


	PROCESO	GESTIÓN DE MERCADEO ESTRATÉGICO	CÓDIGO:	GME-DES-005
	DOCUMENTO ESPECÍFICO	GUÍA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.	VERSIÓN:	2
	RESPONSABLE DEL DOCUMENTO	JEFE DE SECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE		

OBJETIVO	
<p>Adoptar las medidas requeridas para un adecuado tratamiento de los datos personales recolectados, almacenados y procesados por la corporación acorde con la normatividad legal vigente aplicable.</p>	

ALCANCE	
<p>Aplica para la recolección, registro y tratamiento de datos personales, generados por la Caja de Compensación Familiar de la Guajira en todos sus servicios.</p> <p>Nota: Comfaguajira se encarga directamente del tratamiento de datos personales, sin embargo se reserva el derecho a delegar en un tercero tal tratamiento. Comfaguajira exige al tercero la atención e implementación de los lineamientos y procedimientos que apliquen para la protección de los datos personales y la confidencialidad de los mismos.</p>	

DEFINICIONES	
<p>Derecho a la Intimidad: Es el derecho de cada individuo de reservarse para sí mismo sus actos, comportamientos, expresiones u otros, evitando que lleguen al conocimiento público.</p> <p>Derecho a la Privacidad: Aspecto o ámbito de la vida personal de un individuo que se desarrolla en un espacio reservado, que se tiene derecho a proteger de cualquier intromisión, siendo el Estado quien interviene con el objeto de tutelar al individuo este derecho, el cual, se refiere básicamente a datos personales o vida privada.</p> <p>Dato personal: Cualquier información referente a una persona que pueda ser usada para identificarla, directa o indirectamente. Se pueden expresar de forma numérica, alfabética, fotográfica, sonora, holográfica, entre otros.</p> <p>Clasificación de los datos personales: Los datos personales se clasifican en diversas categorías atendiendo a las características del dato que se trate.</p>	

CLASIFICACIÓN DE LOS DATOS		
Sensibles:	Son los datos que pueden llegar a causar algún tipo de discriminación a nuestros usuarios durante su manipulación	Información de Salud (Historia Clínica)
		Origen Étnico
		Datos Biométricos
Públicos	Son datos de dominio público y acceso es ampliamente conocido	Nombres
		Dirección
		Teléfono
		Estado Civil

DOCUMENTO ESPECÍFICO	GUÍA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GME-DES-005	2	01/11/2018	2

			Correo Electrónico
			Actividad de Laboral
			Asignación de subsidios de vivienda
			Convocatorias
Semi Privados	Son los datos que interesa al titular y que debe ser reportada a entidades de control de control y vigilancia		Estado de las Obligaciones financieras
			Afiliaciones al sistema de SSF
			Informes de Morbilidad para entes de supervisión y control en Salud
			Información Académica
			Informes Contractuales
			Estudios Socioeconómicos
			Asignación de Subsidios monetarios
			Documentos de Identidad
			Ordenes de Servicio y/o Facturas
			Empresa donde labora
Privados	Son datos que solo interesan al titular y no pueden ser divulgados sin su autorización		Núcleo Familiar
			Solicitudes y Asignación de Créditos
			Información de Salud (Historia Clínica, Laboratorios)

Tratamiento de los datos personales: Son los procedimientos físicos o automatizados que permiten recabar, registrar, reproducir, conservar, organizar, modificar, transmitir y cancelar datos personales.

Protección de los datos personales: Los datos de un individuo se salvaguardan a través del Derecho de Protección de Datos Personales. La protección de datos personales es un derecho humano que otorga a los individuos el poder de controlar la información personal que comparten con terceros, así como el derecho a que ésta se utilice de forma adecuada. Toda persona física que se identifique tiene derecho al acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos, los cuales son personalísimos y serán ejercidos directamente por el interesado o su representante legal.

El ejercicio de estos derechos permite a las personas conocer quién posee sus datos personales, para qué y cómo los utiliza; rectificarlos en caso que sean inexactos o estén desactualizados; solicitar su cancelación cuando se hayan cumplido las finalidades del tratamiento u oponerse a la utilización de sus datos para fines distintos a los dispuestos por la Organización.

Causahabiente: Persona que ha sucedido o se ha subrogado por cualquier título el derecho de otra.

DERECHOS DE USUARIO

La protección de datos personales abarca tres derechos fundamentales para los clientes los cuales Comfaguajira los resume en los derechos ARCO (**ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN O SUPRESIÓN Y OPOSICIÓN**)

DOCUMENTO ESPECÍFICO	GUÍA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GME-DES-005	2	01/11/2018	3

ACCESO: Es el derecho que tiene el interesado de obtener información acerca de si sus datos de carácter personal están siendo objeto de tratamiento, la finalidad del tratamiento, que en su caso se esté realizando, así como la información disponible sobre el origen de dichos datos y las transmisiones realizadas o previstas de los mismos.

RECTIFICACIÓN: Derecho del interesado a que se modifiquen y actualicen los datos que resulten inexactos o incompletos, respecto de la finalidad para la cual fueron obtenidos. Los datos serán considerados exactos si corresponden a la situación actual del interesado.

CANCELACIÓN: La cancelación es el derecho que tiene el interesado a solicitar que se eliminen los datos personales de los cuales es titular, que resulten inadecuados o excesivos en el sistema de datos personales de que se trate, conforme a la Ley, su reglamento y los presentes lineamientos. Para efectos de lo anterior, se considerará que los datos son inadecuados cuando no guarden una relación con el ámbito de aplicación y finalidad por la cual fueron obtenidos, o bien, si dejaron de ser necesarios con respecto a dicha finalidad.

OPOSICIÓN: La oposición es el derecho donde el interesado puede solicitar que no se lleve a cabo o cese el tratamiento de sus datos personales para un fin determinado, cuando no sea necesario otorgar el consentimiento para el tratamiento en términos de lo dispuesto en la ley y como consecuencia de un motivo legítimo y fundado, siempre que una norma superior no disponga lo contrario.

[Ver políticas de protección de datos personales.](#)

CONTENIDO



Contenido

1. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES:	4
2. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR:	4
2.1. Autorización de tratamiento de menores de edad:.....	5
3. EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS:	5
4. PROCEDIMIENTOS PARA HACER EFECTIVO LOS DERECHOS DEL USUARIO:	6
5. MEDIDAS DE SEGURIDAD.....	11

DOCUMENTO ESPECÍFICO	GUÍA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GME-DES-005	2	01/11/2018	4

CONTENIDO



1. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES:

La autorización para el tratamiento de los datos personales, permite a Comfaguajira, recolectar, transferir, almacenar, usar, circular, suprimir, compartir, actualizar y transmitir datos, para efectos de cumplir con los objetivos establecidos por la ley, de acuerdo con la naturaleza de la Caja de Compensación Familiar de la Guajira.

En todo caso, el Titular del dato siempre tendrá la opción de revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato. El Titular del dato autoriza de manera previa, expresa e informada la inclusión de su información en las bases de datos administradas por Comfaguajira y de los demás canales de que disponga la Caja para tal fin, así como el tratamiento y la utilización de la misma por parte de Comfaguajira, sus entidades vinculadas, controladas o afiliadas o por otra entidad con la que tenga una relación comercial, en cumplimiento de los fines previstos por la Ley, para las Cajas de Compensación Familiar.

2. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR:

Para la captura de datos personales se deberá obtener de parte del Titular su autorización previa, expresa e informada para recolectar y tratar sus datos personales.

El registro de autorizaciones del titular se realiza a través de documento físico o electrónico dispuesto en las oficinas, áreas de servicio y canales de comunicación electrónicos donde se capturen datos personales relevantes para la prestación de los servicios de la Caja (ver formato de autorizaciones GME-FO-063) en el cual este dará por sentado que autoriza a Comfaguajira para tratar y hacer uso de sus datos personales de acuerdo con la ley y las políticas definidas en este proceso.

En cada servicio, oficina o centro de Comfaguajira se tendrá disponible el formato de autorización. Siempre que se vaya a recolectar datos personales se debe consultar la base de datos de autorizaciones y validar si el titular ya ha autorizado el tratamiento de sus datos. En el caso de que no se cuente con autorización se hace entrega del formato para que este lo lea y lo firme.

Las autorizaciones firmadas deben ser enviadas a la Sección de Servicio al Cliente (por lo menos dos veces a la semana) con un oficio remisario, quienes consolidarán la información y realizarán la su digitalización e indexación en el aplicativo de gestión documental.

En caso que el titular no autorice el tratamiento de sus datos personales, la Sección de Servicio al Cliente gestionará la supresión de los datos, siempre y cuando su tratamiento no sea requisito obligatorio de ley. Se enviarán los datos personales a la Oficina de Comunicaciones, Relaciones Públicas y Terceros en convenios, para que sean suprimidos de las bases de datos y sea cesado el tratamiento de los mismos. Notificando la evidencia de la misma a la oficina de Servicio al Cliente.

DOCUMENTO ESPECÍFICO	GUÍA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GME-DES-005	2	01/11/2018	5

CONTENIDO



2.1. Autorización de tratamiento de menores de edad:

En el Tratamiento de datos de se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y Adolescentes.

Queda prohibido el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

El suministro de los datos personales de menores de edad es facultativo y debe realizarse con autorización de los padres de familia o representantes legales del menor.

3. EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS:

Recolección y/o captura de datos Personales.

La recolección o captura de información de datos personales se realiza a través de los diferentes formatos o registros necesarios para el procesamiento de información indispensable para la prestación del servicio (Formularios de afiliación, Formularios de matrícula, listados de asistencia, etc).

Antes de realizar la recolección o captura de datos personales se debe tener en cuenta lo descrito en el Item 3 y 4 de la presente guía.

Almacenamiento y Uso.

La información se estructura y almacena de acuerdo a la disponibilidad de respaldo tecnológico con el que se cuenta.

- **Estructuración y almacenamiento de datos con respaldo tecnológico.**

La información se registra en bases de datos estructuradas guardando la autenticidad e integridad de los datos, esta operación es realizada por personal calificado, con accesos y roles definidos en los sistemas de información.

- **Estructuración y almacenamiento de datos sin respaldo tecnológico.**

Para el caso de almacenamiento de información sin respaldo tecnológico, el encargado la realiza acorde con las políticas de gestión de archivo de la corporación.

DOCUMENTO ESPECÍFICO	GUÍA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GME-DES-005	2	01/11/2018	6

CONTENIDO





4. PROCEDIMIENTOS PARA HACER EFECTIVO LOS DERECHOS DEL USUARIO:

Los plazos que deberán observar los sujetos obligados son:

El titular de los datos personales, podrá solicitar ante la Oficina de Servicio al Cliente de la Caja de Compensación Familiar de la Guajira, el ejercicio de cualquiera de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación u posición, según sea el caso.

Al momento de promover su solicitud el titular de los datos personales, deberá acreditar su personalidad, presentando un documento de identificación que contenga firma y foto.

La Oficina de Servicio al Cliente tiene la inherente atribución y obligación de tramitar y dar respuesta a las solicitudes en materia de datos personales, de conformidad con lo establecido en el artículo 14 y 15 de la ley 1581 de 2012, y deberá seguir la misma tramitación, substanciación, plazos y términos que en ella se contemplan para las solicitudes de acceso a la información pública.


 Consulta.	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.
 Reclamos	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.

Ver Política de Tratamiento de datos Personales.



DOCUMENTO ESPECÍFICO	GUÍA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GME-DES-005	2	01/11/2018	7

CONTENIDO	
------------------	---



Procedimientos.

 <p>Solicitud de Acceso o consulta de Datos personales.</p>	<p>El titular podrá solicitar en cualquier momento a través de los diferentes medios de comunicación que la Caja ha dispuesto para su acceso la consulta de sus datos personales, los cuales tienen registrados en las diferentes bases de datos dentro de la organización.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar Solicitud: El titular puede realizar la solicitud a través de los siguientes medios: formato de PQRSF, correo escrito a servicioalcliente@comfaguajira.com, jefe.servicioalcliente@comfaguajira.com, o por medio de una comunicación escrita dirigida a la Sección de Servicio al Cliente: Responsable: Titular 2. Verificar Solicitud: Se valida la información, que quien está haciendo la solicitud sea realmente el titular de los datos, y se verifica que el titular tenga información en las diferentes bases de datos. Responsable: Jefe Sección Servicio al Cliente 3. Notificar al titular: Una vez obtenida la información del titular, se procede a hacer el suministro de los datos encontrados en las bases de datos de donde procede la información. El suministro de la información se hará en un término máximos de 10 días Hábiles. <p>En caso de no encontrar información del titular, se procede a notificar la inexistencia de los mismos.</p> <p>Responsable: Jefe Sección Servicio al Cliente</p>
---	---

DOCUMENTO ESPECÍFICO	GUÍA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GME-DES-005	2	01/11/2018	8

CONTENIDO		
 <p>Solicitud de Rectificación y/o Actualización de Datos personales.</p>	<p>El titular puede solicitar a la Caja de Compensación, modificación y/o rectificación de sus datos personales, cuando se da cuenta que la información guardada no está actualizada en nuestras bases de datos.</p>	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar Solicitud: se puede enviar la notificación de la actualización, modificación y/o rectificación a través de los diferentes canales que la empresa tiene disponible para su recepción (correos electrónicos, medios escritos, teléfono, chat línea, formato de PQRSF, presencial). Responsable: Titular/ usuario 2. Verificar Solicitud: Se recibe la solicitud en la Oficina de Servicio al Cliente, verificando que la persona que envía es el titular de quien reposa la información en la Caja que y que el titular tenga información en las diferentes bases de datos. Responsable: Auxiliar Servicio al Cliente 3. Rectificar y/o Actualizar Información: Una vez validada la información, se procede a actualizarla en las bases de datos, en el caso del servicio de subsidio, la actualización se hará directamente desde la Oficina de Servicio al Cliente. Si es información de otros servicios, se enviará notificación por correo electrónico para que se haga la respectiva corrección de la información. Responsable: Jefe Sección Servicio al Cliente 4. Notificar al titular: luego de terminado el proceso, se notifica al titular, informando de los cambios realizados en la bases de datos. La atención efectiva de la solicitud se hará en un término máximos de 10 días Hábiles. Responsable: Jefe Sección Servicio al Cliente 	

DOCUMENTO ESPECÍFICO	GUÍA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GME-DES-005	2	01/11/2018	9

CONTENIDO		
 <p>Solicitud de Cancelación o Supresión de Datos personales.</p>	<p>En cualquier momento el titular de la información, puede enviar notificación para la cancelación de su información, solo procederá la anterior solicitud para las bases de datos que la caja use para promociones, campañas, convenios que no afecten la razón de ser la empresa, como la base de datos del subsidio familiar, sistemas contables y financieros y que por criterios del ley no se permita el cese del tratamiento.</p> <p>1. Realizar Solicitud: El titular podrá solicitar este proceso por cualquiera de los medios que la empresa dispone para comunicación con los clientes, el titular deberá explicar las razones por las cuales desea que se cancele o suprima alguna información y que tipo de datos. Responsable: Titular / usuario</p> <p>2. Verificar Solicitud: Se recibe la solicitud en la Oficina de Servicio al Cliente, verificando que la persona que envía es el titular de quien reposa la información en la Caja y se verifica que el titular tenga información en las diferentes bases de datos. Responsable: Auxiliar de Servicio al Cliente</p> <p>3. Realizar Cancelación de Datos personales: la Oficina de Servicio al Cliente procede a notificar a los responsables del tratamiento de la información para que se proceda a realizar la solicitud requerida por el titular. Responsable: Responsables del tratamiento de la información</p> <p>4. Notificar al titular: luego de terminado el proceso se notifica al titular, informando de los cambios realizados en la bases de datos. La atención efectiva de la solicitud se hará en un término máximos de 10 días Hábiles. Responsable: Jefe Sección Servicio al Cliente</p>	

DOCUMENTO ESPECÍFICO	GUÍA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GME-DES-005	2	01/11/2018	10

CONTENIDO



Solicitud de Oposición de Datos personales.

El titular de la información puede oponerse para que sus datos personales no sean usados para determinado fin, tales como promociones, convenios, transferencias o transmisión de información, para lo cual debe:

1. Realizar Solicitud: enviar solicitud de oposición con las referencias de donde desea que sus datos no sean usados para los diferentes fines. Esta solicitud se recibe a través de los diferentes canales que la empresa tienen disponible para su recepción (correos electrónicos, medios escritos, teléfono, chat línea, formato de PQRSF, presencial).

Responsable: Titular/ usuario

2. Verificar Solicitud: Se recibe la solicitud en la Oficina de Servicio al Cliente, verificando que la persona que envía es el titular de quien reposa la información en la Caja.

Responsable: Auxiliar de Servicio al Cliente

3. Cesar Tratamiento Datos personales: la Oficina de Servicio al Cliente procede a notificar a los responsables del tratamiento de la información para que se proceda a realizar el previo retiro y cese del tratamiento.

Responsable: Responsables del tratamiento de la información

4. Notificar al titular: Una vez validado que se cumplió con el requerimiento, se procede a notificar al titular informándole que su solicitud ya fue realizada. La atención efectiva de la solicitud se hará en un término máximos de 10 días Hábiles.

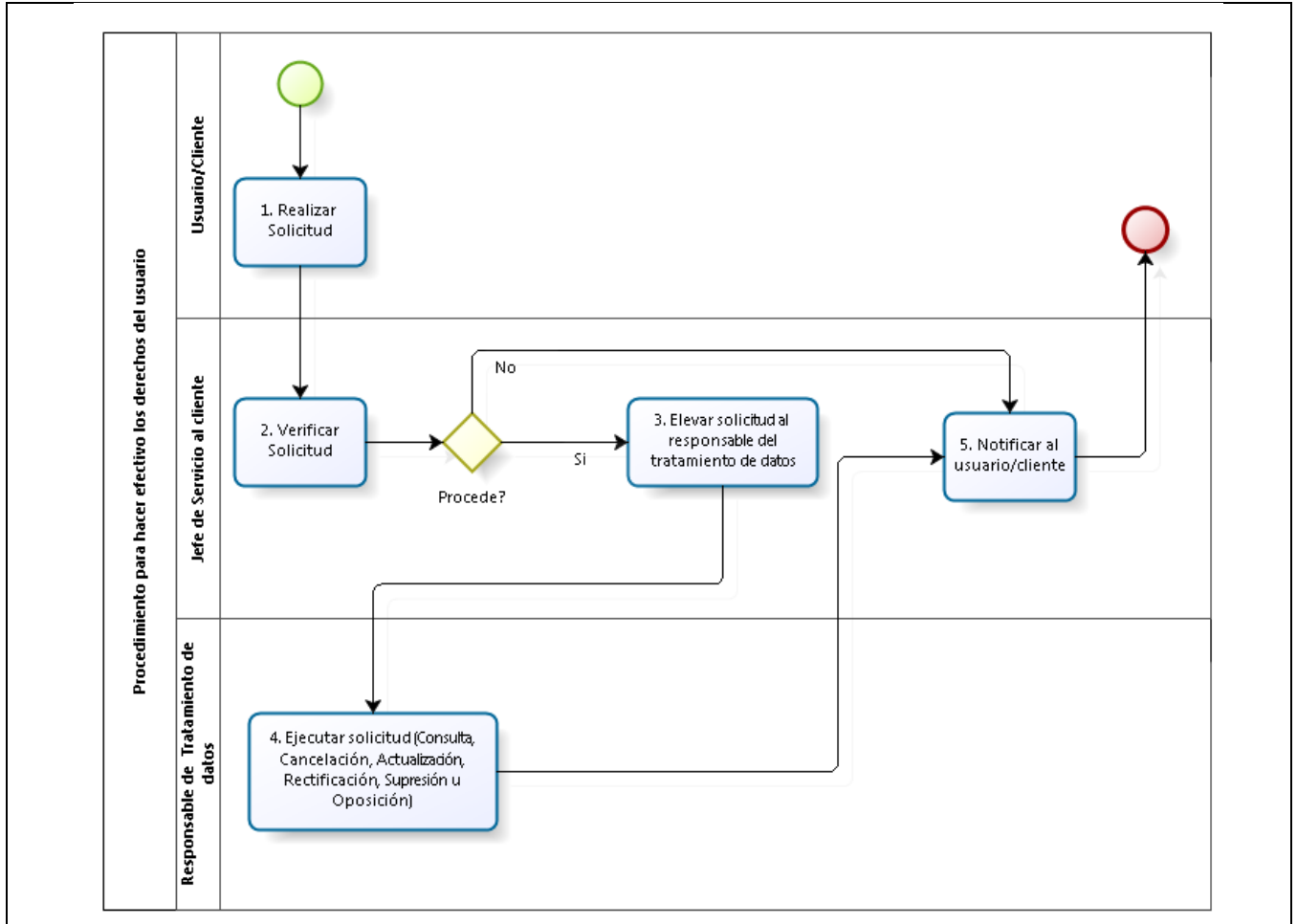
Responsable: Jefe Sección Servicio al Cliente

DOCUMENTO ESPECÍFICO	GUÍA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.	CÓDIGO	VERSIÓN	VIGENCIA	PÁG.
		GME-DES-005	2	01/11/2018	11

CONTENIDO



Diagrama de Flujo.



5. MEDIDAS DE SEGURIDAD.

Ver políticas de Seguridad de la información y de Gestión de archivo.