

MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

COLSUBSIDIO

Bogotá, 18 de abril de 2013



Protección Social



Educación



Vivienda



Salud



Cultura



Recreación y Deportes



Turismo



Supermercados



Droguerías



Crédito



Alimentos y Bebidas

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de 2012 y a su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, la Caja Colombiana de Subsidio Familiar – Colsubsidio, informa la política aplicable a la entidad para el tratamiento de protección de datos personales.

Tabla de Contenido

1. NOMBRE E IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA
2. OBJETO DEL MANUAL
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN
4. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES
5. AUTORIZACION DEL TITULAR.
 - 5.1. Autorización del Tratamiento de Datos de Niños, Niña y adolescente (NNA).
6. DATOS SENSIBLES.
7. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES.
8. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACION.
9. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACION.
10. SEGURIDAD DE LA INFORMACION.
11. ATENCION DE CONSULTAS Y RECLAMOS.
 - 11.1. Consulta de información.
 - 11.2. Reclamos.
12. MODIFICACIONES A LAS POLITICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.
13. DEPENDENCIA O PERSONA ENCARGADA DE ATENDER PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.
14. VIGENCIA.



1. NOMBRE E IDENTIFICACION DE LA EMPRESA.

CAJA COLOMBIANA DE SUBSIDIO FAMILIAR COLSUBSIDIO, en adelante COLSUBSIDIO, identificada con NIT: 860.007.336-1, con domicilio en la Calle 26 No. 25-50 de la ciudad de Bogotá D.C., Conmutador: 7457900.- Portal web: www.colsubsidio.com.

2. OBJETO DEL MANUAL.

El presente Manual tiene por objeto adoptar las políticas del tratamiento de datos personales, para proteger el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos de propiedad de COLSUBSIDIO, o cuyo tratamiento ha sido encargado a COLSUBSIDIO, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y su Decreto reglamentario 1377 de 2013.

COLSUBSIDIO en todas sus actuaciones, a través de sus unidades de negocios y por todos los medios en los cuales se solicita información, físico, electrónico, virtual, acceso telefónico, vía web, etc., está comprometida con el respeto de los derechos de sus clientes, empleados y terceros en general. Por eso, adopta el presente manual de políticas de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucre el tratamiento de datos personales.

Estas políticas son de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de todos los empleados de COLSUBSIDIO en el cumplimiento de sus funciones, los contratistas y terceros que obran en nombre de COLSUBSIDIO.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Los presentes términos y condiciones aplican para cualquier registro de datos personales, realizado en forma presencial, no presencial y/o virtual para la vinculación de cualquier producto, servicio o beneficio de Colsubsidio.

Colsubsidio se encarga directamente del tratamiento de los datos Personales; sin embargo, se reserva el derecho a delegar en un tercero tal tratamiento. Colsubsidio exige al encargado, la atención e implementación de los lineamientos y procedimientos idóneos para la protección de los datos personales y la estricta confidencialidad de los mismos.

4. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.

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



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 COLSUBSIDIO cuando hagan uso del www.colsubsidio.com y de los demás canales de que disponga Colsubsidio para tal fin, así como el tratamiento y la utilización de la misma por parte de COLSUBSIDIO, 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.

Por razones de eficiencia, seguridad y de estar a la vanguardia en tecnología, los servicios de COLSUBSIDIO en donde está alojado nuestro sistema y base de datos podrán estar ubicados fuera de Colombia. Por lo anterior, el Titular del dato autoriza a COLSUBSIDIO para que en caso de que sea necesario o pertinente, envíe sus datos personales a los servicios de COLSUBSIDIO en cualquier país que considere conveniente para los fines del tratamiento autorizado o para propósitos de almacenamiento y/o eventuales servicios de hosting o cloud computing (computación en la nube) que COLSUBSIDIO contrate o requiera.

5. AUTORIZACION DEL TITULAR.

Colsubsidio ha implementado mecanismos a través de medios técnicos que facilitan al Titular de los datos su manifestación automatizada; la autorización puede constar en un documento físico, electrónico, mensaje de datos, Vía telefónica, Internet, Sitios Web, o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta. Los obligados a cumplir esta política deberán obtener de parte del Titular su autorización previa, expresa e informada para recolectar y tratar sus datos personales. Esta obligación no es necesaria cuando se trate de información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, datos de naturaleza pública, casos de urgencia médica o sanitaria, tratamiento de información autorizado por ley para fines históricos, estadísticos o científicos y datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

COLSUBSIDIO, deberá conservar prueba del cumplimiento de lo aquí previsto, y entregar copia de esta, a solicitud del Titular.

El Titular del dato, con la aceptación de esta política de tratamiento de datos personales, declara conocer que COLSUBSIDIO, puede suministrar esta información a las entidades vinculadas o aliadas y a las entidades judiciales o administrativas y demás entes del Estado que, en ejercicio de sus funciones, soliciten esta información. Igualmente, acepta que pueden ser objeto de procesos de auditoría interna o auditoría externa por parte de empresas encargadas de este tipo de control. Lo anterior, sujeto a la confidencialidad de la información.

5.1. Autorización de Tratamiento de Datos de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA).

En el Tratamiento de datos de (NNA) se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes.



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

Es tarea del Estado y las entidades educativas de todo tipo proveer información y capacitar a los representantes legales y tutores sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes respecto del Tratamiento indebido de sus datos personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás.

En los casos en los que COLSUBSIDIO actúa como Encargado de las bases de datos, el responsable será el garante de solicitar la correspondiente autorización al Representante Legal de los niños, niñas y adolescentes y de garantizar a COLSUBSIDIO, que los datos son veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables y comprensibles, en los términos de la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario.

6. DATOS SENSIBLES.

Para los efectos de los Datos Sensibles, COLSUBSIDIO obtendrá la correspondiente autorización de los Titulares, de manera previa, siempre que se trate de nuevos datos.

Para el tratamiento de los datos sensibles COLSUBSIDIO cumplirá con las siguientes obligaciones:

- a) Informar al Titular que por tratarse de Datos Sensibles, no está obligado a autorizar su tratamiento.
- b) Informar al Titular cuáles de los datos son Sensibles y la finalidad del Tratamiento. COLSUBSIDIO no condiciona ninguna actividad a que el Titular suministre Datos Sensibles.

7. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES

Se informa al Titular del dato, los derechos que las leyes sobre protección de datos personales le ofrecen, que a continuación se enlistan y que COLSUBSIDIO, los garantiza a través del cumplimiento de los procedimientos definidos:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a la Entidad.
3. Ser informado por la Entidad, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento, la Entidad ha incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.
6. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento, al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan



modificaciones sustanciales de las Políticas establecidas en este Manual que motiven nuevas consultas. Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, COLSUBSIDIO podrá cobrar al Titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos.

Los derechos de los Titulares, podrán ejercerse por las siguientes personas:

- a) Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que disponga COLSUBSIDIO.
- b) Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c) Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- d) Por las Entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- e) Por la estipulación a favor de otro o para otro.

8. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACION.

COLSUBSIDIO cumplirá los siguientes deberes en calidad de Responsable del Tratamiento de la información:

1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
2. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
3. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
4. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
5. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
6. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
7. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
8. Suministrar al encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley;
9. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
10. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en el presente manual;
11. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
12. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
13. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

9. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACION.



Si COLSUBSIDIO realiza el tratamiento de datos en nombre de otra entidad u organización (Responsable del Tratamiento) deberá cumplir los siguientes deberes:

1. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
2. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
3. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en términos de Ley;
4. Actualizar la información reportada por los responsables del Tratamiento;
5. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la Ley;
6. Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en el presente Manual o la ley;
7. 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;
8. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
9. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el Titular o facultadas por la Ley para dicho efecto;
10. 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;
11. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

10. SEGURIDAD DE LA INFORMACION.

COLSUBSIDIO cuenta con las medidas de seguridad, que buscan proteger los datos de los Titulares e impedir su adulteración, pérdida, usos y accesos no autorizados.

COLSUBSIDIO cuenta con un Manual de Seguridad de la Información, dicho documento especifica el cumplimiento de los requisitos exigidos en materia de seguridad de la información.

11. ATENCION DE CONSULTAS Y RECLAMOS.

Colsubsidio informa al titular, que podrá consultar los presentes términos en el link “Aviso de Privacidad y en el Manual de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales de Colsubsidio” en nuestro sitio WEB: www.colsubsidio.com.

Así mismo puede elevar cualquier solicitud, petición, queja o reclamo a través del correo electrónico servicioalcliente@colsubsidio.com o personalmente por escrito en cualquiera de los Centros de Servicio Colsubsidio.

11.1. Consulta de información.



Los Titulares, podrán consultar la información personal que repose de ellos en las Bases de Datos cuyo tratamiento este a cargo de COLSUBSIDIO y no este considera como exceptuada por la Ley. La Entidad suministrará a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

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 plazo.

Se podrán consultar de forma gratuita los datos personales al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas establecidas en este Manual que motiven nuevas consultas. Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, COLSUBSIDIO podrá cobrar al Titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos.

11.2. Reclamos.

El Titular que considere 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 legislación aplicable, podrán presentar un reclamo ante COLSUBSIDIO, de acuerdo con el siguiente procedimiento:

El reclamo se formulará mediante solicitud escrita o electrónica, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, teléfono, correo electrónico y lugar de contacto y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

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 de dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

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.

El Titular solo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento.

12. MODIFICACIONES A LAS POLITICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

COLSUBSIDIO se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, de manera unilateral, sus políticas y procedimientos de tratamiento de datos personales. Cualquier cambio será publicado y anunciado. Además, se conservarán las versiones anteriores de la presente política de tratamiento de datos personales.

El uso continuo de los servicios o no desvinculación de los mismos por el Titular del dato después de la notificación de los nuevos lineamientos constituye la aceptación de la misma.

13. DEPENDENCIA O PERSONA ENCARGADA DE ATENDER PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.

La dependencia encargada de tramitar las consultas, quejas, reclamos y peticiones relacionados con el tratamiento y protección de los datos personales de trabajadores, clientes, proveedores, y demás Titulares de los datos personales que maneja COLSUBSIDIO en sus bases de datos, será el área de servicio al cliente de Colsubsidio, correo electrónico: servicioalcliente@colsubsidio.com.

14. VIGENCIA.

El presente Manual rige a partir del diez y ocho (18) de abril de 2013. Los datos de contactos fueron actualizados el 08 de febrero de 2017.

MODELO AVISO DE PRIVACIDAD (Anexo 1)

AVISO DE PRIVACIDAD

La Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio, identificada con NIT 860.007.336-1, declara que como responsable de la información protege los datos suministrados por sus afiliados y/o no afiliados en virtud de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, e informa a éstos que los datos personales serán utilizados en los términos dados en la autorización por su titular. Dicho tratamiento podrá realizarse directamente por Colsubsidio y/o por el tercero que éste determine.

Colsubsidio informa al titular de los datos personales que le asisten los siguientes derechos:



- 1) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a Colsubsidio y/o al tercero que éste determine.
- 2) Solicitar prueba de la autorización otorgada, teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral b del art. 8 de la Ley 1581 de 2012.
- 3) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas, solicitudes y reclamos.
- 4) Revocar la autorización y/o solicitar ante la Superintendencia de Industria y Comercio la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- 5) Acceder en forma gratuita a sus datos personales.

Colsubsidio informa al titular que podrá consultar los términos y condiciones en el link www.colsubsidio.com “Manual de políticas y procedimientos para el tratamiento de datos personales” y elevar cualquier solicitud, petición, queja o reclamo a través de:

- Líneas de servicio al cliente Colsubsidio: Línea audioservicios Bogotá 7457900, línea nacional gratuita: 018000 94 7900, página web: www.colsubsidio.com opción servicio al cliente, correo electrónico servicioalcliente@colsubsidio.com o personalmente en cualquiera de los Centros de Servicio Colsubsidio.



AUTORIZACION PARA LA UTILIZACION DE DATOS PERSONALES

Autorizo expresamente de manera libre, previa, voluntaria y debidamente informada a la Caja Colombiana de Subsidio Familiar Colsubsidio, identificada con el NIT 860.007.336-1, sobre la cual manifiesto conocer que cuenta con una variedad de áreas de negocio para la prestación de diversos bienes y servicios, tales como: la venta de todo tipo de mercaderías a través de sus supermercados, droguerías, tiendas y canal virtual, así como la prestación de servicios de vivienda, salud, educación y cultura, recreación y turismo, alimentos y bebidas y crédito social, para que en el desarrollo de las mismas se sirva: recolectar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, compilar, intercambiar, actualizar y disponer de los datos que sean suministrados por mí, así como para transferir dichos datos de manera total o parcial a las personas jurídicas en las cuales tengan participación accionaria o de capital o entidades vinculadas, así como a sus aliados comerciales estratégicos con fines administrativos, comerciales y de mercadeo para el envío de información sobre los diferentes programas y servicios, y en especial para el envío de campañas, promociones o concursos de carácter comercial y publicitario, invitaciones a eventos, evaluar la calidad del servicio, realizar estudios o investigaciones de mercado, comercialización de servicios y productos a través de los diferentes canales de información, los cuales serán sometidos a los fines establecidos anteriormente conforme a la ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013.

Por lo anterior, autorizo el envío de comunicaciones utilizando mis datos de contactos, tales como: Número de teléfono móvil, Correo Electrónico, Redes sociales, Dirección de correspondencia, teléfonos fijos, o cualquier otro medio de contacto que permita la tecnología.

Colsubsidio informa al titular que podrá consultar los términos y condiciones de la política de tratamiento de datos de Colsubsidio y elevar cualquier solicitud, petición, queja o reclamo a través de:

- Líneas de servicio al cliente Colsubsidio: Línea audioservicios Bogotá 7457900, línea nacional gratuita: 018000 94 7900, página web: www.colsubsidio.com opción servicio al cliente, correo electrónico servicioalcliente@colsubsidio.com o personalmente en cualquiera de los Centros de Servicio Colsubsidio.

Así mismo, puede consultar el Aviso de privacidad y el Manual de políticas y procedimientos para el tratamiento de datos personales en la página www.colsubsidio.com

Firma: _____

Fecha: _____

VIGILADO SuperSubsidio 



Protección Social



Educación



Vivienda



Salud



Cultura



Recreación y Deportes



Turismo



Supermercados



Droguerías



Crédito



Alimentos y Bebidas