

 NIT. 891.480.000-1	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS	Código	0-OD-012
		Versión	0
		Vigente a partir	2014-02-01
		Página 1 de 16	

La Caja de Compensación Familiar de Risaralda, COMFAMILIAR RISARALDA con NIT 891480000-1 sede principal en la Ciudad de Pereira Avenida Circunvalar 3-01 considerando que es derecho constitucional que las personas puedan conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, además de dar cumplimiento a la normatividad vigente sobre el tema, decide establecer LA POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS POR PARTE DE LOS RESPONSABLES Y ENCARGADOS.

POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS EN COMFAMILIAR RISARALDA

Establecer un marco de referencia para que tanto los titulares de la información, operadores, usuarios y fuentes de información puedan ejercer sus derechos y deberes según sea el caso. Y conocer la forma en que COMFAMILIAR RISARALDA recolecta, almacena, usa y actualiza la información, como también la descripción de las finalidades para las cuales la información es recolectada.

COMFAMILIAR RISARALDA ha adoptado herramientas tecnológicas que garantizan la seguridad de la información. Procedimientos de divulgación, entrenamiento y evaluación de la Política de protección de datos en sus funcionarios que hacen parte integral del reglamento interno de trabajo.

MARCO LEGAL

Artículo 15 de la Constitución Política de la Republica de Colombia consagra el derecho de cualquier persona de conocer, actualizar y rectificar los datos personales que existan sobre ella en banco de datos o archivos de entidades públicas o privadas. Igualmente, ordena a quienes tienen datos personales de terceros respetar los derechos y garantías previstos en la Constitución cuando se recolecta, trata y circula esa clase de información.

La Ley 1581 del 17 de octubre de 2012 establece las condiciones mínimas para realizar el tratamiento legítimo de los datos personales de los clientes, empleados y cualquier otra persona natural. El artículo 25 ordena que las políticas de tratamiento de datos son de obligatorio cumplimiento y que su desconocimiento acarrearán sanciones. El artículo 18 en el literal k) de dicha ley obliga a los responsables del tratamiento de datos personales a *"adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos"*.

 Comfamiliar <small>REGISTRADA</small> NIT. 891.480.000-1	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS	Código	0-OD-012
		Versión	0
		Vigente a partir	2014-02-01
		Página 2 de 16	

El Decreto 1377 del 27 de junio de 2013 en el capítulo III reglamenta aspectos relacionados con el contenido y requisitos de las Políticas de Tratamiento de Información y los Avisos de Privacidad.

DEFINICIONES

Aviso de Privacidad:

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

Dato Público

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

Dato Sensible

Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

Transferencia

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

 Comfamiliar <small>RIESGUALDA</small> NIT. 891.480.000-1	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS	Código	0-OD-012
		Versión	0
		Vigente a partir	2014-02-01
		Página 3 de 16	

Transmisión

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

Autorización

Procedimientos para solicitar, a más tardar en el momento de la recolección de sus datos, la autorización del Titular para el Tratamiento de los mismos e informarle los datos personales que serán recolectados así como todas las finalidades específicas del Tratamiento.

Consulta

Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para conocer la información que reposa sobre ella en bases de datos o archivos

Encargado del tratamiento:

Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.

Responsable del tratamiento:

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

Reclamo:

Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales.

Titular del dato

Es la persona natural a que se refieren los datos.

 Comfamiliar <small>RIESGUALDA</small> NIT. 891.480.000-1	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS	Código	0-OD-012
		Versión	0
		Vigente a partir	2014-02-01
		Página 4 de 16	

Tratamiento:

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

PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

Principio de Legalidad:

El Tratamiento al que se refiere la Ley Estatutaria es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen

Principio de Finalidad:

El tratamiento obedece a una finalidad legítima acorde con la Constitución y la ley y es informada al titular.

Principio de Libertad:

El Tratamiento solo se ejerce con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no serán obtenidos o divulgados sin autorización previa, en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

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.

Principio de Transparencia:

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

Principio de acceso y circulación restringida:

 Comfamiliar RISARALDA NIT. 891.480.000-1	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS	Código	0-OD-012
		Versión	0
		Vigente a partir	2014-02-01
		Página 5 de 16	

El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente Ley.

Principio de Seguridad:

La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Principio de Confidencialidad:

Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligados 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 y en los términos de la misma.

DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales ante COMFAMILIAR RISARALDA. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a COMFAMILIAR RISARALDA salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012.
3. Ser informado por COMFAMILIAR RISARALDA respecto del uso que le ha dado a sus datos personales
4. Presentar quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen. Siguiendo el conducto regular que COMFAMILIAR RISARALDA ha

 NIT. 891.480.000-1	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS	Código	0-OD-012
		Versión	0
		Vigente a partir	2014-02-01
		Página 6 de 16	

dispuesto para tal fin (buzón voz del cliente, correos electrónicos atencionusuario@comfamiliar.com, defensordelusuario@comfamiliar.com o de manera personal en las oficinas de la Defensoría del Usuario Avenida Circunvalar 3-01 edificio administrativo segundo piso) y donde la Superintendencia de Industria y Comercio es la instancia superior del procedimiento de quejas.

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 COMFAMILIAR RISARALDA han incurrido en conductas contrarias a esta 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 de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.
 - Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, COMFAMILIAR RISARALDA sólo cobrará al Titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no serán mayores a los costos de recuperación del material correspondiente.

7. COMFAMILIAR RISARALDA se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012 y cuando dicho Tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:
 - Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes
 - Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales

8. Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

 Comfamiliar <small>RISARALDA</small> NIT. 891.480.000-1	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS	Código	0-OD-012
		Versión	0
		Vigente a partir	2014-02-01
		Página 7 de 16	

La Defensoría del Usuario de COMFAMILIAR RISARALDA dará trámite a las solicitudes de los Titulares, para el ejercicio de los derechos a que se refiere la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 DE 2013.

DEBERES DE COMFAMILIAR RISARALDA COMO **RESPONSABLE** DEL TRATAMIENTO

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 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 éste 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 presente ley.

9. Exigir al *Encargado del Tratamiento* en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.

 NIT. 891.480.000-1	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS	Código	0-OD-012
		Versión	0
		Vigente a partir	2014-02-01
		Página 8 de 16	

10. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley.

11. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

12. 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.

13. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.

14. 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.

15. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

DEBERES DE COMFAMILIAR RISARALDA COMO **ENCARGADO** DEL TRATAMIENTO

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 los términos de la presente ley.
4. Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
5. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley.

 NIT. 891.480.000-1	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS	Código	0-OD-012
		Versión	0
		Vigente a partir	2014-02-01
		Página 9 de 16	

6. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.
7. Registrar en la base de datos las leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley.
8. 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.
9. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
10. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
11. 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.
12. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

FINALIDAD DEL TRATAMIENTO EN COMFAMLIAR RISARALDA

Los datos que se recolectan serán tratados de manera legal y lícita para el desarrollo de campañas promocionales, ofertas de servicios y programas de fidelización diseñados, implementados y administrados por COMFAMILIAR RISARALDA o de un tercero especializado en calidad de contratista de COMFAMILIAR RISARALDA, en virtud del cual los usuarios tendrán derecho a conocer los productos y/o servicios y a acumular y redimir el beneficio que por la compra de los Productos Inscritos en los Establecimientos Afiliados sea efectivamente pagado por los Afiliados previo cumplimiento de los requisitos establecidos.

Adicionalmente, los datos personales serán utilizados para fines de marketing, correos promocionales de productos, programas, proyectos o servicios de COMFAMILIAR RISARALDA o de empresas asociadas o vinculadas a

 NIT. 891.480.000-1	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS	Código	0-OD-012
		Versión	0
		Vigente a partir	2014-02-01
		Página 10 de 16	

COMFAMILIAR RISARALDA. Estos mensajes de datos podrán ser enviados desde COMFAMILIAR RISARALDA.

En todo caso, el titular del dato siempre tendrá la opción de solicitar al emisor de los mensajes comerciales o publicitarios que cese de enviarle ese tipo de información.

El titular del dato autoriza de manera previa, expresa e informada la inclusión de su información en las bases de datos administradas por COMFAMILIAR RISARALDA cuando hagan uso del sitio web www.comfamiliar.com y los aplicativos de manejo de información desarrollados para tal fin, así como el tratamiento y la utilización de la misma por parte de COMFAMILIAR RISARALDA, sus entidades vinculadas, controladas o afiliadas o por otra entidad con la que tenga una relación comercial con fines informativos, comerciales, publicitarios, entre otros.

De igual manera, la dirección de correo electrónico que ha sido suministrada por el titular del dato podrá ser utilizada por COMFAMILIAR RISARALDA, o por otra entidad con la que COMFAMILIAR RISARALDA tenga una relación comercial para enviar información comercial relacionada con COMFAMILIAR RISARALDA cualquier otro producto o servicio.

Por razones de eficiencia, seguridad y de estar a la vanguardia en tecnología, los servidores de COMFAMILIAR RISARALDA 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 COMFAMILIAR RISARALDA previa, expresa, informada e inequívocamente para que en caso de que sea necesario o pertinente enviemos sus datos personales a los servidores de COMFAMILIAR RISARALDA en los Estados Unidos de Norteamérica, Canadá, a países latinoamericanos y europeos y cualquier otro país que consideremos convenientes 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 nosotros contratemos o requiramos.

TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

 Comfamiliar <small>RISARALDÁ</small> NIT. 891.480.000-1	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS	Código	0-OD-012
		Versión	0
		Vigente a partir	2014-02-01
		Página 11 de 16	

1. El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
2. El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
3. El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular.
4. El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
5. El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.
6. En el Tratamiento 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.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS:

AUTORIZACION DEL TITULAR

Se deberá 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 datos de naturaleza pública, tratamiento de Información para fines históricos, estadísticos o científicos en los cuales no se vincule la Información a una persona específica y datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

 NIT. 891.480.000-1	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS	Código	0-OD-012
		Versión	0
		Vigente a partir	2014-02-01
		Página 12 de 16	

Para obtener la autorización se deberá seguir las siguientes instrucciones:

Antes de que la persona autorice es necesario informar de forma clara y expresa lo siguiente:

- El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo;
- El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes;
- Los derechos que le asisten como Titular previstos en el artículo 8 de la ley 1581 de 2012;
- La identificación, dirección física o electrónica y teléfono de COMFAMILIAR RISARALDA

Se debe obtener el consentimiento del titular a través de cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. Para el efecto, se debe utilizar el formato que ha diseñado COMFAMILIAR RISARALDA para la recolección de los datos personales.

No es necesaria la autorización del titular cuando:

- 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 la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN

La información solicitada podrá ser suministrada por medio físico o electrónico, según lo requiera el Titular y deberá corresponderá en un todo a aquella que repose en la base de datos.

 NIT. 891.480.000-1	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS	Código	0-OD-012
		Versión	0
		Vigente a partir	2014-02-01
		Página 13 de 16	

Los tiempos de entrega de información serán los referidos en el punto de CONSULTAS de este manual.

CONSULTAS

La consulta se formulará por los medios referidos en EJERCER LOS DERECHOS Y DE LOS TITULARES garantizando trazabilidad de dicha 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 Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de la normatividad podrán hacer uso del procedimiento VOZ DEL CLIENTE estandarizado en COMFAMLIAR RISARALDA.

El titular podrá utilizar medios físicos o electrónicos para formular su queja y esta deberá contener como mínimo:

- Identificación del Titular
- la dirección, teléfono y correo electrónico de ser posible.
- la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo,
- anexar documentación que considera pertinente para sustentar el reclamo.

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.

 Comfamiliar RISARALDA NIT. 891.480.000-1	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS	Código	0-OD-012
		Versión	0
		Vigente a partir	2014-02-01
		Página 14 de 16	

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en el sistema SIAU COMFAMLIAR RISARALDA y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles.

El término máximo para atender el reclamo será de diez (10) días calendario 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 o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante COMFAMILIAR RISARALDA. Cumpliendo el requisito de procedibilidad consagrado en el artículo 16 de la ley 1581 de 2012

TRANSFERENCIA DE DATOS A OTROS PAISES

Se prohíbe la transferencia de datos personales de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos, Se entiende que un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos cuando cumpla con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia. Esta prohibición no regirá cuando se trate de:

- Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia.
- Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el Tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública.
- Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable,
- Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.
- Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el Responsable del Tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular.

 NIT. 891.480.000-1	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS	Código	0-OD-012
		Versión	0
		Vigente a partir	2014-02-01
		Página 15 de 16	

- Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

Las transmisiones internacionales de datos personales que se efectúen entre COMFAMILIAR RISARALDA y un Encargado para permitir que el Encargado realice el Tratamiento por cuenta del Responsable, no requerirán ser informadas al Titular ni contar con su consentimiento cuando exista un contrato en los términos establecidos en este manual.

EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

Como lo indica el artículo 20 de la ley 1581 de 2012 la *Legitimación para el ejercicio de los derechos del Titular*. Lo podrán ejercerse por las siguientes personas:

1. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
2. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
3. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
4. 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.

Con el fin de ejercer el derecho al acceso por parte de los titulares COMFAMILIAR RISARALDA ha establecido el siguiente procedimiento:

El Titular deberá por medio escrito dirigirse a la DEFENSORÍA DEL USUARIO DE COMFAMILIAR RISARALDA expresando la necesidad de consultas, actualización y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos.

Para tal fin se han destinado los siguientes correos electrónicos para presentar sus solicitudes y/o quejas atencionalusario@comfamiliar.com defensordelusuario@comfamiliar.com De igual manera el Titular puede utilizar

 NIT. 891.480.000-1	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS	Código	0-OD-012
		Versión	0
		Vigente a partir	2014-02-01
		Página 16 de 16	

los buzones “VOZ DEL CLIENTE” ubicados en las sedes de COMFAMILIAR RISARALDA en todo el departamento. El Titular también puede acercarse en forma personal a las oficinas de la Defensoría ubicadas en la Avenida Circunvalar 3-01 segundo piso del Edificio Administrativo en horario hábil. Finalmente puede utilizar para obtener información la línea 018000948787 las 24 horas del día.

CONTRATO DE TRANSMISION DE DATOS PERSONALES.

El contrato que suscriba COMFAMILIAR RISARALDA con los Encargados para el Tratamiento de datos personales bajo su control y responsabilidad señalará los alcances del Tratamiento, las actividades que el Encargado realizará por cuenta del COMFAMILIAR RISARALDA para el Tratamiento de los datos personales y las obligaciones del Encargado para con el Titular y el Responsable.

Mediante dicho contrato el Encargado se comprometerá a dar aplicación a las obligaciones de COMFAMILIAR RISARALDA bajo la política de Tratamiento de la información fijada por éste y a realizar el Tratamiento de datos de acuerdo con la finalidad que los Titulares hayan autorizado y con las leyes aplicables.

Además de las obligaciones que impongan las normas aplicables dentro del citado contrato, deberán incluirse las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo Encargado:

1. Dar Tratamiento, a nombre de COMFAMILIAR RISARALDA, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan.
2. Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.
3. Guardar confidencialidad respecto del Tratamiento de los datos personales.