



VIETLADO SuperSubsidio  
VIETLADO SuperSubsidio S.A.
CALLE 100 No. 100-100, Bogotá, D.C.

Comfenalco Valle

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

delagente

FEBRERO 2020

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN - PTI

La CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFENALCO VALLE DELAGENTE, Corporación de derecho privado, sin ánimo de lucro y con funciones de Seguridad Social, domiciliada en la Calle 5 No 6-63 de Ciudad de Santiago de Cali, Departamento del Valle del Cauca, identificada con el NIT No. 890.303.093, comprometida con la protección de la información, ha desarrollado la presente política que contiene las directrices generales necesarias que se tendrán en cuenta para el adecuado tratamiento de los datos personales de sus Titulares, cuando sean recolectados, almacenados, usados, circulados o suprimidos a través del giro ordinario de cualquiera de sus líneas de negocio y en desarrollo exclusivo de su objeto social, el cual obedece a las finalidades propias de una Caja de Compensación Familiar.

Esta política pretende garantizar la dignidad humana y evitar cualquier riesgo de vulneración de derechos del titular de datos a partir del cumplimiento del marco legal establecido, cuyo propósito es la protección de la información que nos suministran voluntariamente y que puede ser obtenida, entre otros medios, a través de: a) la afiliación física y electrónica que por disposición legal realizan las empresas de sus trabajadores, los trabajadores independientes y los pensionados a la Caja de Compensación Familiar para acceder a todos los servicios que ofrece; b) la relación contractual, comercial o reglamentaria que se genera con proveedores u otros terceros o particulares; c) la relación laboral con los colaboradores y excolaboradores; d) los procesos de reclutamiento y selección; e) las distintas plataformas electrónicas de relacionamiento con el cliente; f) el acceso efectivo a todos los servicios y programas que como Caja de Compensación Familiar puede ofrecer, tales como: Vivienda, Educación, Cultura, Recreación, Droguerías, Salud, Empleabilidad, Mercadeo, Crédito, Biblioteca, Convenios, etc.; g) la conformación de historias clínicas (médicas y ocupacionales).

La información que se recolecta por COMFENALCO VALLE DELAGENTE, atiende exclusivamente a disposiciones de orden legal para gestionar todo lo pertinente con las afiliaciones a la Caja de Compensación Familiar y/o a la Entidad Promotora de Salud (EPS) y obtener el acceso a los distintos programas y servicios que de dicha afiliación se derivan, razón por la cual su tratamiento se realizará de conformidad a la presente Política y el Titular así lo acepta, precisando que los datos personales suministrados no serán utilizados para actividades o propósitos diferentes a los legalmente permitidos a las Cajas de Compensación Familiar y a los aquí previstos.

En ejercicio del principio de buena fe, COMFENALCO VALLE DELAGENTE asume que la información personal que le es reportada con ocasión del trámite de afiliación, tanto a la Caja de Compensación Familiar como a la Entidad Promotora de Salud, tanto por las empresas afiliadas de sus trabajadores, como por los afiliados de sus beneficiarios, son de responsabilidad de la Empresa y del Afiliado respectivamente, por lo que parte de la base que ésta información ha sido tratada de conformidad a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015, significando que se cuenta con la autorización de su Titular y que dicha autorización los faculta para circularla y procurar el tratamiento de los datos personales por parte de COMFENALCO VALLE DELAGENTE.

Contenido

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN - PTI	2
1. DESTINATARIOS DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	4
2. TITULARES, DATOS Y FINALIDADES	4
3. MARCO LEGAL	11
4. DEFINICIONES.....	11
5. OBLIGACIONES	14
6. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA SOBRE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS.....	14
7. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	15
7.1 PRINCIPIOS RELACIONADOS CON LA RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES	16
7.2 PRINCIPIOS RELACIONADOS CON EL USO DE DATOS PERSONALES.....	17
7.3 PRINCIPIOS RELACIONADOS CON LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	18
7.4 PRINCIPIOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN, EL ACCESO Y CIRCULACIÓN DE DATOS PERSONALES.....	18
8. DERECHOS APLICABLES A LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES	19
9. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER SUS DERECHOS COMO TITULAR DE LOS	20
10. ACCIONES PREVIAS A QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. 22	
11. DEBERES DE COMFENALCO VALLE DEL AGENTE COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO 22	
11.1 DEBERES RESPECTO DEL TITULAR DEL DATO	23
11.2 DEBERES RESPECTO DE LA CALIDAD, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES.....	23
11.3 DEBERES CUANDO REALIZA EL TRATAMIENTO A TRAVÉS DE UN ENCARGADO O SUBENCARGADO	23
11.4 DEBERES RESPECTO DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.....	24
11.5 DEBERES CUANDO OBRA COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	24
12. NIVELES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD	25
13. VIDEOVIGILANCIA.....	25
14. AVISO DE PRIVACIDAD	26
15. VIGENCIA DE BASES DE DATOS	26
16. MODIFICACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	26

1. DESTINATARIOS DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Esta política se ha establecido para otorgar protección a todas las personas naturales cuyos datos personales se encuentren en las bases de datos de COMFENALCO VALLE DELAGENTE.

2. TITULARES, DATOS Y FINALIDADES

Para el normal desarrollo y cumplimiento de las obligaciones y funciones legalmente establecidas para las Cajas de Compensación Familiar, COMFENALCO VALLE DELAGENTE realiza el tratamiento de los datos personales que le han sido proporcionados por los distintos titulares con los que interactúa.

Los datos personales que son requeridos para la operación normal de una Caja de Compensación Familiar se mencionan en la tabla que a continuación se presenta; no obstante, se aclaran dos aspectos: 1) que por orden de la Superintendencia del Subsidio Familiar y exclusivamente para su ejercicio misional, en cualquier momento podrán requerirse del Titular, datos personales adicionales, y 2) que los datos personales pueden ser recolectados o actualizados por el titular de forma verbal para su almacenamiento o éste puede darse mediante acreditación con documentos en formato original o en copia que los soporten.

Titulares	Datos Personales Objeto de Tratamiento
Afiliados	Pertenenencia a Población Especial, Registro de Voz, Número de Semanas Cotizadas, Horario Laboral, Calidad de Cotizante, Nacionalidad, Datos de Salud, Grado Escolar, Dirección del Trabajo, Número de Beneficiarios, Lugar de Expedición del Documento de Identidad, Nombre de Usuario de Sistemas de Información, Afiliación a Entidad Promotora de Salud - EPS, Departamento Residencia, Número Historia Clínica, Valor Ingresos, Ciudad Residencia, Número Celular Personal, Barrio Residencia, Poseedor de Deuda, Salario, Parentesco, Sector Rural / Urbano, Firma Digital, Poseedor Subsidio, Nombre y Apellido, Número Teléfono Personal, Código Afiliado a Caja De Compensación, Firma Manuscrita, Fecha Inicio Relación Marital, Entidad Bancaria, Caja de Compensación Familiar, Calidad de Servidor Público, Correo Electrónico Personal, Historia Laboral, Deporte que Practica, Información Tributaria, Discapacidad, Fecha Defunción, Condición de Afiliado, Experiencia Laboral, Aportes Parafiscales, Dirección Residencia, Número de Personas a Cargo, Número Cuenta Bancaria, Estado Civil, Tipo Documento de Identidad, Estrato Social, Edad, Composición Familiar, Gastos, Remuneración, Empresa donde Labora, Profesión, Número Identificación Tributaria - NIT, Valor Egresos, Municipio de Residencia, Tipo de Contrato, Cargo, Valor Patrimonio, Valor Deuda, Nivel Educativo, Fecha

	<p>Nacimiento, Número de Hijos, Actividad Económica, Imágenes Fotográficas, Número Libreta Militar, Instituto Prestador de Salud - IPS, Valor Activos, Ingreso Base de Cotización IBC, Calidad Cabeza de Familia, Género, Tipo de Vivienda, Número Documento de Identidad, Categoría Afiliación a Caja de Compensación, Administrador Fondos de Pensiones - AFP, Días de Incapacidad Médica, Dominio de Bien Mueble, Fecha de Pensión, Fecha Expedición Documento de Identidad, Número Teléfono Corporativo, Limitación Física, Afiliación a Administradora de Riesgos Laborales - ARL, Huella Dactilar, Núcleo Familiar, Dominio de Bien Inmueble, Número Pasaporte, Jornada Laboral, Código Interno, Incapacidad, Afiliación a SISBEN, Origen Étnico, Formación Académica, Calidad de Comerciante, Área Laboral, Orientación Sexual, Pertenencia Étnica, Factor de Vulnerabilidad.</p>
Beneficiarios	<p>Género, Registro de Voz, Instituto Educativo donde Estudió, Nacionalidad, Antecedentes Médicos, Datos de Salud, Número Documento de Identidad, Categoría de Afiliación a Caja de Compensación, Grado Escolar, Dirección Trabajo, Fecha Expedición Documento de Identidad, Número de Beneficiarios, Número Teléfono Corporativo, Huella Dactilar, Lugar Expedición Documento de Identidad, Medicación, Jornada Laboral, Afiliación a Entidad Promotora de Salud - EPS, Departamento Residencia, Fecha de Nacimiento, Código Interno, Imágenes Fotográficas, Tipo de Sangre, Actividad Económica, Nivel Académico, Origen Étnico, Número Celular Personal, Barrio Residencia, Ciudad Residencia, Valor Ingresos, Salario, Parentesco, Sector Rural / Urbano, Poseedor de Subsidio, Nombre y Apellido, Número Teléfono Personal, Código Afiliado a Caja de Compensación, Fecha Inicio Relación Marital, Firma Manuscrita, Caja de Compensación Familiar, Calidad de Beneficiario de Caja de Compensación, Correo Electrónico Personal, Afiliación a Medicina Prepagada, Deporte que Practica, Discapacidad, Dirección Residencia, Estado Civil, Tipo Documento de Identidad, Edad, Empresa Donde Labora, Profesión, Número Identificación Tributaria - NIT, Municipio Residencia, Tipo de Contrato, Cargo, Nivel Educativo, Orientación Sexual, Pertenencia Étnica, Factor de Vulnerabilidad.</p>
Colaboradores	<p>Antecedentes Disciplinarios, Número Semanas Cotizadas, Horario Laboral, Estatura, Rango Salarial, Nacionalidad, Datos de Movilidad, Antecedentes Médicos, Datos de Salud, Resultados Pruebas Psicotécnicas, Resultados Pruebas Técnicas, Información Fiscal, Placa Vehículo, Dirección Trabajo, Número Licencia de Conducción, Número de Beneficiarios, Nombre de Usuario de Sistemas de Información, Lugar Expedición Documento de Identidad, Afiliación a Entidad Promotora de Salud - EPS, Departamento Residencia, Notas Académicas, Barrio Residencia, Resultados Examen Médico, Valor Ingresos, Resultados Examen de Optometría, Número Tarjeta Profesional, Entidad Bancaria, Patologías, Historia Laboral, Correo Electrónico Personal, Contacto de Emergencia, Vacunas, Información Tributaria, Condición de Gestante, Fecha de Defunción, Resultados Examen de Audiometría, Experiencia Laboral, Dirección de Residencia, Historia Clínica, Número Cuenta Bancaria, Estado Civil, Consumo de Sustancias Psicoactivas, Edad, Índice de Masa Corporal, Gastos, Tipo Documento de Identidad, Correo Electrónico Corporativo, Remuneración, Empresa Donde Labora, Contraseña, Número Identificación Tributaria - NIT,</p>

	Profesión, Tipo de Contrato, Valor Egresos, Cargo, Consumo de Sustancias Alcohólicas, Fecha de Nacimiento, Dolencia Osteomuscular, Código Corporativo, Imágenes Fotográficas, Tipo de Sangre, Actividad Económica, Antecedentes Fiscales, Número Libreta Militar, Instituto Prestador de Salud - IPS, Nivel Académico, Valor Activos, Rol, Fondo de Cesantías, Estado Psicológico, Programa Académico, Género, Resultados Examen Oftalmológico, Intervenciones Quirúrgicas, Poseedor de Infracción de Tránsito, Distribución Espacial, Tipo de Vivienda, Número Documento de Identidad, Administrador Fondo de Pensiones - AFP, Referencia Laboral, Dirección IP, Reconocimiento Laboral, Fecha de Pensión, Número Teléfono Corporativo, Talla, Huella Dactilar, Afiliación a Administradora de Riesgos Laborales - ARL, Limitación Física, Número Pasaporte, Medicación, Diagnóstico Médico, Código Interno, Historia Clínica Ocupacional, Código Postal Asociado a Persona, Peso, Formación Académica, Área Laboral, Ciudad Residencia, Número Celular Personal, Salario, Nombre y Apellido, Número Teléfono Personal, Alergias, Lugar de Nacimiento, Firma Manuscrita.
Contratistas	Ciudad Residencia, Número Celular Personal, Barrio Residencia, Género, Nombre y Apellido, Número Teléfono Personal, Instituto Educativo Donde Estudió, Lugar de Nacimiento, Firma Manuscrita, Entidad Bancaria, Fecha de Nacimiento, Número Documento de Identidad, Correo Electrónico Personal, Tipo de Sangre, Número Libreta Militar, Dirección Trabajo, Experiencia Laboral, Número Teléfono Corporativo, Dirección Residencia, Número Cuenta Bancaria, Estado Civil, Lugar Expedición Documento de Identidad, Tipo Documento de Identidad, Correo Electrónico Corporativo, Número de Identificación Tributaria – NIT.
Terceros	Género, Registro de Voz, Nacionalidad, Datos de Movilidad, Número Documento de Identidad, Placa de Vehículo, Número Licencia de Conducción, Fecha Expedición Documento de Identidad, Dirección Residencia, Número Matrícula Vehicular, Número Teléfono Corporativo, Huella Dactilar, Afiliación a Administradora de Riesgos Laborales - ARL, Estado Civil, Lugar Expedición Documento de Identidad, Tipo Documento de Identidad, Edad, Correo Electrónico Corporativo, Empresa Donde Labora, Profesión, Municipio Residencia, Tipo de Contrato, Cargo, Afiliación a Entidad Promotora de Salud - EPS, Departamento Residencia, Fecha Nacimiento, Imágenes Fotográficas, Tipo de Sangre, Número Libreta Militar, Origen Étnico, Nivel Académico, Formación Académica, Área Laboral, Ciudad Residencia, Número Celular Personal, Barrio Residencia, Salario, Parentesco, Nombre y Apellido, Número Teléfono Personal, Lugar de Nacimiento, Firma Manuscrita, Caja de Compensación Familiar, Correo Electrónico Personal, Deporte que Practica.

Estos datos personales son tratados conforme lo ordenado en la Ley 1581 de 2012 y se describen en la siguiente tabla de conformidad al listado de finalidades definido por la Superintendencia de Industria y Comercio en el RNBD:

Finalidad	Descripción
Acceso a subsidios	Afiliación a la Caja de Compensación Familiar y gestión para acceder a todos los servicios que presta y en especial a los subsidios que por ley otorga.
Actividades asociativas, culturales, recreativas, deportivas y sociales - Gestión de actividades culturales	Turismo para afiliados a la Caja de Compensación y particulares; Identificación de responsables de atención de emergencias; Registro de asistencia; Registro de creaciones en aplicativos; Identificación del estado de salud; Identificación de beneficiarios de póliza; Atención en salud; Autorización para captura de imagen.
Actividades asociativas, culturales, recreativas, deportivas y sociales - Gestión de clubes o asociaciones deportivas, culturales, profesionales y similares	Registro e identificación de datos de contacto; Validación y seguimiento de información o documentos para acceso a la prestación de servicios o programas; Registro estadístico; Recolección de datos de contacto de usuarios y familiares en caso de emergencia.
Actividades asociativas, culturales, recreativas, deportivas y sociales - Gestión de medios de comunicación social	Identificación de quienes autorizan el uso de imágenes fotográficas, producción audiovisual y conexos.
Educación y cultura - Deportes	Administración de actividades deportivas; Soporte de autorización para tratamiento de información; Prestación del servicio o programa; Identificación y seguimiento integral de los usuarios de los programas y servicios ofrecidos por la Corporación., Carnetización; Identificación de parentesco; Entrega de póliza del menor; Identificación de contacto vía web; Información de salud para remisión y atención en caso de accidente.
Educación y cultura - Otras enseñanzas o eventos	Verificación de requisitos de admisión a programas; Identificación de aspirantes a programas y solicitantes de servicios., Identificación de asistentes a eventos, reuniones, capacitaciones y diversas actividades que se ejecuten dentro de todos los programas y procesos de la Caja.
Empleado	Vinculación y elaboración de contrato laboral; afiliación a EPS, AFP, ARL, PVS, Fondo de Cesantías; Registro de entrega de dotación y elementos de protección personal; Registro de resultados de pruebas psicotécnicas y de admisión; entre otros trámites administrativos.
Finalidades varias - Atención al ciudadano/cliente (Gestión PQR)	Registro de información asociada a la creación, modificación, gestión y respuesta de OyS (Opiniones y Sugerencias), Gestión de PQRS.
Finalidades varias - campañas de actualización de datos e información de cambios en el tratamiento de datos personales	Incorporación y actualización de datos en bases de datos. Registro de datos de contacto en caso de emergencia. Identificación de acudientes de menores de edad para trámites ante la Corporación. Establecimiento de parentesco y condición especial. Realización periódica de campañas de actualización de datos con los titulares, en cumplimiento de la normativa propia de las Cajas de Compensación Familiar y seguimiento a solicitudes de habeas data para gestionar las novedades. Actualización de datos.
Finalidades varias - Custodia y formación de bases de datos	Custodia de la información recolectada de titulares en las bases de datos creadas según disposiciones de ley, conforme las políticas internas establecidas. Alojamiento de todo tipo de soportes físicos generados por los procesos; custodia

	de expedientes contractuales.
Finalidades varias - Fidelización de clientes	Soporte de autorización de tratamiento de la información; Registro de personas inscritas a programas; Validación de información y requisitos para acceder a distintos beneficios y programas., Identificación de encargado de gestionar convenios con empresas interesadas; Actualización y validación de información financiera; Recolección de datos de contacto de empresas con quienes se han celebrado contratos.
Finalidades varias - Gestión de estadísticas internas	Generación de reportes; Registros estadísticos. Uso de información recolectada para dar cumplimiento a las disposiciones legales propias de las CCF, con énfasis en los procesos internos que administran el core y generan servicios a la población objetivo. Reportes a los Entes de Control.
Finalidades varias - Remisión de información a los titulares, relacionada con el objeto social de la organización	Notificación de información derivada de la relación legal o contractual existente con los titulares, gestionada a través de medios telefónicos, electrónicos, físicos y/o personales., Recaudo y registro de autorizaciones otorgadas en trámites de la Corporación; Identificación del representante legal con quien celebran contratos; Registro y seguimiento de operaciones financieras y contables llevadas a cabo por la empresa.
Financiera	Identificación de titulares para fines y trámites jurídicos, contables y financieros; Soporte de autorización de consulta y reporte a centrales de riesgo.
Gestión contable, fiscal y administrativa - Gestión de cobros y pagos	Registro y gestión de la información de las prescripciones, recobro, casos de medicina laboral, casos evaluados por Comité Técnico Científico y gestión de las prestaciones económicas.
Gestión contable, fiscal y administrativa - Gestión de proveedores	Gestión contable, fiscal y administrativa para la creación, actualización y pago de los distintos proveedores de bienes y servicios.
Gestión contable, fiscal y administrativa - Verificación de requisitos jurídicos, técnicos y/o financieros	Identificación de titulares, clientes y usuarios para fines jurídicos, contables y financieros.
Marketing	Enviar y recepcionar mensajes con fines comerciales, publicitarios y/o de atención al cliente realizar invitaciones a eventos, ofertar nuevos productos distribuir publicaciones institucionales.
Prestación de Servicios - Prestación de servicios de comunicaciones.	Identificación de titulares para fines informativos; Soporte de autorización de tratamiento de la información; Identificación para oferta de programas, proyectos y servicios.
Publicidad y prospección comercial - Ofrecimiento productos y servicios	Registro de asistencia a actividades, capacitaciones y eventos de la Corporación; Identificación de clientes potenciales; Conocimiento de preferencias para ofrecimiento de servicios. Identificación para oferta de programas proyectos y servicios.
Recursos humanos - Control de horario	Administración de turnos y control de horas extras.
	Vinculación y elaboración de contrato laboral; Afiliación a EPS, ARL, AFP y FC; Registro de pólizas; Autorización para captura de imagen; Publicación de videos,

Recursos humanos - Gestión de nómina	contenido institucional, fotos de eventos; Registro de creaciones en aplicativos; Gestión administrativa para la elaboración, actualización y pago de la nómina mensual.
Recursos humanos - Gestión de personal	Administración y conformación de la historia laboral de cada colaborador, desde su ingreso hasta su retiro, incluidos los casos de pensión. Recolección de información para los procesos asociados a Gestión Humana, así como los procesos de cumplimiento en donde se requiera el diligenciamiento de formatos con información personal para reportar a Entes de Control.
Recursos humanos - Prevención de riesgos laborales	Recolección de datos personales de colaboradores para conformación de historia clínica ocupacional, seguimiento a gestantes y demás información requerida por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
Recursos humanos - Promoción y selección de personal	Administración de información de prospectos que participaron en procesos de selección de personal. Recolección de información para trámite de becas educativas, participación en diferentes cursos y seminarios, inscripción a congresos en temas especializados, diligenciamiento de formatos para capacitaciones.
Salud	Consolidación de información proveniente de diferentes procesos en modelos de datos para generar informes periódicos y a solicitud para entidades externas o insumos para procesos internos. Registro y gestión de eventos hospitalarios, así como de información clínica asociada a servicios de hospitalización y urgencias. Registro de información asociada a la administración de los parámetros implícitos para la generación de certificados. Base de datos encargada de procesar la totalidad de la información indispensable para generar los archivos exigidos por los entes de control. Clasificación de los tipos documentales y los datos asociados a las familias documentales, que se digitalizan y/o indexan, de los usuarios afiliados. Administración de la información de las afiliaciones al Plan Obligatorio de Salud y Planes Adicionales. Administración de la información de Contratos con Prestadores, Autorizaciones y Pagos a Prestadores de Salud. Reporte de información que se genere de la afiliación y del reporte de novedades a las entidades públicas que por sus funciones la requieran. Disponer de imágenes y datos al gestor documental para que posteriormente se puedan consultar las imágenes de los documentos digitalizados e indexados para gestión de los procesos de negocio de los usuarios afiliados (EPS-PVS).
Seguridad - Seguridad	Ejecución de controles de seguridad. Identificación de personas por video vigilancia. Verificación de perfiles. Identificación del contexto familiar.
Seguridad - Seguridad y control de acceso a edificios	Trámite para consulta de videos de vigilancia.
Servicio de salud - Gestión autorizaciones servicios de salud	Tratamiento de información para realizar toda la gestión del aseguramiento en salud.
Servicio de salud - Historial clínico	Registro y gestión de información en salud, laboratorio clínico, servicios ambulatorios, imágenes diagnósticas, oncología, vacunación, servicios de hospitalización y urgencias. Autorización para que la EPS solicite y obtenga datos y copia de la historia clínica del cotizante o cabeza de familia y de sus beneficiarios o afiliados adicionales.
Servicios económico - financieros y	Actualización y validación de información financiera; Identificación del estado de

seguros - Cuenta de crédito	salud de solicitantes para seguro de vida; Identificación de beneficiarios de póliza; Control de correspondencia; Gestión de créditos.
Trabajo y bienestar social - Ayudas para el acceso a vivienda	Gestión para acceso a programas de vivienda ofertados por la Caja de Compensación Familiar.
Trabajo y bienestar social - Declaración y pago de aportes de seguridad social	Gestionar los procesos involucrados con el aporte de los afiliados a salud como son el recaudo, la compensación, gestión de cobro, devoluciones y giros a terceros. Proceso de cargue y reporte de los aportes parafiscales de ley al Sistema del Subsidio Familiar.

COMFENALCO VALLE DELAGENTE también podrá:

- Circular información de sus bases de datos con personas naturales o jurídicas con las cuales posea una relación comercial, legal o reglamentaria, relacionada con los distintos programas, productos o servicios ofrecidos por la Corporación en cumplimiento de los fines previstos por la ley para las Cajas de Compensación Familiar.
- Compartir datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- Compartir la información de las bases de datos con contratistas en general, cuando ello sea necesario para el desarrollo del objeto contratado.
- Realizar, directa o indirectamente, transmisión o transferencia nacional o internacional de datos, cuando resulte imprescindible para el correcto funcionamiento de la Corporación.
- Utilizar los datos recolectados a través de puntos de seguridad, personal de seguridad y videograbaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de la corporación, para fines de seguridad y vigilancia de las personas, bienes e instalaciones de COMFENALCO VALLE DELAGENTE, pudiendo ser utilizados como prueba en cualquier tipo de proceso judicial o administrativo.
- Soportar procesos de auditoría externa e interna.
- Compartir información y realizar estudios a través de instituciones como ASOCAJAS o que estén relacionadas con el Sistema del Subsidio Familiar.
- Enviar y recepcionar mensajes con fines comerciales, publicitarios y/o de atención al cliente, realizar invitaciones a eventos, ofertar nuevos productos, distribuir publicaciones institucionales, así como todo lo referente a la relación legal o contractual existente con los Titulares, a través de todos los canales de comunicación disponibles.
- Suministrar información de contacto y documentos pertinentes a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemarketing, investigación de mercados, propia o a través de un tercero con el cual COMFENALCO VALLE DELAGENTE posea vínculo contractual.
- Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos), realizar análisis de riesgo, realizar investigaciones de hábitos de consumo y de preferencias, efectuar encuestas de satisfacción respecto de los servicios de COMFENALCO VALLE DELAGENTE, así como de sus aliados comerciales y evaluar la calidad del servicio prestado, directamente o a través de terceros.
- Consultar datos personales que reposen en operadores de bancos de datos de información financiera de que trata la Ley 1266 de 2008 o las normas que la modifiquen o sustituyan, así como proveerles información crediticia a los mismos.

- Consultar en listas restrictivas y de control relacionadas con el Sistema de Administración de Riesgos para Lavados de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT.
- Remitir información a entidades públicas o administrativas solicitada en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Ceder datos personales a terceros para fines legales y/o contractuales.
- Cualquier otra finalidad que resulte del ejercicio diario de la función misional de la Caja de Compensación Familiar.

3. MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia, Artículo 15.

Ley Estatutaria 1266 de 2008.

Ley Estatutaria 1581 de 2012.

Decreto Reglamentario Único 1074 del 2015.

Sentencias de la Corte Constitucional C-1011 de 2008 y C-748 de 2011.

Resoluciones, Circulares Externas y Guías expedidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

4. DEFINICIONES



del agente

Para efectos de la interpretación y aplicación de esta política deben tenerse en cuenta los siguientes conceptos:

AFILIADOS. Son todos aquellos trabajadores, dependientes o independientes y pensionados, que en cumplimiento de las leyes 21 de 1982 y 100 de 1993, así como de sus decretos reglamentarios y demás normas complementarias, tramitan su afiliación a la Caja de Compensación Familiar y/o a la EPS.

AUTORIZACIÓN. Consentimiento previo, expreso e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento de su información personal.

BENEFICIARIOS. Son todas aquellas personas naturales que dependen de un Afiliado y hacen parte de su grupo familiar, para acceder en esta calidad a los servicios ofrecidos por la Caja de Compensación Familiar y/o la EPS. Los beneficiarios pueden ser mayores o menores de edad.

BASE DE DATOS. Conjunto organizado, sea físico o digital, de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

CESIÓN DE LA BASE DE DATOS. Transferencia de la calidad de Responsable de una Base de Datos a otro Responsable a título gratuito u oneroso. Se le considerará al nuevo Responsable del Tratamiento de la base de datos cedida tal condición a partir del momento en que sea perfeccionada la cesión.

COLABORADORES. Son todas aquellas personas naturales que tienen un vínculo laboral con Comfenalco Valle Delagente o con Consorcio Salud EPS Comfenalco Valle.

CONSULTA. Solicitud del titular del dato, de las personas autorizadas por este o por la ley, para conocer la información que reposa sobre él, en bases de datos o archivos de la corporación.

CONTRATISTAS. Son todas aquellas personas que proveen bienes o servicios a Comfenalco Valle Delagente o a Consorcio Salud EPS Comfenalco Valle y han suscrito un contrato de prestación de servicios, orden de trabajo o equivalente.

DATO PERSONAL. Cualquier información que directa o indirectamente se refiere a una persona natural y que permite identificarla, estos datos se clasifican en:

- **DATO PERSONAL SENSIBLE.** Información que afecta la intimidad de la persona o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como datos 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 (huellas dactilares, fotos).
- **DATO PERSONAL PRIVADO.** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona Titular del dato. Ejemplos: información extraída a partir de la inspección del domicilio, número telefónico siempre y cuando no se encuentre en bases públicas o el salario. También lo son los datos que reposen en los archivos de la Registraduría, referentes a la identidad de las personas, cómo son sus datos biográficos, su filiación y fórmula dactiloscópica.
- **DATO PERSONAL SEMIPRIVADO.** Es el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como, entre otros, el dato referente al cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social.

- **DATO PERSONAL PÚBLICO.** Es el dato calificado como tal por ley o la Constitución Política o el que no sea privado, semiprivado o sensible. Son públicos, entre otros, el nombre, el número de identificación, fecha y lugar de expedición del documento de identificación, profesión, calidad de comerciante o de servidor público, datos contenidos en el registro público mercantil de las Cámaras de Comercio, entre otros.

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.

NNA. Hace referencia a los menores de 18 años y corresponde a la sigla de Niños, Niñas y Adolescentes.

RECLAMO. Solicitud del titular del dato, de las personas autorizadas por este 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 de naturaleza pública o privada, que decide sobre la recolección y fines del tratamiento de los datos personales. Puede ser, a título de ejemplo, la empresa dueña de la base de datos o sistema de información que contiene datos personales.

SUBENCARGADO DEL TRATAMIENTO. Persona que realiza el tratamiento de datos personales por cuenta de un Encargado del tratamiento.

TERCEROS. Son todas aquellas personas naturales que, por distintas circunstancias, tengan o hayan tenido un relacionamiento con Comfenalco Valle Delagente o con Consorcio Salud EPS Comfenalco Valle y producto de dicha interacción, puedan llegar a proporcionar o hayan proporcionado datos personales.

TITULAR DEL DATO. Es la persona natural cuyos datos personales son objeto del tratamiento.

TRATAMIENTO. Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales tales como: la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación o supresión de esa clase de información.

TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS. Envío de datos personales que realiza el Responsable o Encargado desde Colombia a un destinatario que será un Responsable que se encuentra fuera del país y cuya operación está cobijada por una declaración de conformidad emitida por la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio o por una causal de excepción en los términos señalados en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012.

TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS. Envío de datos personales que realiza el Responsable desde Colombia a un destinatario que será un Encargado que se encuentra fuera del país y cuya operación está cobijada por un contrato de transmisión de datos en los términos señalados en el artículo 2.2.2.25.5.2 del Decreto 1074 de 2015 o una declaración de conformidad emitida por la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio.

TRANSMISIÓN NACIONAL DE DATOS. Envío de datos personales que realiza el Responsable o el Encargado dentro del territorio nacional a un destinatario que será un Responsable o Encargado y cuya operación está cobijada por un negocio jurídico.

5. OBLIGACIONES

Esta política es de obligatorio cumplimiento para todo el personal de COMFENALCO VALLE DELAGENTE, al igual que para todos los terceros que obran en su nombre o que tratan o se relacionan con datos personales por disposición de la Corporación, como Encargados o Subencargados del tratamiento. Todos ellos deberán observar y respetar esta política en el cumplimiento de sus funciones, actividades y ejecuciones contractuales, aún después de terminados los vínculos legales, funcionales, comerciales, laborales o de cualquier índole que con la corporación hubieren establecido. De igual manera, se comprometen a guardar estricta confidencialidad en relación con los datos en su momento tratados.

Es importante señalar que COMFENALCO VALLE DELAGENTE realiza el tratamiento de datos personales de sus respectivos titulares, contando con un equipo de trabajo capacitado y actualizado en protección de datos personales y que cuenta con acuerdos de confidencialidad suscritos con sus colaboradores y contratistas, pensando siempre en preservar la privacidad de la información a la cual pudieren llegar a tener acceso en desarrollo de sus obligaciones y responsabilidades.

No obstante, agradecemos que cualquier incumplimiento de las obligaciones y en general, de las políticas contenidas en este documento, que se entiende como un incumplimiento gravísimo de las obligaciones contractuales de los obligados, sea reportada al correo electrónico servicioalcliente@comfenalcovalle.com.co sin perjuicio de las acciones contractuales o legales que de ello se generen.

6. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA SOBRE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS

Conforme lo dispuesto por el artículo 2.2.2.25.4.4. del Decreto 1074 de 2015: *“Todo Responsable y Encargado deberá designar a una persona o área que asuma la función de protección de datos personales...”* COMFENALCO VALLE DELAGENTE ha establecido la siguiente estructura de gobierno:

- (i) **Macroproceso Gobierno de Información.** Responde a la Dirección de Servicios de Apoyo de la Corporación. Su propósito es asegurar de modo transversal, un nivel de calidad, disponibilidad, privacidad, seguridad y confiabilidad de toda la información que se trata, mediante la definición e implantación de un conjunto de políticas, organismos, normas y procesos, adecuados a sus necesidades normativas y operativas.

Asociados a este Macroproceso se encuentran tres (3) procesos específicos:

1. **Protección de Datos Personales.** Su propósito es establecer las políticas y lineamientos a nivel corporativo para el adecuado tratamiento de los datos personales, asegurando la implementación y mantenimiento transversal del Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales.
2. **Seguridad de la Información.** Propende por la conservación de la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información de la corporación, así como de los sistemas implicados en su tratamiento.
3. **Gobierno de Datos.** Su propósito es fijar las políticas y lineamientos que permitan mejorar la calidad de los datos que se tratan en la Corporación.

- (ii) Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales -SGSDP- que hace parte del proceso de Protección de Datos Personales.
- (iii) Comité del Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales SGSDP. Órgano multidisciplinario y de carácter estratégico, liderado por el Oficial de Protección de Datos (OPD).
- (iv) Comité CSIRT (Comité de Respuesta a Incidentes de Seguridad). Órgano multidisciplinario, liderado por el Oficial de Seguridad de la Información (OSI).
- (v) Consejo Directivo de Comfenalco Valle Delagente. Es el órgano encargado de aprobar la Política de Tratamiento de la Información – PTI, sus modificaciones y actualizaciones, la constitución del Comité del Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales, así como los cambios en sus miembros integrantes.

7. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente política, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

7.1 PRINCIPIOS RELACIONADOS CON LA RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La recolección y tratamiento de datos personales que realiza Comfenalco Valle Delagente, es para fines lícitos y reglamentarios, de conformidad a las disposiciones que rigen para las Cajas de Compensación Familiar, especialmente las contenidas en la Ley 21 de 1982, Ley 100 de 1993, Ley 789 de 2002 y el Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015, entre otras muchas, así como a las directrices de la Superintendencia de Subsidio Familiar a través de sus circulares externas, que expresamente señalan los datos que deben ser objeto de tratamiento, los cuales no podrán usarse para finalidades distintas a las obligaciones misionales.

No se considerará incompatible el tratamiento posterior de estos datos cuando sea por fines históricos, estadísticos o científicos.

Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del titular. Si los datos fueran recogidos directamente del titular, se considerarán exactos los facilitados por éste.

Si los datos de carácter personal registrados resultaran ser inexactos, en todo o en parte, o incompletos, serán sustituidos por los correspondientes datos rectificados o completados, previo cambio de su estado a obsoleto, siempre y cuando el titular de la información así lo solicite.

Autorización para tratamiento de datos sensibles:

Para efectos de la recolección de datos sensibles se deben cumplir los siguientes requisitos:

- La autorización debe ser explícita y previa a la recolección del dato o a más tardar, concomitante con ella.
- Se debe informar al Titular expresamente que no está obligado a autorizar el tratamiento de dicha información, salvo deber legal o contractual, de lo cual se dejará registro.
- Para su transmisión y/o transferencia, lo mismo que para su almacenamiento, se utilizarán mecanismos de seguridad especial tales como cifrado de bases de datos, registro de control de accesos a estas, copias de seguridad alojadas en lugar físico diferente a donde están alojadas las bases de datos, conexiones seguras, etc. según el caso.

Autorización de tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes (NNA):

Para efectos de la recolección y tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes se deben cumplir los siguientes requisitos:

- La autorización debe ser otorgada por personas que estén facultadas para representar los NNA. El representante de los NNA deberá garantizarles el derecho a ser escuchados y

valorar su opinión del tratamiento teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad de los NNA para entender el asunto.

- Se debe informar que es facultativo responder preguntas sobre datos de los NNA.
- El tratamiento debe respetar el interés superior de los NNA y asegurar el respeto de sus derechos fundamentales.
- Se debe informar de forma explícita y previa al Titular cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad de este.

De igual manera, en general para la recolección de datos, la Corporación tendrá presentes los siguientes principios:

PRINCIPIO DE DIGNIDAD: Toda acción u omisión asociada al tratamiento de datos personales debe ejecutarse siempre salvaguardando la dignidad del Titular y amparándolos demás derechos constitucionales, en especial el derecho al buen nombre, a la honra, a la intimidad y el derecho a la información.

PRINCIPIO DE LEGALIDAD: El Tratamiento de datos *“es una actividad reglada, debiéndose por tanto estar sometida a todas las disposiciones que le regulan”* y a los principios que lo enmarcan. (Ley 1581 de 2012).

PRINCIPIO DE LIBERTAD: El Tratamiento sólo puede ejercerse 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.

PRINCIPIO DE INTEGRIDAD: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

7.2 PRINCIPIOS RELACIONADOS CON EL USO DE DATOS PERSONALES

PRINCIPIO DE FINALIDAD: Los datos personales deben ser procesados con un propósito específico y explícito, el cual debe ser autorizado por el Titular o permitido por la ley. Se deberá informar al Titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada y, por tanto, no podrán recopilarse datos sin una finalidad específica.

PRINCIPIO DE TEMPORALIDAD: Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir la finalidad del tratamiento y las exigencias legales o instrucciones de las autoridades de vigilancia y control u otras autoridades competentes. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Para determinar el término del tratamiento se considerarán las normas aplicables

a cada finalidad y los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

PRINCIPIO DE NO DISCRIMINACIÓN: Queda prohibido realizar cualquier acto de discriminación por las informaciones recaudadas en las bases de datos o archivos.

7.3 PRINCIPIOS RELACIONADOS CON LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD: La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error. Se deberán adoptar medidas razonables para asegurar que los datos sean precisos y suficientes y, cuando así lo solicite el Titular o cuando la corporación así lo determine, sean actualizados, rectificados o suprimidos cuando sea procedente.

7.4 PRINCIPIOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN, EL ACCESO Y CIRCULACIÓN DE DATOS PERSONALES

PRINCIPIO DE SEGURIDAD: Cada miembro de la corporación deberá cumplir las medidas técnicas, humanas y administrativas que establezca la misma para otorgar seguridad a los datos personales evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA: En el tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del Titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

PRINCIPIO DE ACCESO RESTRINGIDO: Sólo se permitirá acceso a los datos personales a las siguientes personas:

- Al Titular del dato.
- A las personas autorizadas por el Titular del dato.
- A las personas que por mandato legal u orden judicial sean autorizadas para conocer la información del Titular del dato.
- 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 de los datos personales o terceros autorizados conforme a la presente política o a la ley.

PRINCIPIO CIRCULACIÓN RESTRINGIDA: Sólo se puede enviar o suministrar los datos personales a las siguientes personas:

- Al Titular del dato, sus causahabientes o sus representantes legales.
- A las personas autorizadas por el Titular del dato o por la ley.
- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

En este último caso, de conformidad con la Corte Constitucional, se procederá de la siguiente manera:

En primer lugar, la entidad pública o administrativa debe justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.

En segundo lugar, con la entrega de la información se le informará a la entidad pública o administrativa que debe cumplir los deberes y obligaciones que le impone la Ley 1581 de 2012 como Responsable del Tratamiento. La entidad administrativa receptora debe cumplir con las obligaciones de protección y garantía que se derivan de la citada ley, en especial la observancia de los principios de finalidad, uso legítimo, circulación restringida, confidencialidad y seguridad.

PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD: Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley o por el Titular del dato.

8. DERECHOS APLICABLES A LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

COMFENALCO VALLE DELAGENTE está comprometida en respetar y garantizar los siguientes derechos de los titulares de los datos:

- Permitir, una vez cada mes calendario, el acceso en forma gratuita a los datos personales por parte del titular, si así lo requiere, o cuando existan modificaciones sustanciales de la PTI que lo ameriten.
- Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizado accedan a los datos del titular del dato.
- Informar sobre el uso que COMFENALCO VALLE DELAGENTE ha dado a los datos personales del Titular.

- Dar trámite a las consultas y reclamos siguiendo las pautas establecidas en la ley y en la presente política.
- Acceder a la solicitud de revocatoria de la autorización y/o supresión del dato personal cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento realizado por los directivos, colaboradores y miembros de COMFENALCO VALLE DELAGENTE se ha incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 o a la Constitución.
- El Titular también podrá revocar la autorización y solicitar la supresión del dato, cuando no exista un deber legal o contractual que le imponga el deber de permanecer en la base de datos o archivo del Responsable o Encargado.

Los derechos de los titulares podrán ejercerse por las siguientes personas:

- Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que ponga a disposición COMFENALCO VALLE DELAGENTE.
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.
- Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

9. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER SUS DERECHOS COMO TITULAR DE LOS DATOS

❖ Canal de Comunicación:

A efectos de que los titulares de datos personales, sus representantes legales, apoderados o herederos, todos estos debidamente acreditados, ejerzan los derechos a los que se refiere la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes, y en general para la atención de PQR asociadas a los datos personales, hemos establecido los siguientes canales de comunicación:

Para servicios de Caja de Compensación Familiar en General:

Correo electrónico: servicioalcliente@comfenalcovalle.com.co líneas telefónicas 8862727 - 018000938585, diligenciando los formatos de los buzones de sugerencias y de manera presencial en las sedes de la Corporación, enviando comunicación escrita a la dirección calle 5 No. 6-63 en la ciudad de Santiago de Cali (Valle del Cauca).

Para servicios de Salud a través de Consorcio Salud EPS Comfenalco Valle:

Correo electrónico: afiliacionesepscvc@epscomfenalcovalle.com.co líneas telefónicas 3876720 – 018000413501, diligenciando los buzones de sugerencias y de manera presencial en las sedes de la organización, enviando comunicación escrita a la dirección calle 5 No 6-63 Torre C Piso 1 en la ciudad de Santiago de Cali (Valle del Cauca) o en cualquier punto de atención (IPS).

❖ **Fuentes de PQR e informes administrativos y judiciales:**

Según la circunstancia en que se genere la PQR se tendrá en cuenta lo siguiente:

- **Cuando el Titular realiza consulta o reclamos verbales:**

En la Caja de Compensación Familiar:

Cuando la PQR se quiera formular a través del canal físico, en sede, de manera verbal, se deberán tener en cuenta los siguientes aspectos:

- a. Al Titular se le recepcionará la consulta o reclamo verbal que efectúe en sede, registrándola en el aplicativo designado para la generación del correspondiente número de radicado.
- b. Adicionalmente, el Titular deberá anexar:
 - Copia del documento idóneo que permita su identificación o de la calidad en que actúa (titular, causahabiente o apoderado).
 - Poder si se actúa a través de representante
 - Si se tratase de una persona jurídica, debe el representante legal, presentar el documento idóneo que acredite la existencia y representación legal de la misma, junto con la exhibición de un documento idóneo que permita su identificación.
 - Los anexos o soportes que considere necesarios para su consulta o reclamo.

En Consorcio Salud EPS Comfenalco Valle:

Cuando la PQR se quiera formular a través del canal físico, en sede, de manera verbal, se deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- a. Al Titular se le recepcionará la consulta o reclamo verbal que efectúe en sede, registrándola en el aplicativo designado para la generación del correspondiente número de radicado.
- b. Adicionalmente, el Titular deberá anexar:
 - Copia del documento idóneo que permita su identificación o de la calidad en que actúa (titular, causahabiente o apoderado).
 - Poder si se actúa a través de representante
 - Si se tratase de una persona jurídica, debe el representante legal, presentar el documento idóneo que acredite la existencia y representación legal de la misma, junto con la exhibición de un documento idóneo que permita su identificación.
 - Los anexos o soportes que considere necesarios para su consulta o reclamo.

- **Cuando el Titular realiza la Petición o consulta por medio de correo electrónico:**

Cuando la PQR se quiera formular a través del canal virtual del correo electrónico definido para cada línea de negocio (Caja y Salud), se deberán tener en cuenta los siguientes aspectos:

- a. Para verificar la condición de Titular, éste al momento de enviar el correo electrónico, deberá adjuntar:
 - Copia legible de su documento de identificación.
 - En tratándose de un causahabiente o apoderado del Titular, documento que acredite la calidad de causahabiente o poder debidamente otorgado
 - Si se tratase de una persona jurídica, debe el representante legal, presentar el documento idóneo que acredite la existencia y representación legal de la misma, junto con la exhibición de un documento idóneo que permita su identificación.
 - Los anexos o soportes que considere necesarios para su consulta o reclamo.

- **Cuando la consulta proviene de Organismos de Control:**

Cuando el asunto tenga como origen en una entidad administrativa o de control se deberán tener en cuenta los siguientes aspectos:

- a. Deberán indicar la correspondiente solicitud de manera expresa e inequívoca.
- b. La finalidad concreta para la cual requieran la información solicitada (salvo que sea autoridad judicial).
- c. Indicar las funciones específicas que le han sido conferidas por la ley relacionadas con dicha finalidad mencionando la correspondiente norma (esta exigencia no aplica cuando se trate de autoridad judicial).

10. ACCIONES PREVIAS A QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

En el evento en que se desee elevar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio referida a datos personales, recuerde que previamente debe haber agotado el trámite de consulta o reclamo ante COMFENALCO VALLE DELAGENTE, de acuerdo con las indicaciones anteriormente referidas, advirtiendo nuestra total disposición a atender sus inquietudes.

11. DEBERES DE COMFENALCO VALLE DELAGENTE COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

A los titulares de datos y terceros interesados, les informamos que COMFENALCO VALLE DELAGENTE, en desarrollo del tratamiento de los datos personales, cumple y exige que se cumplan los deberes que impone la ley así:

11.1 DEBERES RESPECTO DEL TITULAR DEL DATO

- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- Informar de manera clara y suficiente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus datos personales.
- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos personales.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política.

11.2 DEBERES RESPECTO DE LA CALIDAD, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

- Observar los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en la siguiente política.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Implementar las políticas y procedimientos de seguridad necesarios para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y bases de datos de la corporación, también asegurar la estabilidad, disponibilidad de la infraestructura tecnológica y la operación.
- Actualizar la información cuando sea necesario.
- Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente.

11.3 DEBERES CUANDO REALIZA EL TRATAMIENTO A TRAVÉS DE UN ENCARGADO O SUBENCARGADO

- Poner en conocimiento del Encargado o Subencargado la presente Política de Tratamiento de la Información, para advertir de la obligación que les asiste de operar el tratamiento de datos que se le encomiende en el marco de esta.
- Suministrar al Encargado o Subencargado del tratamiento, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado conforme a la ley.

- Garantizar que la información que se suministre al Encargado o Subencargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Comunicar de forma oportuna al Encargado o Subencargado 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.
- Informar de manera oportuna al Encargado o Subencargado del tratamiento, las rectificaciones realizadas sobre los datos personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes.
- Exigir al Encargado o Subencargado del tratamiento, en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Informar al Encargado o Subencargado del tratamiento, cuando determinada información, de conformidad a las disposiciones de la Ley 1266 de 2008, se encuentre en condición de *“reclamo en trámite”* por parte del Titular o en se trate de *“información en discusión judicial”*, una vez se haya presentado la reclamación o recibido la información. Así mismo deberá reportar los eventos en que el reclamo se atienda o la discusión judicial sea superada.

11.4 DEBERES RESPECTO DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

COMFENALCO VALLE DELAGENTE deberá cumplir con los siguientes deberes:

- Informarle las eventuales violaciones a los códigos de seguridad y la existencia de novedades en la administración de la información de los Titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

11.5 DEBERES CUANDO OBRA COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Cuando COMFENALCO VALLE DELAGENTE realiza el tratamiento de datos en nombre de otra entidad o corporación Responsable del Tratamiento, adquiere la calidad de Encargado y por tanto se obliga a cumplir los siguientes deberes:

- Establecer que el Responsable del tratamiento esté autorizado para suministrar a COMFENALCO VALLE DELAGENTE los datos personales que tratará como Encargado.
- 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.

- Actualizar la información reportada por los Responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente política.
- Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se establece en la presente política.
- 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 autorizadas por el Titular o facultadas por la ley para dicho efecto.
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan novedades en la administración de la información de los Titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

12. NIVELES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

COMFENALCO VALLE DELAGENTE cuenta con políticas, protocolos y procedimientos de seguridad, donde el objetivo principal es asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y bases de datos de nuestros miembros de la corporación y terceros, lo mismo que asegurar la estabilidad, disponibilidad de la infraestructura tecnológica y la operación.

Todas las medidas de seguridad que ha implementado y gestiona COMFENALCO VALLE DELAGENTE, buscan la protección de la información y la garantía de la dignidad de los Titulares de los datos personales que trata. Tales medidas buscan el acceso de los usuarios autorizados de forma controlada e impedir que los no autorizados puedan llegar a acceder, bloquear, modificar, adulterar o suprimir la información y/o datos personales tratados por parte de COMFENALCO VALLE DELAGENTE como Responsable, Encargado o Subencargado de los mismos según el caso.

13. VIDEOVIGILANCIA

COMFENALCO VALLE DELAGENTE utiliza medios de videovigilancia instalados en diferentes sitios internos y externos de sus sedes. Por ello se informa a los Titulares y terceros, la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios con alertas de videovigilancia. No obstante, ningún dispositivo de videovigilancia se sitúa en lugares que puedan afectar la intimidad de los Titulares.

La información recolectada por estos mecanismos se utilizará para fines de seguridad de los bienes, instalaciones y personas que se encuentren en éstas, o como prueba en cualquier tipo de proceso interno, judicial o administrativo, siempre con sujeción y cumplimiento de las normas legales.

Las imágenes solo serán tratadas cuando sean adecuadas, pertinentes y no excesivas en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, legítimas y explícitas y que hayan justificado la instalación de las cámaras o videocámaras.

14. AVISO DE PRIVACIDAD

Para todos los efectos legales, COMFENALCO VALLE DELAGENTE manifiesta cumplir con el Aviso de Privacidad de que trata el artículo 2.2.2.25.3.2 del Decreto 1074 de 2015. Los Titulares de datos personales que deseen consultarlo, podrán hacerlo enviando solicitud de ello a través del siguiente correo electrónico: servicioalcliente@comfenalcovalle.com.co.

15. VIGENCIA DE BASES DE DATOS

COMFENALCO VALLE DELAGENTE, cuando actúe como Responsable, conservará en su base de datos, los datos personales que hayan sido recolectados, mientras siga desarrollando las actividades que constituyen su objeto social.

Cuando COMFENALCO VALLE DELAGENTE actúe en la calidad de Encargado, la vigencia de los datos personales bajo su tratamiento estará determinada por las indicaciones que al efecto le señale el correspondiente Responsable.

Lo expresado en los párrafos anteriores, se tendrá siempre en cuenta sin perjuicio del ejercicio de los derechos de supresión que le asisten al Titular o de orden legal, administrativa o judicial que ordene la supresión de estos.

En tratándose de las historias clínicas, la retención estará conforme a las disposiciones legales y reglamentarias que sobre el tema se encuentren vigentes y conforme a los protocolos que al efecto se aprueben por parte de la Corporación.

16. MODIFICACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

En el evento de cualquier cambio sustancial en la Política de Tratamiento de la Información, se hará la comunicación de forma oportuna a los titulares de los datos a través de:

- Página web www.comfenalcovalle.com.co
- Redes sociales corporativas.
- Para los titulares que no tengan acceso a medios electrónicos, se comunicará a través de un medio de amplia difusión.

Cuando el cambio se refiera a la finalidad del tratamiento, se deberá solicitar del titular una nueva autorización.

Esta Política de Tratamiento de Datos Personales – PTI fue aprobada por el Consejo Directivo de COMFENALCO VALLE DELAGENTE el 25 de febrero del año 2020. Reemplaza cualquier otro documento que con anterioridad se hubiere elaborado. Se ha dado a conocer mediante aviso de privacidad elaborado conforme a la ley. Para conocimiento de los Titulares y Terceros interesados puede ser consultada en la página www.comfenalcovalle.com.co o solicitar su envío a través del correo electrónico servicioalcliente@comfenalcovalle.com.co

Comfenalco Valle



delagente