



**MANUAL DE SEGURIDAD PARA LA
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**



MARZO DE 2017

TABLA DE CONTENIDO

OBJETIVO	3	
ÁMBITO DE APLICACIÓN		3
DEFINICIONES	4	
PRINCIPIOS RECTORES		5
CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS		6
Datos sensibles		7
Derechos de los niños, niñas y adolescentes		7
DERECHOS Y CONDICIONES DE LEGALIDAD PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS		8
Derechos de los titulares		8
Autorización del Titular		8
Casos en que no es necesaria la autorización		9
Suministro de la información		9
Deber de informar al titular		9
Personas a quienes se les puede suministrar información		9
TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LA OBTENCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES		10
PROCEDIMIENTOS		11
Derecho al acceso		11
Derecho de consultar		12
Derecho de reclamar		13
Derecho de actualizar		14
Derecho de rectificar		14
Derecho de suprimir		14
Derecho de revocar		14
Requisito de Procedibilidad		14
DEBERES DEL RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS		15
Deberes del responsable del tratamiento de datos		15
Deberes del encargado del tratamiento de datos		16
TRANSFERENCIA DE DATOS A TERCEROS PAISES		16
DATOS RECOLECTADOS ANTES DE LA REGLAMENTACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS		17
LIMITACIONES TEMPORALES PARA EL TRATAMIENTO		17
AUTORIDAD DE PROTECCIÓN DE DATOS		17
SANCIONES		18
MARCO LEGAL		18
VIGENCIA		18
AUTORIZACIÓN SERVICIOS DE CAJA		19
AUTORIZACIÓN SERVICIOS DE EPS		20



OBJETIVO

Asegurar el adecuado tratamiento de los datos personales por medio de la política, procedimientos y lineamientos establecidos, y velar por el derecho constitucional de Habeas Data, que tienen todas las personas, de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido en **Compensar** sobre ellas en bases de datos o archivos, así como los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, y el derecho a la información, consagrado en el artículo 20 de la carta magna de los derechos humanos.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este manual aplica para el tratamiento de los datos personales que **Compensar** realiza para llevar a cabo el diseño, construcción, entrega y mejora de los productos y servicios que brinda a los afiliados, a través de los beneficios ofrecidos por la **Caja de Compensación Familiar Compensar y EPS**.

Los controles y procedimientos aquí establecidos son la guía para el tratamiento de los datos contenidos en los sistemas de información que **Compensar** dispone para manejar la información que le ha sido autorizada y entregada por parte de los titulares, causahabientes o representantes legales.

El tratamiento de los datos personales es realizado por Compensar en sus sistemas de información, que a su vez se cuenta con el apoyo del **Operador de Información miplanilla** que por encargo ejecuta actividades de recolección y procesamiento de información.

Compensar, a través de proveedores tecnológicos construye soluciones que le permiten mantener una adecuada, ágil y eficiente entrega de productos y servicios a sus afiliados, clientes y beneficiarios.

Los lineamientos de seguridad y privacidad vigentes en el presente manual rigen para la EPS, **Operador de Información miplanilla**, colaboradores, proveedores tecnológicos y de cualquier naturaleza con los que **Compensar** establezca algún relacionamiento en beneficio de diseñar, implementar y mejorar los productos y servicios suministrados a través de la Caja de Compensación y EPS.

El régimen de protección de datos personales que se establece en la Ley 1581 de 2012 no será de aplicación:

- a. A las bases de datos o archivos mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico.
- b. A las bases de datos y archivos que tengan por finalidad la seguridad y defensa nacional, así como la prevención, detección, monitoreo y control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.
- c. A las bases de datos que tengan como fin y contengan información de inteligencia y contrainteligencia.
- d. A las bases de datos y archivos de información periodística y otros contenidos editoriales.
- e. A las bases de datos y archivos regulados por la Ley 1266 de 2008.
- f. A las bases de datos y archivos regulados por la Ley 79 de 1993.

Los principios sobre protección de datos serán aplicables a todas las bases de datos, incluidas las exceptuadas en el Artículo 2° de la Ley 1581 de 2012, con los límites dispuestos en la ley y sin reñir con los datos que tienen características de estar amparados por la reserva legal. En el evento que la normatividad especial que regule las bases de datos

exceptuadas prevea principios que tengan en consideración la naturaleza especial de datos, los mismos aplicarán de manera concurrente a los previstos en dicha Ley.

DEFINICIONES

Las definiciones contenidas en el presente manual son tomadas de la legislación vigente sobre la que se establecen los lineamientos para la protección de los datos personales y del derecho a la información por parte de los titulares, las cuales sirven para tener un entendimiento basado en los conceptos de la norma en el contexto de Compensar.

Autoridad de protección de datos (APD): Conforme al Artículo 19 de la Ley 1581 de 2012, la APD corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio a través de la Delegatura para la Protección de Datos.

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales por parte de Compensar.

Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por Compensar, 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.

En lo pertinente, el aviso de privacidad se informa a los titulares, causahabientes y representantes por los siguientes medios:

- Declaraciones de los correos electrónicos salientes
- En los portales Web de Caja de Compensación y EPS

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Dato privado: Es el dato que por su naturaleza íntima sólo es relevante para el titular, en los cuales se contemplan las historias clínicas, bitácoras de inspecciones a domicilios o documentación de censo poblacional.

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

Datos sensibles: 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 o de derechos humanos. De la misma forma datos que promuevan intereses de cualquier partido político o que avalen 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.



Dato semiprivado: Es semiprivado 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 el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV de la Ley 1266 de 2008.

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 de Compensar.

Ley Estatutaria de Protección de Datos Personales (LEPDP): Ley Estatutaria de 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

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, que, para efectos del presente manual, de la LEPDP y de la APD corresponde a Compensar la figura de responsable.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando Compensar o el **Operador de Información miplanilla** Compensar, ubicados en Colombia, envían información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

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

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

PRINCIPIOS RECTORES

El tratamiento de los datos personales en Compensar se rige por los principios rectores conformes a la normatividad, los cuales se utilizan para determinar los lineamientos de seguridad y privacidad en las operaciones de recolección, almacenamiento, intercambio, uso y procesamiento de los datos personales.

Acceso y circulación restringida: El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones del presente manual de protección de datos personales, la ley, decretos y la Constitución Política de Colombia. En este sentido, el tratamiento es realizado por personas autorizadas por Compensar o por las personas previstas en la Ley 1581 de 2012.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la LEPDP. En atención a este mandato, la información personal que ha sido autorizada a Compensar para su tratamiento no se encuentra disponible en medios masivos o divulgados a través de Internet sin que medien mecanismos de control de acceso y seguridad.



Confidencialidad: Todas las personas que en Compensar intervienen 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 LEPDP y en los términos de la misma.

El cumplimiento de este requisito se lleva a cabo a través de cláusulas de confidencialidad que protegen la información personal ante situaciones de posible divulgación de datos por parte de colaboradores y terceras partes autorizadas para el tratamiento.

Finalidad: El tratamiento de datos realizado por Compensar obedece a las actividades que le otorgan las Leyes 21 de 1982, 789 de 2002, 100 de 1993 y decretos reglamentarios bajo la tutela de la Constitución Política de Colombia, que corresponden a servicios y productos relacionados con el Régimen de Subsidio Familiar, Sistema Integral de Seguridad Social, apoyo al empleo, a la protección social, al bienestar y recreación de las personas. Dentro de las operaciones legítimas corresponde la transferencia al Sistema Integral de Seguridad Social de la información personal, ello en cumplimiento del deber como empleador.

Legalidad en materia de tratamiento de datos: El tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen, que para Compensar estas actividades se desarrollan en el marco de las Leyes 21 de 1982, 789 de 2002 y 100 de 1993.

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.

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. Para lo cual Compensar en calidad de responsable del tratamiento de la información personal de sus afiliados, colaboradores y contratistas ha adoptado las medidas administrativas, humanas y técnicas necesarias para asegurar los datos y evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

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 conciernan. Compensar tiene a disposición de los titulares de la información personales los canales y procedimientos para que puedan ejercer su libre derecho de acceso a los datos que de ellos reposan en los sistemas de información.

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.

CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS

La **LEPDP** considera dentro de la categoría de datos especiales los **datos sensibles** y los relativos a las niñas, niños y adolescentes, Artículos 5° y 7° respectivamente.

Datos sensibles

Para los propósitos de la Ley 1581 de 2012, 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 o de derechos humanos. De la misma forma datos que promuevan intereses de cualquier partido político o que avalen 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.

En la categoría de datos sensibles, **Compensar** realiza tratamiento de información relativa a la salud.

La LEPDP prohíbe el tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- a. 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.
- b. El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- c. El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- d. El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento se adoptan las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.

Por disposición del Decreto 1377 de 2013 se informa al titular que:

- a. Por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.
- b. Además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, que los datos relativos a la salud y biométrico objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del tratamiento corresponde a las necesidades para la prestación de los servicios Compensar y EPS, por lo cual se debe obtener su consentimiento expreso.
- c. Ninguna actividad podrá condicionarse a que el titular suministre datos personales sensibles.

Derechos de los niños, niñas y adolescentes

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.

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

DERECHOS Y CONDICIONES DE LEGALIDAD PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

La normatividad que vela por la protección de los datos personales otorga a sus titulares derechos y condiciones para el tratamiento de la información relacionada a continuación:

Derechos de los titulares

El titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **Compensar**. 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 a **Compensar**.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada a Compensar 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.
- c. Ser informado por **Compensar** o en su nombre, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento Compensar, EPS o el **Operador de Información miplanilla** han incurrido en conductas contrarias a la Ley de Protección de Datos Personales y a la Constitución Política de Colombia (CPC).
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento por parte de Compensar, EPS o del **Operador de Información miplanilla**.

Autorización del Titular

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento se requiere la autorización previa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

Atendiendo lo dispuesto en el Artículo 9° de la Ley 1581 de 2012, Compensar tiene implementado los siguientes mecanismos mediante los cuales informa a los titulares y obtiene la autorización para el tratamiento de datos personales, y expresa para datos sensibles, de niñas, niños y adolescentes.

- a. Formulario para afiliación a los servicios de EPS
- b. Formulario para afiliaciones a Caja de Compensación
- c. Formulario para solicitud de Crédito
- d. Portal Web de transaccionesenlinea.com.co

Casos en que no es necesaria la autorización

La autorización del titular no será necesaria cuando se trate de:

- a. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b. Datos de naturaleza pública.
- c. Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e. Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012.

Suministro de la información

La información solicitada por parte de los titulares será suministrada vía correo electrónico, correo físico según corresponda el caso y proceder conforme a la Ley de Protección de Datos Personales.

Deber de informar al titular

Compensar informa de manera clara y expresa que:

- a. El tratamiento de los datos personales tiene propósitos específicos para la prestación, entrega, mejora y divulgación de los productos y servicios dentro de las facultades otorgadas por la legislación según marco legal que rige sus funciones.
- b. 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.
- c. Los derechos que le asisten como titular de consultar, actualizar, rectificar, suprimir, revocar la autorización y conocer el uso que Compensar realiza sobre sus datos personales.
- d. La identificación, dirección física o electrónica y teléfono de compensar.

Personas a quienes se les puede suministrar información

La información que reúna las condiciones establecidas en la LEPDP podrá suministrarse a las siguientes personas:

- a. A los titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.
- b. A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- c. A los terceros autorizados por el titular o por la LEPDP.

TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LA OBTENCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

Compensar y EPS, y sus filiales en la figura de responsables y encargados realizan tratamiento de personales y datos de categoría sensibles, niñas, niños y adolescentes. Dentro de las operaciones que se ejecutan está la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transferencia, transmisión y supresión bajo los lineamientos de la legislación de protección de datos.

Compensar para lograr su objeto social y cumplir con las disposiciones que le confiere la legislación que regula el Subsidio Familiar, el Sistema Integral de la Seguridad Social y demás anexas a éstas que propenden por el bienestar y desarrollo de la sociedad, realiza el tratamiento de datos personales, sensibles y de menores de edad con la finalidad de:

- a. Recaudar de los empleadores afiliados las sumas ordenadas por la Ley para el pago del Subsidio Familiar a que tengan derecho sus trabajadores al igual que las que deben aportar con destino al Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y las demás que la ley designe.
- b. Repartir, de acuerdo con la Ley, entre los trabajadores de los empleadores afiliados, las cuotas de Subsidio Familiar y de girar a las entidades que la ley designe los aportes que les correspondan.
- c. Organizar, administrar y ejecutar las obras y programas sociales y de servicios que estime convenientes para el pago del Subsidio Familiar, de acuerdo con el orden de prioridades que señale la ley.
- d. Recaudar los recursos para la prestación de los servicios de salud del plan obligatorio conforme a la ley.
- e. Prestar servicios de salud del plan obligatorio de salud y plan complementario de acuerdo a las disposiciones de la ley.
- f. Mejorar los servicios de Caja y EPS que se entregan a los afiliados y beneficiarios por medio de los programas de bienestar, mediante líneas de crédito, actividades culturales, programas educativos, y servicios de alojamiento, recreación, turismo, vivienda y proyectos sociales.
- g. Crear convenios y alianzas que permitan brindar una mayor calidad y oportunidad en los servicios a los afiliados y beneficiarios.
- h. Innovar en medios y mecanismos que faciliten la entrega de productos y servicios a sus afiliados, beneficiarios y clientes.
- i. Analizar la experiencia y percepción que los afiliados, beneficiarios y clientes tiene sobre los productos y servicios.
- j. Gestionar los recursos para el logro del bienestar del talento humano.
- k. Brindar confianza y seguridad a terceras partes y a la sociedad en general que los datos personales son tratados conforme a las leyes y a la constitución.
- l. Transferir a las autoridades reguladoras y del orden cuando éstas lo requieran dentro del marco de la ley y la Constitución.
- m. Ejecutar análisis y estudios de los datos que permitan llevar a cabo mercadeo, promociones y notificaciones de los productos y servicios.
- n. Transmitir datos personales a proveedores de tecnología y operador de información por encargo en el marco de la ley y la constitución.
- o. Realizar actividades de riesgo operativo y financiero para estudio y la entrega de productos y prestación de servicios.
- p. Consultar información personal contenida en sistemas de información de la Registraduría Nacional del Estado Civil, centrales de riesgo financiero DATA CREDITO y CIFIN.
- q. Transferir información personal de los colaboradores al Sistema Integral de la Seguridad Social de acuerdo al ordenamiento de la Ley 21 de 1982, Ley 100 de 1993 y Ley 789 de 2002.

- r. Informar a los afiliados y beneficiarios sobre los servicios y beneficios a los que tienen derecho y pueden hacer valer por medio de los distintos canales.

RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Compensar dispone de una estructura organizativa conformada por procesos institucionales que le permite ejecutar el tratamiento de datos personales conforme a la ley y la Constitución, el tratamiento está fuertemente apoyado en un Sistema de Gestión de Tratamiento de Datos (SGTD) articulado por cuatro fases de planear, implementar y operar, monitorear y revisar, y mejorar, el cual se encuentra consolidado en la administración de riesgos, aspecto que hace del SGTD un sistema sostenible en el tiempo.

Compensar con NIT 860066942 es la entidad responsable del tratamiento de datos personales domiciliada en la ciudad de Bogotá D.C. en la Avenida carrera 68 No. 49A - 47.

PROCEDIMIENTOS

El Habeas Data es un derecho otorgado por la Constitución y la Ley para que las personas puedan conocer, actualizar, rectificar, suprimir y revocar la autorización que a su título y/o representación legal pueda proceder con ocasión de la información contenida en las bases de datos de esta institución, en consecuencia, de lo anterior, **Compensar** dispone de este procedimiento que permite a los titulares ejercer el libre desarrollo de este derecho constitucional.

Compensar en cumplimiento de los derechos que la Ley 1581 de 2012 en el Artículo 8° otorga a los titulares, los procedimientos descritos en este apartado para la atención de las consultas y reclamos que puedan surgir debido al tratamiento de sus datos.

Derecho al acceso

Compensar dispone de dos (2) medios ágiles y sencillos atendidos en horario laboral de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. para que los titulares de la información personal puedan establecer las comunicaciones pertinentes con objeto del derecho constitucional de acceso a la información personal tratada en sus sistemas de información.

Canales de comunicación

- **Correo electrónico**
protecciondedatos@compensar.com
- **Dirección física**
Ventanilla de Correspondencia
Bogotá DC
Avenida (Carrera) 68 No. 49 A- 47

El titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales:

- a. Al menos una vez cada mes calendario.
- b. 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, Compensar solo podrá cobrar al titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente. Para tal efecto, Compensar deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando esta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.

Derecho de consultar

Compensar en cumplimiento del Artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, sólo atiende las consultas de la información personal a titulares, causahabientes o a quienes posean la representación legal de acuerdo a las disposiciones de la norma:

Relación de los documentos necesarios para atender solicitudes de consultas de datos personales, ver Tabla No. 1.

Documentos requeridos					
Documento Modalidad	Documento original de identificación del titular	Documento original de identificación del apoderado	Fotocopia del documento de identificación del titular	Poder firmado	Diligenciar autorización de consulta
Directa por titular	X				
A través de apoderado		X	X	X	X

Tabla No. 1

En concordancia con el principio de transparencia, Artículo 4° Ley 1581 de 2012 se habilita el siguiente procedimiento para formular consultas de información personal:

- a. Cualquier consulta relacionada con el tratamiento de datos personales se debe dirigir por escrito al correo electrónico protecciondedatos@compensar.com o a la Avenida 68 No. 49 A- 47 en la ciudad de Bogotá D.C., ventanilla de Correspondencia.
- b. Se debe especificar la consulta y adjuntar fotocopia de la cédula de ciudadanía o del documento que acredite ... identidad.



- c. En caso de que la consulta sea a través de un tercero se debe adjuntar el documento que lo acredite como causahabiente y/o representante legal del titular.
- d. 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 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.

Derecho de reclamar

En virtud de acatar el Artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, se contempla el derecho que tienen el titular o sus causahabientes de formular una corrección, actualización o supresión de la información personal, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la LEPDP, para lo cual podrán presentar un reclamo ante Compensar bajo las siguientes consideraciones:

- a. En reclamo escrito al correo electrónico protecciondedatos@compensar.com o a la Avenida 68 No. 49A- 47 en la ciudad de Bogotá D.C, ventanilla de Correspondencia.
- b. Formular reclamo mediante solicitud dirigida a Compensar, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- c. En caso de que quien reciba el reclamo no tenga el conocimiento técnico para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- d. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- e. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos 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.

Relación de los documentos necesarios para atender solicitudes de reclamos de datos personales, ver Tabla No. 2.

Documentos requeridos						
Documento Modalidad	Documento original de identificación del titular	Documento original de identificación del apoderado	Fotocopia del documento de identificación del titular	Poder firmado	Diligenciar autorización de reclamo	Detalles del reclamo y soportes
Directa por titular	X		X			X
A través de apoderado		X	X	X		X

Tabla No. 2



Derecho de actualizar

Dentro de los deberes que corresponde a Compensar, Artículo 17 literal f Ley 1581 de 2012, se encuentra el de actualizar los datos personales a que haya lugar en el tratamiento de los datos, lo cual el titular, causahabiente o representante legal deberá proceder a formular el respectivo reclamo.

Derecho de rectificar

Dentro de los deberes que corresponde a Compensar, Artículo 17 literal g Ley 1581 de 2012, está el de rectificar los datos personales a que haya lugar en el tratamiento de los datos, lo cual el titular, causahabiente o representante legal deberá proceder a formular el respectivo reclamo.

Derecho de suprimir

Los Titulares podrán en todo momento solicitar a Compensar la supresión de sus datos personales, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

La solicitud de supresión de la información no procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual relacionado con los servicios y/o productos de Caja y EPS prestados por Compensar, en cuyo caso procede su permanecerá en la base de datos de Compensar.

Derecho de revocar

Los titulares podrán en todo momento solicitar a Compensar revocar la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

La revocatoria de la autorización para el tratamiento de datos personales no procederá cada vez que exista una obligación contractual relacionada con la prestación de los servicios de Caja y EPS, o cuando por alguna circunstancia estadística, histórica, o normativa se requiera que la información repose en las bases de datos. Sin embargo, se aplicará la revocatoria parcial del tratamiento de datos cuando haya ocasión de carácter informativo que no guarde relación con la vida, salud y bienestar de las personas.

Requisito de Procedibilidad

Por disposición del Artículo 16 de la Ley 1581 de 2012, 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 y no haya recibido respuesta conforme a la Ley por parte de Compensar.



DEBERES DEL RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS

La LEPDP establece los deberes de los responsables y encargados del tratamiento de los datos personales, que para el propósito de este manual corresponde a **Compensar Caja, EPS y al Operador de Información miplanilla** respectivamente, los cuales se especifican a continuación:

Deberes del responsable del tratamiento de datos

Compensar en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales le son pertinentes los deberes relacionados en el Artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la LEPDP y del marco legal que regula sus actividades:

- a. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- c. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e. Garantizar que la información que se suministre al **Operador de Información miplanilla** sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f. 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.
- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Operador de Información.
- h. Suministrar al Operador de Información, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley de protección de datos personales.
- i. Exigir al Operador de Información en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- j. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012.
- k. 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.
- l. Informar al Operador de Información Compensar 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.
- m. Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- n. 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.
- o. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Deberes del encargado del tratamiento de datos

El **Operador de Información miplanilla** en modalidad de encargo y por contrato realiza el tratamiento de datos personales a nombre de Compensar.

En concordancia con Ley 1581 de 2012, a **miplanilla** Compensar le corresponden los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad:

- a. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la LEPDP.
- d. Actualizar la información reportada por Compensar dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- e. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la LEPDP.
- f. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la LEPDP y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares.
- g. Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la LEPDP.
- h. 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.
- i. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- j. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas.
- k. 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.
- l. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Parágrafo. En el evento en que concurren las calidades de responsable del tratamiento y encargado del tratamiento en la misma persona, le será exigible el cumplimiento de los deberes previstos para cada uno.

TRANSFERENCIA DE DATOS A TERCEROS PAISES

La LEPDP (Ley 1581 de 2012) 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, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los que la presente ley exige a sus destinatarios.

Esta prohibición no regirá cuando se trate de:

- a. Información respecto de la cual el titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia.
- b. Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el tratamiento del titular por razones de salud o higiene pública.
- c. Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable.
- d. Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.

- e. Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el titular y Compensar, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del titular.
- f. Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

Parágrafo 1°. En los casos no contemplados como excepción al Artículo 26 de la Ley 1581 de 2012, corresponderá a la Superintendencia de Industria y Comercio, proferir la declaración de conformidad relativa a la transferencia internacional de datos personales. Para el efecto, el Superintendente queda facultado para requerir información y adelantar las diligencias tendientes a establecer el cumplimiento de los presupuestos que requiere la viabilidad de la operación.

Parágrafo 2°. Las disposiciones contenidas en el Artículo 26 de la Ley 1581 de 2012 serán aplicables para todos los datos personales, incluyendo aquellos contemplados en la Ley 1266 de 2008.

DATOS RECOLECTADOS ANTES DE LA REGLAMENTACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento del Artículo 10 del decreto 1377 de 2013, el cual reglamenta la recolección de la autorización de tratamiento de datos personales antes de la expedición de la norma, Compensar a través del portal Web informa a los titulares, causahabientes y representantes legales de información personal sobre los derechos que la LEPDP les otorga.

LIMITACIONES TEMPORALES PARA EL TRATAMIENTO

Compensar Caja, EPS y Operador de Información miplanilla solo recolectan, almacenan, usan o circulan los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades justificadas en el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Una vez cumplida la o las finalidades del tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, se debe proceder a la supresión de los datos personales en su posesión. No obstante, lo anterior, los datos personales serán conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual de acuerdo al marco legal.

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN DE DATOS

La Superintendencia de Industria y Comercio, a través de una Delegatura para la Protección de Datos Personales, ejercerá la vigilancia para garantizar que en el tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la Ley de Protección de Datos Personales para Colombia.

SANCIONES

La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer a los responsables del tratamiento y encargados del tratamiento las siguientes sanciones:

- a. Multas de carácter personal e institucional hasta por el equivalente de dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción. Las multas podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó
- b. Suspensión de las actividades relacionadas con el tratamiento hasta por un término de seis (6) meses. En el acto de suspensión se indicarán los correctivos que se deberán adoptar.
- c. Cierre temporal de las operaciones relacionadas con el tratamiento una vez transcurrido el término de suspensión sin que se hubieren adoptado los correctivos ordenados por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- d. Cierre inmediato y definitivo de la operación que involucre el tratamiento de datos sensibles.

MARCO LEGAL

Los decretos, Leyes y Sentencias pertinentes al presente apartado establecen el marco legal que faculta a Compensar para el ejercicio de sus funciones, y surge la necesidad de ejecutar el tratamiento de datos personales.

- Ley 21 de 1982.
- Ley 100 de 1993.
- Ley 789 de 2002.
- Artículo 15, 20, 44 y 45 CPC.
- Ley 527 de 1999.
- Ley 1266 de 2008.
- Ley 1581 de 2012.
- Ley 1273 de 2009.
- Decreto 886 de 2014.
- Decreto 1377 de 2013.
- Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010.
- Sentencia C - 748 del 2011, de la Corte Constitucional.

VIGENCIA

Este manual rige a partir de 31 marzo de 2017 y deroga los documentos y estatutos que se hayan formulado anterior a la presente fecha o que en adelante se suscriban por fuera de esta instancia.

Las actividades de Compensar obedecen a las que la ley le otorga, para el cumplimiento de las mismas requiere hacer el tratamiento de datos personales, sensibles, de niñas, niños y de menores, cuya permanencia en los sistemas de información de información está sujeta a las relaciones que se mantienen con los afiliados y beneficiarios, a la determinación de la legislación del Sistema de Integral de la Seguridad Social y del Subsidio Familiar.

AUTORIZACIÓN SERVICIOS DE CAJA

AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Autorizo de manera voluntaria, explícita, previamente informada e inequívoca a todos los servicios y dependencias de la Caja de Compensación Familiar Compensar, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y el Decreto 886 de 2014, para tratar mi información personal de acuerdo con lo establecido en el Manual de protección de Datos Personales de Compensar, disponible en: <http://www.compensar.com/> vínculo Protección datos personales; información que será utilizada en el desarrollo de las funciones propias para:

Dar cumplimiento a obligaciones contraídas conmigo y/o mi grupo familiar. Dar cumplimiento a requerimientos legales y de organismos de control. Proveer y/o evaluar la calidad de los productos y/o servicios requeridos o no por mí. En la realización de estudios internos sobre hábitos de consumo y/o estadísticas, como del análisis del dato para mejoras de nuestros servicios. Información sobre la cual en cualquier momento podré ejercer mis derechos de Habeas Data, para solicitar que no se me envíe en los casos que sea pertinente, y que no afecte el servicio Caja de compensación familiar Compensar.

Manejo de transmisión de mis datos personales, a las administradoras encargadas de la seguridad social, dirigidos a la actualización de mi afiliación y/o traslado en el sistema, entrega de los diferentes subsidios otorgados a los afiliados o no afiliados según aplique por la ley, y en general, con las entidades con las que tenga convenios o acuerdos. Compartir mis datos personales con la EPS Compensar para los fines relacionados con las funciones propias de Caja y la EPS, así mismo, cabe anotar, que la protección de los datos personales se efectúa a través de proveedores tecnológicos, con los cuales se tiene firmados contratos de transmisión de información, en aras de cumplir a cabalidad con los principios de acceso de la Ley, así como de tomar las medidas técnicas y tecnológicas necesarias para el aseguramiento de los datos. Como titular de la información personal sobre la que Compensar ejerce el tratamiento, se me informa sobre los canales a través de los cuales puedo ejercer mis derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir mis datos personales, entre ellos el correo electrónico protecciondedatos@compensar.com

La protección de datos personales en Compensar, cumple con los principios de finalidad, necesidad, circulación restringida, confidencialidad y seguridad señalados en la Ley 1581 de 2012 y manifiesto expresamente que conozco y se dónde consultar la información sobre protección de datos personales de Compensar, así como los efectos y alcance de la presente autorización y que estoy libre de todo vicio del consentimiento en el momento de otorgarla.

Nombre completo:	
Identificación:	Firma:
Fecha:	

Para fines comerciales de los servicios brindados por la Caja de Compensación Familiar, usted como titular de los datos autoriza a:

Enviarme Información comercial, publicitaria o promocional sobre sus servicios, nuevas alianzas o convenios, eventos y/o promociones, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos y todas aquellas actividades asociadas a los servicios sociales de la Caja de Compensación

Marque Sí ____ No ____

AUTORIZACIÓN SERVICIOS DE EPS

AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Autorizo de manera voluntaria, explícita, previamente informada e inequívoca a todos los servicios de salud **Compensar EPS**, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y el Decreto 886 de 2014, para tratar mi información personal, de acuerdo con lo establecido en su Manual de protección de Datos Personales, disponible en: <http://www.compensar.com/> vínculo Protección Datos Personales; información que será utilizada en el desarrollo de las funciones propias para:

Dar cumplimiento a obligaciones contraídas conmigo y/o mis beneficiarios. Dar cumplimiento a requerimientos legales y de organismos de control. Proveen y/o evaluar la calidad de los productos y/o servicios requeridos por mí. En la realización de estudios internos sobre fines estadísticos, como del análisis del dato para mejoras de nuestros servicios o programas especializados de atención en salud, información sobre la cual en cualquier momento podré ejercer mis derechos de Habeas Data, para solicitar que no se me envíe información de los servicios en los casos que sea pertinente, y que no afecte el servicio de salud prestado por **Compensar EPS**.

Manejo de transmisión de mis datos personales, a las administradoras encargadas de la seguridad social, dirigidos a la actualización de mi afiliación y/o traslado en el sistema. Compartir mis datos personales con la Caja de Compensación Familiar Compensar para efectos de la prestación de servicios de salud. Compensar se soporta en proveedores tecnológicos con los cuales se suscriben contratos de transmisión de información para cumplir a cabalidad con la ley y tomar las medidas técnicas y tecnológicas necesarias para asegurar la protección de los datos.

Como titular de la información personal sobre la que **Compensar EPS** ejerce el tratamiento, se me informa sobre los canales a través de los cuales puedo ejercer mis derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir mis datos personales, entre ellos el correo electrónico protecciondedatos@compensar.com y call center de EPS.

La protección de datos personales en Compensar EPS, cumple con los principios de finalidad, necesidad, circulación restringida, confidencialidad y seguridad señalados en la Ley 1581 de 2012, manifiesto expresamente que conozco y sé dónde consultar la información sobre protección de datos personales, así como los efectos y alcance de la presente autorización y que estoy libre de todo vicio del consentimiento en el momento de otorgarla.

Nombre completo:

Identificación:

Fecha:

Firma: