargo de Diana María Rosero Martínez.

## 6. AUTORIZACION

Para la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de PUNTO FIANZA S.A.S., se requiere siempre el consentimiento previo, libre, inequívoco e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento de su información personal. Para el efecto, PUNTO FIANZA S.A.S. ha dispuesto los mecanismos necesarios para obtener la autorización verificable de los titulares del dato en los términos aquí establecidos.

El otorgamiento de la autorización consentida garantiza que en todo caso, se ha puesto en conocimiento del titular de los datos personales, tanto el hecho de que su información será recopilada y utilizada para fines previamente conocidos, así como el uso específico que a esos datos se dará. Lo anterior con el propósito de que el titular pueda tomar las decisiones que considere pertinentes respecto a sus datos y controle el uso de su información personal.

La autorización que el titular otorgue para la recolección de datos, se entenderá incluida para la actualización de los mismos, siempre y cuando se refiera a la misma naturaleza de información y para ser tratada bajo las mismas finalidades previamente informadas.

La autorización conforme lo establecido en el presente documento se encuentra incluido entre otros, en los siguientes formatos y documentos utilizados por PUNTO FIANZA S.A.S.:

- Solicitud de arrendamiento para posibles arrendatarios y deudores solidarios.
- Formulario de vinculación para los arrendadores – inmobiliarias.
- Formulario de autorización para el tratamiento de datos personales.
- Contratos de arrendamiento.

### 6.1. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACION

Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual.

La revocatoria de la autorización puede darse sobre la totalidad de las finalidades consentidas, evento en el cual PUNTO FIANZA S.A.S. deberá dejar de tratar por completo los datos del titular; o de manera parcial, respecto a determinados tipos de tratamiento quedando vigentes los fines de tratamiento que conforme a la autorización principal puedan seguirse ejerciendo.

La revocatoria procederá cuando no se respeten por parte de PUNTO FIANZA S.A.S., los derechos y garantías constitucionales y legales del titular. Para ello, será la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia quien determine qué PUNTO FIANZA S.A.S ha incurrido en conductas que generen la revocación y por tanto la empresa estará obligada a proceder conforme lo determine este organismo de control.

	<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES</b>	MI-FZ-MNL-01
		Junio-2016
		Versión 1

## 7. PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS

### 7.1. MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LA INFORMACION

Teniendo en cuenta los principios que rigen el tratamiento de datos personales de nuestros clientes, PUNTO FIANZA S.A.S., considera fundamental implementar algunos mecanismos que permitan garantizar la privacidad de la información recaudada por la empresa en cumplimiento de su objeto social, propendiendo en todo caso por el respeto de los derechos de los titulares de la información.

Para el efecto, PUNTO FIANZA S.A.S., ha implementado los siguientes mecanismos de protección de la información:

**a. Deber de secreto y confidencialidad**

PUNTO FIANZA S.A.S., garantiza y exige a toda persona que intervenga en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal privado el secreto profesional, respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aún después de finalizar sus relaciones contractuales con la empresa.

Para garantía de lo anterior, PUNTO FIANZA S.A.S., suscribirá un acta con cada persona encargada del tratamiento de datos en la que se especificarán las obligaciones que le corresponde cumplir y las consecuencias en caso de incumplimiento.

**b. Limitación de acceso a la información:** Los archivos que maneja PUNTO FIANZA S.A.S., que contengan información sobre los arrendadores afiliados - vinculados, solicitantes de arrendamiento, codeudores solidarios, arrendatarios, contratos de fianza y clientes en general no puede ser dado a conocer ni discutido con personas que no tengan derecho a conocerla y será manipulada únicamente por el personal de la gerencia general y la gerencia administrativa autorizado para el efecto.

**c. Escritorio limpio y archivo de la información:** Los documentos con información de los arrendadores afiliados - vinculados, solicitantes de arrendamiento, codeudores solidarios, arrendatarios, contratos de fianza y clientes en general solamente serán ubicados en los escritorios del personal encargado de su revisión mientras el empleado deba trabajar con ellos; una vez se termine su revisión deberá archivarlos en el expediente correspondiente y ubicarlos en el archivo general al cual se tiene acceso restringido.

