
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MDIR001	
		<b>Fecha creación</b> 23/08/2013	<b>Fecha ajuste</b> 30/08/2024
	<b>MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	<b>Versión:</b> 2.0	<b>Página</b> 1 de 19

## MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTO PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

**YOPAL - CASANARE**



Vigilado Supersubsidio

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MDIR001	
		<b>Fecha creación</b> 23/08/2013	<b>Fecha ajuste</b> 30/08/2024
	<b>MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	<b>Versión:</b> 2.0	<b>Página</b> 2 de 19

## ANTECEDENTES

La Constitución Política de la República de Colombia, en su artículo 15 establece que todas las personas tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar la información que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, en archivos de entidades públicas y privadas.


El 17 de octubre del año 2012, se sancionó la Ley 1581 por medio de la cual se establecieron las condiciones mínimas para realizar el tratamiento de los datos personales, por lo cual las organizaciones deben garantizar la seguridad, privacidad y calidad de la información contenida en las bases de datos y archivos. Y se reglamenta parcialmente por el Decreto 1377 de 2013 en el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

La elaboración del presente manual obedece a la necesidad de dar cumplimiento a lo dispuesto en el literal k del artículo 17, el cual establece que responsables del Tratamiento de Datos Personales deben 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.

Este manual pretende, definir los lineamientos que aplicara Comfacasanare para dar cumplimiento en la Ley 1581 de 2012 en materia de Tratamiento de Datos Personales.



Vigilado Supersubsidio

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MDIR001	
		<b>Fecha creación</b> 23/08/2013	<b>Fecha ajuste</b> 30/08/2024
	<b>MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	<b>Versión:</b> 2.0	<b>Página</b> 3 de 19

## 1. DISPOSICIONES GENERALES

**1.1 LEGISLACIÓN APLICABLE:** El presente Manual ha sido elaborado teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012 *"por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"* y el Decreto 1377 de 2013 *"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012"*.

**1.2 AMBITO DE APLICACIÓN:** El presente manual se aplica al tratamiento de los datos de carácter personal que recoja y maneje COMFACASANARE.

**1.3 OBJETO:** El presente manual da cumplimiento a lo previsto en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que regula los deberes que asisten a los responsables del tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se encuentra el de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos, de acuerdo al literal k, para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.


Así mismo tiene la finalidad de regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza Comfacasanare, a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data en el marco de lo establecido en la misma ley.

**1.4 DEFINICIONES:** Para los efectos del presente manual, se entiende por:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal, escrita, electrónica o en cualquier otro formato 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.
- **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de 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.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Estos datos se clasifican en:




Vigilado Supersubsidio

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MDIR001	
		<b>Fecha creación</b> 23/08/2013	<b>Fecha ajuste</b> 30/08/2024
	<b>MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	<b>Versión:</b> 2.0	<b>Página</b> 4 de 19

- **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 privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- **Dato semiprivado:** Es el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo 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 e incumplimiento de las obligaciones financieras o a los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social.
- **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, 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.
- **Encargado del Tratamiento:** funcionarios de Comfacasanare que en cumplimiento de las actividades realicen tratamiento de datos personales, de acuerdo a los principios preceptuados en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012.
- **Reclamo:** Solicitud del Titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales.
- **Responsable del Tratamiento:** Responsables de procesos (Comfacasanare) que deciden sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los mismos, de acuerdo a los principios preceptuados en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos sean objeto de Tratamiento.
- **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.



Vigilado Supersubsidio

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MDIR001	
		<b>Fecha creación</b> 23/08/2013	<b>Fecha ajuste</b> 30/08/2024
	<b>MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	<b>Versión:</b> 2.0	<b>Página</b> 5 de 19


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

**1.4 PRINCIPIOS:** En el desarrollo, interpretación y aplicación del presente manual, se aplicarán, los siguientes principios:

- Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012 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 debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
- Principio de libertad:** El Tratamiento solo 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 oficial o judicial que revele 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 conciernan.
- Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento solo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en dicha Ley. 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 solo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la Ley 1581 de 2012.
- Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el responsable de Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para



Vigilado Supersubsidio

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MDIR001	
		<b>Fecha creación</b> 23/08/2013	<b>Fecha ajuste</b> 30/08/2024
	<b>MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	<b>Versión:</b> 2.0	<b>Página</b> 6 de 19

otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- h. Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervenga en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley 1581 de 2012 y en los términos de la misma.

## 2. AUTORIZACION

Para el cumplimiento de las políticas de protección de datos personales, la caja efectúa:


**2.1 RECOLECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES:** La recolección de datos deberá limitarse a aquellos datos que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son requeridos.

**2.1.1 Datos recolectados antes de la expedición del decreto 1377 de 2013.** Para los datos recolectados antes de la expedición del decreto 1377 de 2013, se tendrá en cuenta:

- a. La entidad solicitara autorización de los titulares, para continuar con el tratamiento de sus datos personales del modo previsto en el numeral 8 del presente manual.
- b. Se utilizarán como mecanismos eficientes de comunicación aquellos que Comfacasanare usa en el curso ordinario de su interacción con los titulares registrados en su base de datos. Si a través de estos mecanismos se imponga una carga desproporcionada o sea imposible solicitar a cada titular el consentimiento para el manejo de sus datos personales y poner en su conocimiento las políticas del tratamiento de la información y el modo de ejercer los derechos, la entidad implementara mecanismos alternos para los efectos dispuestos en el numeral a, tales como página web institucional, carteles informativos, medios escritos, entre otros, de acuerdo al decreto 1377 de 2013.
- c. Si en el termino de treinta (30) días hábiles, contado a partir de la implementación de cualquiera de los mecanismos de comunicación descritos en los numerales a y b, el titular no ha contactado a Comfacasanare para solicitar la supresión de sus datos personales, la entidad continuara realizando el tratamiento de los datos contenidos en sus bases de datos para la finalidad o finalidades indicadas en el presente protocolo, puesta en conocimiento de los titulares mediante tales mecanismos, sin perjuicio de la facultad que tiene el titular de ejercer en cualquier momento su derecho y pedir la eliminación del dato.



Vigilado Supersubsidio

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MDIR001	
		<b>Fecha creación</b> 23/08/2013	<b>Fecha ajuste</b> 30/08/2024
	<b>MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	<b>Versión:</b> 2.0	<b>Página</b> 7 de 19

**2.2 AUTORIZACIÓN DEL TITULAR:** Para el tratamiento de los datos personales, es decir, recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos, se requiere la autorización previa e informada del titular, Comfacasanare en su condición de responsable del tratamiento de datos personales, dispone de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

**2.3 MODO DE OBTENER LA AUTORIZACIÓN:** La autorización puede constar en un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que, de no haber sido autorizados por el titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados. La autorización será emitida por Comfacasanare y será puesta a disposición del titular previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo que establece la Ley 1581 de 2012.

Al momento de solicitar al titular la autorización, se informará de manera clara y expresa:


- a. El tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
- 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.
- d. La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del tratamiento.

**2.4 PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN:** La entidad adoptara las medidas necesarias para conservar prueba de la autorización otorgada por los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos, mediante registros o mecanismos técnicos o tecnológicos.

**2.5 AVISO DE PRIVACIDAD:** El aviso de privacidad es un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, con el cual se informa al titular sobre la existencia de las políticas de tratamiento de los datos personales que le serán aplicables, y la forma de acceder a las mismas.

**2.6 CONTENIDO MÍNIMO DEL AVISO DE PRIVACIDAD:** El aviso de privacidad, como mínimo, contendrá la siguiente información:

- a. Razón social y datos de contacto de la entidad.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MDIR001	
		<b>Fecha creación</b> 23/08/2013	<b>Fecha ajuste</b> 30/08/2024
	<b>MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	<b>Versión:</b> 2.0	<b>Página</b> 8 de 19

- b. Tratamiento al cual serán sometidos los datos y finalidad del mismo.
- c. Derechos que le asisten al titular.
- d. Los mecanismos dispuestos por la institución para que el titular conozca la política de Tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella o en el *aviso de privacidad* correspondiente. En todos los casos, debe informar al titular como acceder o consultar la política de tratamiento de información.

**2.7 AVISO DE PRIVACIDAD Y LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.** Comfacasanare conservara el modelo del aviso de privacidad que se transmite a los titulares mientras se lleve a cabo el tratamiento de datos personales y perduren las obligaciones que de éste se deriven. Para el almacenamiento del modelo, la Caja empleara medios informáticos, electrónicos o cualquier otra tecnología.

Para la difusión del aviso de privacidad y de la política de tratamiento de la información, Comfacasanare se vale de documentos, formatos electrónicos, medios verbales o cualquier otra tecnología.

**2.8 REQUISITOS ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTE.** Comfacasanare aplicara tratamiento a los datos personales, de naturaleza pública, de niños, niñas y adolescentes, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012. Dicho tratamiento cumplirá con los siguientes parámetros y requisitos:


- a. Se responderá y respetará el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b. Se asegura el respeto de sus derechos fundamentales.

### 3. DERECHOS Y DEBERES

**3.1 DERECHOS DE LOS TITULARES:** De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos, frente a Comfacasanare, en su condición de responsable del tratamiento:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- b. Solicitar copia de la autorización otorgada a Comfacasanare.
- c. Ser informado por Comfacasanare, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MDIR001	
		<b>Fecha creación</b> 23/08/2013	<b>Fecha ajuste</b> 30/08/2024
	<b>MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	<b>Versión:</b> 2.0	<b>Página</b> 9 de 19

- 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, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante Comfacasanare.
- 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.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

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

- a. Por el titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición Comfacasanare.
- b. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c. Por el representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- d. Por 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.

**3.2 DEBERES DE COMFACASANARE EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.** Comfacasanare tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que solo ellas pueden decidir sobre los mismos. Por ende, se hará uso de estos, solo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultada, respetando en todo caso lo descrito en la Ley 1581 de 2012, cumpliendo los siguientes deberes:

- a. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
- b. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la Ley 1581 de 2012, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- c. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.




Vigilado Supersubsidio

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MDIR001	
		<b>Fecha creación</b> 23/08/2013	<b>Fecha ajuste</b> 30/08/2024
	<b>MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	<b>Versión:</b> 2.0	<b>Página</b> 10 de 19

- d. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la ley 1581 de 2012.
- f. Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- g. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- h. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del tratamiento.
- i. Suministrar al Encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012.
- j. Exigir a los funcionarios en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- k. Tramitar las consultas y reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012.
- l. 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.
- m. Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- n. Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley 1581 de 2012.
- o. 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.
- p. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.



Vigilado Supersubsidio

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MDIR001	
		<b>Fecha creación</b> 23/08/2013	<b>Fecha ajuste</b> 30/08/2024
	<b>MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	<b>Versión:</b> 2.0	<b>Página</b> 11 de 19

- q. Permitir el acceso a la información únicamente a los funcionarios que pueden tener acceso a ella.
- r. 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.
- s. Cumplir con las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### 4. PROCEDIMIENTOS DE CONSULTA Y RECLAMACIÓN

**4.1 CONSULTAS.** Todas las consultas que realice el titular o sus causahabientes para conocer sus datos personales que reposen en Comfacasanare se canalizarán a través de la Oficina de Atención al Cliente, presentando los siguientes requisitos:

- a. Fecha de recibo de la consulta
- b. Identidad del solicitante


Una vez verificada la identidad del titular se le suministrará toda la Información sobre datos personales que sea requerida. La respuesta a la consulta deberá comunicarse al solicitante 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.

**4.2 RECLAMOS.** El titular o sus causahabientes que considere que la información contenida en las bases de datos de Comfacasanare debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en el presente manual, podrán presentar un reclamo ante la Oficina de Atención al Cliente, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a Comfacasanare, 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 hábiles 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.



Vigilado Supersubsidio

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MDIR001	
		<b>Fecha creación</b> 23/08/2013	<b>Fecha ajuste</b> 30/08/2024
	<b>MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	<b>Versión:</b> 2.0	<b>Página</b> 12 de 19

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informara de la situación al interesado.

- b. 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 termino no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- c. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

Comfacasanare tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al titular, en consecuencia, podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web de la entidad.

Cada vez que Comfacasanare ponga a disposición una herramienta nueva para facilitar el ejercicio de los derechos por parte de los titulares de información o modifique las existentes, lo informará a través de la página web y/o a través de los canales de comunicación usados a diario.


**4.3. SUPRESIÓN DEL DATO.** Los titulares podrán en todo momento solicitar a Comfacasanare la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- a. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en este manual y en la Ley 1581 de 2012.
- b. Hayan dejado de ser pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- c. Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por Comfacasanare. Es importante tener en cuenta que el derecho de supresión no es absoluto, el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:



Vigilado Supersubsidio

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MDIR001	
		<b>Fecha creación</b> 23/08/2013	<b>Fecha ajuste</b> 30/08/2024
	<b>MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	<b>Versión:</b> 2.0	<b>Página</b> 13 de 19

- a. El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b. La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, investigación y persecución de delitos o actualización de sanciones administrativas.
- c. Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, Comfacasanare procederá de acuerdo a lo establecido en este manual. No obstante, es posible que el contenido eliminado permanezca en copias de seguridad durante un plazo de tiempo razonable (pero no estará disponible para terceros).

La entidad pondrá a disposición del titular mecanismos gratuitos y de fácil acceso para presentar la solicitud de supresión de datos (numeral 3.2 del presente manual).

**4.4 REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN.** Los titulares de datos personales podrán revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal. La entidad pondrá a disposición del titular mecanismos gratuitos y de fácil acceso, que permitan al titular revocar su consentimiento (numerales 3.1 y 3.2 del presente manual).


Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que Comfacasanare dejará de tratar por completo los datos del titular; la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamiento que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y está de acuerdo.

Por lo anterior, será necesario que el titular al momento de elevar la solicitud de revocatoria de consentimiento a Comfacasanare, indique en ésta si la revocación que pretende realizar es total o parcial. En la segunda hipótesis se deberá indicar con cuál tratamiento el titular no está conforme. Habrá casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre titular y responsable por el cumplimiento de un contrato, por disposición legal no podrá ser revocado.

Los mecanismos o procedimientos que Comfacasanare establezca para atender las solicitudes de revocatoria de la autorización, no podrán exceder los plazos previstos para atender las reclamaciones conforme se señala en el numeral 4.2.



Vigilado Supersubsidio

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MDIR001	
		<b>Fecha creación</b> 23/08/2013	<b>Fecha ajuste</b> 30/08/2024
	<b>MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	<b>Versión:</b> 2.0	<b>Página</b> 14 de 19

## 5. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

**5.1 MEDIDAS DE SEGURIDAD:** En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, Comfacasanare adoptara 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.

**5.2 IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD.** Comfacasanare mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información.

El procedimiento deberá considerar, como mínimo, los siguientes aspectos:


- a. Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en la Ley 1581 de 2012.
- b. Funciones y obligaciones del personal.
- c. Descripción de los sistemas de información que los tratan (manual del usuario).
- d. Procedimiento de seguridad de los sistemas (PSIS304-PR008)
- e. Procedimientos de plan de contingencia y continuidad de la Caja (PSIS304-PR009)
- f. Realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos (PSIS304-PR003 - Elaboración de back-up).
- g. Medidas a adoptar cuando un soporte o documento vaya a ser transportado, desechado o reutilizado (PADO308-PR004. Programación de transferencias primarias y secundarias).
- h. Los procedimientos deberán mantenerse actualizados en todo momento y deberá ser revisado siempre que se produzcan cambios relevantes en el sistema de información o en la organización del mismo.

## 6. DISPOSICIONES FINALES

**6.1 RESPONSABILIDADES.** Los dueños de procesos son responsables de la seguridad de los datos personales e institucionales manejados en la base de datos y/o archivo del área respectiva.

La oficina de atención al cliente será la facilitadora entre el usuario (titular o empresas), los encargados y/o responsable del tratamiento, además de ser la retro-alimentadora de las actividades inherentes a la protección de datos de la organización.

El área de sistemas y de gestión documental de la Caja verificarán los procesos, ajustándolos, si fuere necesario, tendientes al cumplimiento de lo consagrado en el presente Manual.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MDIR001	
		<b>Fecha creación</b> 23/08/2013	<b>Fecha ajuste</b> 30/08/2024
	<b>MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	<b>Versión:</b> 2.0	<b>Página</b> 15 de 19

## POLITICA DE PRIVACIDAD

### 1. GENERALIDADES E IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

A lo largo de la trayectoria de servicios, Comfacasanare ha conservado algunos de los datos personales de los clientes, proveedores, terceros, entre otros, en las bases de datos. Con ocasión de la legislación vigente sobre la protección de datos personales y, con el fin de prestar una mejor atención a los afiliados y terceros en general, Comfacasanare informa a continuación los términos y condiciones de tratamiento y administración de los datos personales, la política de privacidad, así como los procedimientos establecidos para que los titulares de datos puedan ejercer los derechos establecidos, bajo las leyes de protección de datos personales.

La presente Política de Privacidad, en adelante "Política" o "Política de Privacidad", establece los términos, condiciones y finalidades bajo las cuales Comfacasanare realiza la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y tratamiento a los datos de los proveedores, clientes, usuarios de los portales Web, y demás personas con las que Comfacasanare sostiene o ha sostenido alguna clase de relación (en adelante "titular del dato"). El "titular del dato" al aceptar los términos y condiciones de la Caja, está aceptando expresamente la siguiente Política de Privacidad y genera una autorización expresa para la utilización de sus datos conforme a lo aquí expuesto.


Los presentes términos y condiciones aplican para cualquier registro de datos personales realizado en forma presencial, telefónica y/o virtual para la vinculación a cualquier servicio o beneficio de Comfacasanare. El titular del dato registra o entrega su información de manera libre y voluntaria y reconoce que ha leído y acepta expresamente los presentes términos y condiciones.

En este sentido, se informa que el responsable del tratamiento de los datos personales será la corporación Comfacasanare, identificada con NIT: 844.003.392-8, con sede principal en la Calle 21 No. 6 - 29 en la ciudad de Yopal, Casanare, Portal Web [www.comfacasanare.com.co](http://www.comfacasanare.com.co), teléfono de la oficina de Atención al Cliente, 6357787, 6357698 extensión 238, y correos electrónicos: [atencion\\_cliente@comfacasanare.com.co](mailto:atencion_cliente@comfacasanare.com.co).

Comfacasanare administra directamente las bases de datos; por lo cual los datos personales captados se almacenan en la respectiva base de datos cuya seguridad y acceso se encuentran exclusivamente a disposición del personal autorizado. Además, se cuenta con procedimientos internos de seguridad de la información y protocolos de acceso y administración de las bases de datos para evitar vulneración de la información depositada. No obstante, Comfacasanare se exonera de manipulaciones ilícitas de terceros, fallas técnicas o tecnológicas, que se encuentren por fuera de su ámbito de protección.



Vigilado Supersubsidio

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MDIR001	
		<b>Fecha creación</b> 23/08/2013	<b>Fecha ajuste</b> 30/08/2024
	<b>MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	<b>Versión:</b> 2.0	<b>Página</b> 16 de 19

## 2. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Comfacasanare está comprometida en suministrar un correcto uso y tratamiento de los datos personales de sus clientes, proveedores, funcionarios, ex funcionarios y usuarios del portal Web, evitando el acceso no autorizado a terceros que permita conocer o vulnerar, modificar, divulgar y/o destruir la información que reposa en las bases de datos.

Por tal motivo, se cuenta con procedimientos, protocolos de seguridad y acceso a los sistemas de información, almacenamiento y procesamiento, incluidas medias físicas de control de riesgos de seguridad.

El acceso a las diferentes bases de datos se encuentra restringido, incluso para los empleados y colaboradores; se ha diseñado un manual interno de políticas y administración de bases de datos en el que se instituyen los responsables de la administración y custodia de cada una de ellas. Los funcionarios se encuentran comprometidos con la confidencialidad y manipulación adecuada de las bases de datos atendiendo las políticas sobre tratamiento de la información establecida en la Ley y adoptadas por la entidad.

## 3. ALMACENAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Comfacasanare solicitará los datos necesarios para la prestación del servicio, adquisición de productos e interacción con los afiliados. En algunos casos, podrá solicitar información adicional y sensible la cual será de libre y voluntaria entrega por parte de los usuarios.

Se ha informado al titular del dato que una vez suministrada a la información personal, de manera voluntaria y libre, a través de la suscripción de afiliaciones, contratos, registro en el portal Web, entre otros, los mismos serán almacenados en la base de datos pertinente de acuerdo al servicio adquirido. Para mayor seguridad, Comfacasanare recomienda a los usuarios de los portales el cambio periódico de su contraseña de ingreso.


Como es de conocimiento público, ninguna transmisión por Internet es absolutamente segura ni puede garantizarse dicho extremo; el usuario asume el hipotético riesgo que ello implica, el cual acepta y conoce. Es responsabilidad del usuario tener todos los controles de seguridad en sus equipos o redes privadas para su navegación hacia los portales de la organización.

Comfacasanare podrá utilizar cookies para identificar la navegación del usuario por los portales. Estas cookies no proporcionan ni permiten identificar los datos personales de cada usuario. Los usuarios podrán configurar su navegador para la notificación y rechazo de las mismas sin que esto interfiera en el acceso del usuario a nuestros portales. No obstante, a pesar de la debida diligencia adoptada, Comfacasanare no se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada del ingreso indebido o fraudulento por parte de terceros a la base de datos y/o por alguna falla técnica en el funcionamiento.



Vigilado Supersubsidio



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MDIR001	
		<b>Fecha creación</b> 23/08/2013	<b>Fecha ajuste</b> 30/08/2024
	<b>MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	<b>Versión:</b> 2.0	<b>Página</b> 17 de 19

#### 4. ACTIVIDADES Y FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS

La Información proporcionada por el titular del dato a Comfacasanare se requiere para ser recolectada, almacenada, usada, circulada, compartida, procesada y/o se le de tratamiento para:

- La prestación adecuada de los servicios.
- Ser contactado para ofrecimiento de servicios, ser informado e invitado a participar en diferentes concursos, promociones y beneficios.
- Enviarle información comercial, promocional, invitaciones o atenciones de Comfacasanare o de terceros aliados.
- Realizar encuestas y/o sondeos de opinión sobre servicios.
- Realizar segmentación de mercado, análisis de consumo y preferencias.
- Evaluar la calidad de los servicios.

Lo anterior podrá hacerse por cualquiera de los medios de contacto informados por el titular en el proceso de vinculación a nuestros servicios.

Comfacasanare podrá captar información adicional como hábitos de uso en el portal Web, la información sobre el uso del portal, los servicios que adquiere, los comentarios que realiza, el navegador o plataforma móvil que utiliza, la publicidad a la que accede o consulta, la dirección IP del dispositivo que utilice, su ubicación geográfica, información de cookies, entre otros.

A su vez, el titular del dato conoce y acepta que sus datos podrán ser utilizados para promover, enviar, elaborar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario de Comfacasanare, mediante el envío de Email, Mensajes de texto (SMS y/o MMS) o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación creado o por crearse.

#### 5. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES

Se le informa al titular del dato, los derechos que las leyes sobre protección de datos personales le ofrecen y que a continuación se enlistan:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a Comfacasanare.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a Comfacasanare 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.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>CÓDIGO:</b> MDIR001	
		<b>Fecha creación</b> 23/08/2013	<b>Fecha ajuste</b> 30/08/2024
	<b>MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	<b>Versión:</b> 2.0	<b>Página</b> 18 de 19

- c. Ser informado por Comfacasanare, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar frente a 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 precederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento Comfacasanare ha incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 y a la Constitución.

## 6. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Comfacasanare se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, de manera unilateral, la política de privacidad y tratamiento de datos personales. Cualquier cambio será publicado y anunciado. Además, se conservarán las versiones anteriores de la presente Política de privacidad y de uso de datos personales. El uso continuo de los servicios o no desvinculación de los mismos por el titular del dato después de la notificación de la nueva política de privacidad constituye la aceptación de la misma.

**Nota:** Forma parte integral del presente manual el aviso de privacidad y la autorización de protección de datos.

## 7. REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN


El titular del dato, con la autorización previa, declara conocer que Comfacasanare, puede suministrar esta información a las empresas vinculadas y aliadas y a las entidades judiciales o administrativas y demás entes del Estado que, en ejercicio de sus funciones, soliciten esta información. Igualmente acepta que podrán ser objeto de procesos de auditoría interna o de auditoría externa por parte de empresas encargadas de este tipo de control. Lo anterior, sujeto a la confidencialidad de la información.

## 8. VIGENCIA DE LA AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El titular del dato acepta y reconoce que esta autorización estará vigente a partir del momento en que la aceptó y durante el tiempo en que Comfacasanare ejerza las actividades propias de su objeto social.



Vigilado Supersubsidio

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		<b>CÓDIGO:</b> MDIR001	
			<b>Fecha creación</b> 23/08/2013	<b>Fecha ajuste</b> 30/08/2024
	<b>MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>		<b>Versión:</b> 2.0	<b>Página</b> 19 de 19

## 9. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

Para la recepción de consultas, reclamos, quejas o para el ejercicio de los derechos como usuario o cliente, podrá comunicarse en Yopal con la oficina de Atención al Cliente al correo electrónico [atencion\\_cliente@comfacasanare.com.co](mailto:atencion_cliente@comfacasanare.com.co), o a la línea telefónica 6357787, 6357698 ext. 238 en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., o radicar su consulta o reclamo en cualquiera de las sedes ubicadas en los municipios: Aguazul en la carrera 15 No. 22 - 05, Tauramena en la calle 5 No 14-41 barrio centro, Villanueva en la carrera 12 No. 11 – 50 edificio Esmeralda oficina 4 y Paz de Ariporo en la carrera 11 No. 9 - 78, dirigida a la oficina de Atención al Cliente.

Comfacasanare dará respuesta al peticionario dentro de los términos establecidos por la Ley 1581 de 2012 para el caso de consultas y reclamos, respectivamente; para el efecto, la solicitud debe contener todos los datos necesarios y aplicables al derecho de petición para garantizar la oportuna y efectiva respuesta; además, deberá contener la descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.

Toda solicitud, para ser tramitada, debe presentarse por el titular de los datos o por su representante legal; por lo tanto, Comfacasanare se reserva el derecho de verificar la identidad del peticionario mediante cualquier medio.

Independientemente del mecanismo utilizado para la radicación de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

Las solicitudes de actualización, corrección, rectificación o supresión de los datos serán contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.

**GUSTAVO E. AYALA LEAL**  
Director



Vigilado Supersubsidio