Si el empleado que se encuentra manipulando la información debe levantarse de su puesto de trabajo antes de culminar la revisión de la información, el documento será guardado en gabinete bajo llave.

**d. Declaración de privacidad en correos electrónicos.** Los correo electrónicos de PUNTO FIANZA S.A.S., incluirán una nota que indique que la información remitida es de carácter privilegiado y confidencial.

**e. Prohibición de revelación de datos.** Se prohíbe la revelación de datos personales con fines de mercadeo, salvo en los eventos de mercadeo directo con el cliente que así lo haya autorizado.

	<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES</b>	MI-FZ-MNL-01
		Junio-2016
		Versión 1

Cuando alguna autoridad judicial o administrativa solicite la revelación de datos personales, dicha revelación deberá hacerse previa revisión jurídica del requerimiento.

## 7.2. MEDIOS DE INFORMACIÓN Y CONTENIDO DEL REQUERIMIENTO

Todo titular de la información y los datos personales, podrá ejercer los derechos de que trata el numeral 5 del presente documento, comunicándose con PUNTO FIANZA S.A.S., a través de los siguientes medios:

- a. **Comunicación física.** Comunicación escrita radicada en la sede principal de PUNTO FIANZA S.A.S., ubicada en la carrera 31 No. 19 A - 34 de la Ciudad de Pasto.
- b. **Correo electrónico.** Comunicación vía e-mail dirigida a los correos electrónicos [gerenciacomercial@puntofianza.com](mailto:gerenciacomercial@puntofianza.com) o [gerenciaadministrativa@puntofianza.com](mailto:gerenciaadministrativa@puntofianza.com).

Las solicitudes de consulta o reclamación que sean presentadas a PUNTO FIANZA S.A.S., deben contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre del titular de la información.
- El tipo y número de su documento de identidad.
- Dirección para notificaciones
- Teléfono fijo o celular
- Correo electrónico
- Descripción de los hechos que fundamentan la petición, consulta o reclamo.
- Se deberá aportar a la comunicación los documentos que pretenda hacer valer en el trámite así como aquellos que acrediten su identidad y calidad en la que actúa.

## 7.3. ACREDITACION DE LA IDENTIDAD DEL SOLICITANTE

En cualquier momento el titular o su representante podrán solicitar PUNTO FIANZA S.A.S., la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad.

Los derechos de rectificación, actualización o supresión únicamente se podrá ejercer por:

- El titular del dato o sus causahabientes.  
Cuando el titular del dato ha fallecido PUNTO FIANZA S.A.S., solicitará registro de defunción del mismo y la acreditación mediante registro civil de la condición de causahabiente de la persona que eleva la solicitud.
- El representante del titular previo acreditación de la representación.

## 7.4. PROCEDIMIENTO DE ACCESO, CONSULTA O RECLAMACION

- a. **Acceso a la información y consulta.** El poder de disposición que tiene el titular sobre su información conlleva necesariamente el derecho de conocer si su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento.

PUNTO FIANZA S.A.S., garantiza al titular sus derechos permitiendo que de manera directa o a través de su representante o sus causahabientes, debidamente acreditados e identificados, pueda acceder de manera gratuita al detalle de los datos personales que maneje la empresa.

	<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES</b>	MI-FZ-MNL-01
		Junio-2016
		Versión 1

Para la presentación de las consultas elevadas, los interesados podrán acudir a cualquiera de los medios de comunicación de que trata el numeral 8.2 del presente manual, siendo obligación de PUNTO FIANZA S.A.S., suministrar toda la información que repose en los archivos de la empresa y que esté vinculada con la identificación del titular.

Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta al titular del dato, deberá acreditarse en debida forma la personería o mandato para actuar, caso contrario, la solicitud se tendrá por no presenta.

Presentada la solicitud de consulta en debida forma, PUNTO FIANZA S.A.S., a través de la gerencia general o la gerencia administrativa dará respuesta a la misma en un término de diez (10) días hábiles. Si no fuere posible atender la consulta en el término antes indicado, se remitirá al interesado una comunicación informando los motivos de la demora y señalando la fecha exacta en la que se atenderá el requerimiento.

En todo caso, el plazo adicional no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial.

- b. Reclamación:** El titular o sus causahabientes 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 Ley, podrán presentar un reclamo ante PUNTO FIANZA S.A.S., por cualquiera de los medios habilitados por la empresa para el efecto.

Si la reclamación resulta incompleta, 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 del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

En todo caso PUNTO FIANZA S.A.S., atenderá el reclamo en un término 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.

- c. Revocatoria de la autorización.** Cuando lo que se pretenda sea la revocatoria de la autorización otorgada para el tratamiento de datos personales, PUNTO FIANZA S.A.S., dará respuesta al requerimiento dentro de los quince (15) días hábiles siguientes 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, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

	<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES</b>	MI-FZ-MNL-01
		Junio-2016
		Versión 1

Para la revocatoria de la autorización deberán tenerse en cuenta los criterios generales estipulados en el numeral 8.1. del presente documento.

## 7.5. RECTIFICACION, ACTUALIZACIÓN Y SUPRESIÓN DE DATOS PERSONALES.

- a. RECTIFICACION Y ACTUALIZACION.** PUNTO FIANZA S.A.S., tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, sus causahabientes o representantes, la información incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento que se describe en el numeral 8.4 del presente manual.

La solicitud de rectificación y actualización de datos debe indicar cuales son las correcciones a realizar por PUNTO FIANZA S.A.S, aportando la documentación que soporte su petición.

- b. SUPRESIÓN.** El titular del dato, sus causahabientes o representantes tienen el derecho a solicitar a PUNTO FIANZA S.A.S., la eliminación de sus datos personales cuando:

- Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
- Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por PUNTO FIANZA S.A.S. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

## 7.6. FUGA DE INFORMACIÓN

En los eventos en los cuales se verifique la ocurrencia de un hecho que genere la adquisición, uso o revelación de datos personales de un cliente no autorizada, y que comprometa la seguridad, integridad o confidencialidad de la información, PUNTO FIANZA S.A.S., a través de la Gerencia General adelantará las actuaciones correspondientes en un máximo de 3 días hábiles para evitar afectaciones a los derechos de los titulares, medidas que serán proporcionales al hecho que las genera.

Algunos eventos de fuga de información son: Pérdida o hurto de equipos de cómputo de la compañía, acceso a la información de un cliente por empleados no autorizados, remisión de información personal a una dirección o correo de contacto equivocado, pérdida o hurto de archivos físicos etc.

	<b>MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES</b>	MI-FZ-MNL-01
		Junio-2016
		Versión 1

## 7.7. CONSERVACION DE DOCUMENTOS

Todo expediente que contenga información personal de los clientes será conservado en los archivos de PUNTO FIANZA S.A.S. por un periodo máximo de cinco (5) años, contados a partir de la terminación de la relación contractual. Cumplido el plazo anterior, se procederá a la eliminación de la documentación.

Los documentos que los clientes entreguen a PUNTO FIANZA S.A.S, con el objeto de ser tratados para el desarrollo de su objeto social no serán objeto de devolución.

## 8. MODIFICACIONES A LA POLITICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCION DE DATOS

PUNTO FIANZA S.A.S., se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento modificaciones o actualizaciones a esta Política General de Privacidad y Protección de Datos, para la atención de novedades legislativas, políticas internas o nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de sus servicios.

Toda modificación será publicada para conocimiento de los titulares de la información.

## 9. IGENCIA

La presente política general de privacidad y protección de datos es efectiva a partir de su publicación, esto es, el 15 de junio de 2016.

Versión 1	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<b>Firma</b>			
<b>Nombre</b>	Diana María Rosero	María Fernanda Quintero	Diana María Rosero
<b>Cargo</b>	Gerente administrativo	Gerente comercial	Gerente administrativo

Fecha de aprobación: