

MANUAL DE SEGURIDAD PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES COMPENSAR CAJA Y EPS

JULIO 2022

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| 1. OBJETIVO | 3 |
| 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN | 3 |
| 3. DEFINICIONES | 3 |
| 4. PRINCIPIOS RECTORES | 5 |
| 5. CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS | 6 |
| 5.1 Datos sensibles | 6 |
| 5.2 Derechos de los niños, niñas y adolescentes | 7 |
| 6. DERECHOS Y CONDICIONES DE LEGALIDAD PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS | 7 |
| 6.1 Derechos de los titulares | 7 |
| 6.2 Autorización del titular | 8 |
| 6.3 Casos en los que no es necesaria la autorización | 8 |
| 6.4 Suministro de la información | 8 |
| 6.5 Deber de informar al titular | 8 |
| 6.6 Personas a quienes se les puede suministrar información | 9 |
| 7. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LA OBTENCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES | 9 |
| 8. RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO DE DATOS | 11 |
| 9. PROCEDIMIENTOS | 11 |
| 10. DEBERES DEL RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS | 14 |
| 11. TRANSFERENCIA DE DATOS A TERCEROS PAÍSES | 16 |
| 12. DATOS RECOLECTADOS ANTES DE LA REGLAMENTACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS ¹⁷ | |
| 13. LIMITACIONES TEMPORALES PARA EL TRATAMIENTO | 17 |
| 14. AUTORIDAD DE PROTECCIÓN DE DATOS | 17 |
| 15. SANCIONES | 17 |
| 16. MARCO LEGAL | 18 |
| 17. VIGENCIA | 18 |
| 18. AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES | 19 |

1. 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 caja y EPS sobre ellas en bases de datos o archivos, y 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.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este manual aplica para el tratamiento de los datos personales que Compensar caja y EPS 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 Compensar caja y EPS.

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

Compensar caja y EPS, 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 Compensar, EPS, colaboradores, proveedores tecnológicos y de cualquier naturaleza con los que Compensar caja y EPS establezca alguna relación en pro de diseñar, implementar y mejorar los productos y servicios suministrados a través de la Caja de Compensación y EPS.

3. 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 caja y EPS.

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 caja y EPS**.

Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por Compensar caja y EPS, 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 concerniente al 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 y diferentes medios de notificaciones de Compensar caja 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*, entre 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, profesión u oficio y 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, 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.

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 caja y EPS.

Ley Estatutaria de Protección de Datos Personales (LEPDP): Ley Estatutaria 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 Ley Estatutaria de Protección de Datos Personales y de la Autoridad de Protección de Datos, corresponde a Compensar caja y EPS la figura de responsable.

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

Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando Compensar caja y EPS, 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 caja y EPS.

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

4. PRINCIPIOS RECTORES

El tratamiento de los datos personales en Compensar caja y EPS 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 caja y EPS 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 caja y EPS 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 caja y EPS 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 esta.

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 caja y EPS 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, y que para Compensar caja y EPS estas actividades se realizan en el marco de las Leyes 21 de 1982, 789 de 2002 y 100 de 1993.

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 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 caja y EPS 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 caja y EPS tiene a disposición de los titulares de la información personal 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.

5. 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.

5.1 Datos sensibles

En la categoría de datos sensibles, Compensar caja y EPS 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 sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías dentro de los proyectos sociales llevados a cabo por Compensar caja y EPS.
- d. El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- e. 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. El tratamiento de los datos relativos a salud, son tratados de acuerdo con las finalidades definidas para la prestación de los servicios de Compensar caja y EPS, por lo cual se debe obtener su consentimiento expreso.
- c. Ninguna actividad podrá condicionarse a que el titular suministre datos personales sensibles.

5.2 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.

6. 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:

6.1 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 caja y EPS. 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 caja y EPS.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada a Compensar caja y EPS 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 caja y EPS o en su nombre, previa solicitud, respecto del uso que se 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 caja y EPS 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 caja y EPS.

6.2 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 caja y EPS tiene implementados los siguientes mecanismos mediante los cuales informa a los titulares y obtiene la autorización expresa para el tratamiento de datos personales, y datos sensibles, de niñas, niños y adolescentes.

- a. Formulario para afiliación a los servicios de EPS, tanto en formato físico como virtual.
- b. Formulario para afiliaciones a caja de compensación, tanto en formato físico como virtual.
- c. Formulario para solicitud de crédito, tanto en formato físico como virtual.
- d. Portal corporativo **www.compensar.com** en sus diferentes productos y servicios transaccionales
- e. Por medio telefónico a través de las líneas de atención de Compensar caja y EPS
- f. Por medio de aplicaciones móviles desarrolladas por Compensar o por aplicaciones externas como WhatsApp, Facebook, Twitter, Instagram, entre otras.

En el numeral 18 del presente documento podrá consultar el texto de autorización de tratamiento de datos personales.

6.3 Casos en los 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.

6.4 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.

6.5 Deber de informar al titular

Compensar caja y EPS 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 el marco legal que rige sus funciones.

6.6 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.

7. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LA OBTENCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

Compensar caja y EPS y sus filiales en la figura de responsables y encargados realizan tratamiento de datos personales y datos de categoría sensibles a niñas, niños y adolescentes y, 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 caja y EPS realiza el tratamiento de datos personales, sensibles y de menores de edad 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 estas, que propenden por el bienestar y desarrollo de la sociedad, 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 en el Plan de Beneficios en Salud y planes obligatorios de acuerdo con las disposiciones de la ley.
- f. Mejorar los servicios de Compensar caja y EPS que se entregan a los afiliados y beneficiarios por medio de los programas de bienestar, créditos, cultura, educación, alojamiento, recreación, deportes, turismo, vivienda, proyectos sociales y los servicios de la prestación de salud.
- 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 tienen 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 sobre el tratamiento de los datos personales, conforme a las leyes y a la constitución.
- l. Ejecutar análisis y estudios de los datos que permitan llevar a cabo mercadeo, promociones y notificaciones de los productos y servicios.
- m. Realizar actividades de análisis de riesgo operativo y financiero para estudio y la entrega de productos y prestación de servicios.
- n. Consultar información personal contenida en sistemas de información de la Registraduría Nacional del Estado Civil, centrales de riesgo financiero como DATA CREDITO, CIFIN, entre otras.
- o. Actualizar la información de contacto en las bases de datos de Compensar caja y EPS con la información de contacto registrada ante las centrales de información financiera y operadores.
- p. Transferir información personal de los colaboradores al Sistema Integral de la Seguridad Social de acuerdo con el ordenamiento de la Ley 21 de 1982, Ley 100 de 1993 y Ley 789 de 2002.
- q. Informar a los afiliados y beneficiarios sobre los servicios, convenios y beneficios a los que tienen derecho y pueden hacer valer por medio de los distintos canales.
- r. Mantener, disponer, custodiar y tratar la información de los aportantes que efectúan su liquidación y pago de seguridad social a través del operador de información PILA.
- s. Mantener informados a los aportantes sobre las transacciones realizadas producto de la autoliquidación de aportes a la seguridad social (salud, pensión, riesgos, parafiscales), así como también de cambios normativos y procedimentales.
- t. Compartir información de los aportantes y cotizantes registrados en la base de datos del operador de información PILA, con las centrales de información financiera.
- u. Inscripción o vinculación a programas de orientación, capacitación laboral y de emprendimiento.
- v. Envío de ofertas laborales o publicación de la hoja de vida en los medios dispuestos por la Unidad Administrativa del Servicio Público de Empleo o a las empresas inscritas en al proceso de gestión del empleo y el emprendimiento de Compensar.
- w. Verificación de la información registrada con entidades públicas o privadas externas, para la asignación de beneficios o subsidios establecidas por ley.
- x. Consultar los datos personales recolectados por los circuitos cerrados de televisión de Compensar caja y EPS, con la finalidad de garantizar la seguridad de las personas y los bienes, adicional, como evidencia en procesos disciplinarios o respuesta a solicitudes de los entes de control sobre actividades desarrolladas al interior de nuestras instalaciones.
- y. Establecer contacto con los titulares mediante los diferentes canales de comunicación que dispone Compensar caja y EPS.
- z. Conservar registro fotográfico o videográfico obtenido en video llamadas o a través de aplicaciones que utilicen el reconocimiento facial como medida de verificación de identidad.

8. RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Compensar caja y EPS 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 Programa de Tratamiento de Datos Personales, el cual se encuentra consolidado en la administración de riesgos, aspecto que hace parte de un programa sostenible en el tiempo.

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

9. 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 caja y EPS dispone de este procedimiento que permite a los titulares ejercer el libre desarrollo de este derecho constitucional.

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

9.1 Derecho al acceso

Compensar caja y EPS 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.

Los canales de comunicación son:

- a. Formulario web – Página Compensar caja y EPS

<https://corporativo.compensar.com/te-escuchamos>

- b. Dirección física

Ventanilla de correspondencia en Bogotá, dirección Avenida (carrera) 68 No. 49 A - 47

El titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales acorde con lo establecido en el **artículo 21 del Decreto reglamentario 1377 de 2013**:

- c. Al menos una vez cada mes calendario.
- d. Cada vez que existan modificaciones sustanciales de la política de administración y seguridad de la información y los datos que motiven nuevas consultas.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, Compensar caja y EPS 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 caja y ESP deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando esta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.

9.2 Derecho de consultar

Compensar caja y EPS en cumplimiento del **Artículo 14** de la **Ley 1581 de 2012**, solo atiende las consultas de la información personal a titulares, causahabientes o a quienes posean la representación legal de acuerdo con las disposiciones de la norma.

A continuación, se relacionan 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 | Diligenciamiento 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:

- Cualquier consulta relacionada con el tratamiento de datos personales se debe realizar por medio del formulario web <https://corporativo.compensar.com/te-escuchamos> o por escrito a la Avenida 68 No. 49 A- 47 en la ciudad de Bogotá D.C, ventanilla de correspondencia.
- Se debe especificar la consulta y adjuntar fotocopia de la cédula de ciudadanía o del documento que acredite su identidad.
- 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.
- La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

9.3 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 caja y EPS bajo las siguientes consideraciones:

- a. El reclamo podrá ser radicado diligenciando el formulario web <https://corporativo.compensar.com/te-escuchamos> o por escrito 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 sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- 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 atendido y resuelto.
- 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 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.

A continuación, se relacionan 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 | Diligenciamiento de 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

9.3.1 Derecho de actualizar

Dentro de los deberes que corresponden a Compensar caja y ESP, **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, para lo cual el titular, causahabiente o representante legal deberá formular el respectivo reclamo.

9.3.2 Derecho de rectificar

Dentro de los deberes que corresponden a Compensar caja y EPS, **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, para lo cual el titular, causahabiente o representante legal deberá formular el respectivo reclamo.

9.3.3 Derecho de suprimir

Los titulares podrán en todo momento solicitar a Compensar caja y EPS que sus datos sean deshabilitados o marcados en las bases de datos, 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 prestados por Compensar caja y EPS, en cuyo caso procede su permanencia en la base de datos de Compensar caja y EPS.

Es importante mencionar que Compensar caja y EPS cumpliendo con otras disposiciones legales en el marco de la protección social, debe conservar los datos de los titulares, por lo cual no los podrá eliminar por completo.

9.3.4 Derecho de revocar

Los titulares podrán en todo momento solicitar a Compensar caja y EPS 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 Compensar 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.

9.4 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 caja y EPS.

10. 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 y EPS, los cuales se especifican a continuación:

10.1 Deberes del responsable del tratamiento de datos

Compensar caja y EPS 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. 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 entregada a este se mantenga actualizada.
- f. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- g. Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley de Protección de Datos Personales.
- h. Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- i. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012.
- j. 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.
- k. 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.
- l. Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- m. 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.
- n. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

10.2 Deberes del encargado del tratamiento de datos

En concordancia con la Ley 1581 de 2012, a los encargados del tratamiento de los datos 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 caja y EPS 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 que pueden tener acceso a ella.
- 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.

11. TRANSFERENCIA DE DATOS A TERCEROS PAÍSES

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 caja y EPS, 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.

12. 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 caja y EPS a través del portal web informa a los titulares, causahabientes y representantes legales de información personal sobre los derechos que la LEPDP les otorga.

13. LIMITACIONES TEMPORALES PARA EL TRATAMIENTO

Compensar caja y EPS 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 generar la deshabilitación 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 con el marco legal.

14. 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.

15. 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.

16. MARCO LEGAL

Los decretos, leyes y sentencias pertinentes al presente apartado establecen el marco legal que faculta a Compensar caja y EPS 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.

17. VIGENCIA

Este manual rige a partir de la fecha 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 caja y EPS obedecen a las que la Ley le otorga, para el cumplimiento de estas requiere hacer el tratamiento de datos personales, sensibles, de niñas, niños y de menores, cuya permanencia en los sistemas de información está sujeta a las relaciones que se mantienen con los afiliados y beneficiarios, a la determinación de la legislación del Sistema Integral de la Seguridad Social y del Subsidio Familiar.

18. AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Autorizo de manera voluntaria, explícita e inequívoca, previamente informada a todos los servicios y dependencias de Compensar Caja de Compensación Familiar y Compensar EPS (en adelante Compensar), de acuerdo a lo establecido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, para tratar mi información personal, como datos biográficos y biométricos de acuerdo con lo establecido en el Manual de protección de Datos Personales de Compensar, disponible en: <https://corporativo.compensar.com/proteccion-de-datos>

Estos datos serán utilizados en el desarrollo de las funciones propias de Compensar, con el fin de: Dar cumplimiento a obligaciones contraídas conmigo y mi grupo familiar. Atender a requerimientos legales y de organismos de control. Transmitir mis datos a las administradoras del Sistema General de Protección Social para la actualización de mi afiliación, traslados y novedades en el Sistema o para el reconocimiento de los diferentes subsidios según aplique por ley. Consultar mis datos en centrales de información financiera y operadores de información. Actualizar mis datos personales con la información consultada en centrales de riesgo y demás fuentes de referencia. Validar mi identidad a través de mecanismos de autenticación electrónica. Registrar mi información en la base de datos del Operador de Información Compensar - miplanilla. Registrarme en los programas de orientación, capacitación laboral y de emprendimiento siempre que sea de mi interés. Realizar análisis estadístico sobre hábitos de consumo para evaluar la calidad y mejorar los productos y servicios. Compartir mis datos con las entidades con las que Compensar tenga convenios, acuerdos comerciales o relación contractual como proveedor, siempre que se cuente con cláusulas de transferencia de datos. Realizar gestión de crédito, cartera, cobranza u otras acciones a nombre de Compensar, de manera interna o a través de terceros, a los cuales sería transmitida mi información en caso de ser necesario. Consultar los datos personales recolectados por los circuitos cerrados de televisión de Compensar, con la finalidad de garantizar la seguridad de las personas y los bienes, como evidencia en procesos disciplinarios o respuesta a solicitudes de los entes de control sobre actividades desarrolladas al interior de nuestras instalaciones.

Así mismo, autorizo a Compensar a enviar información comercial, publicitaria o promocional sobre servicios, nuevas alianzas o convenios, eventos 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 de Compensar. Entiendo que compensar realiza el envío de información a través de correo físico, correo electrónico, teléfono celular, mensajes de texto o por medio de aplicaciones de mensajería instantánea, lo cual puedo revocar en cualquier momento.

En concordancia con lo establecido en el artículo 7 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, Compensar se compromete a tratar los datos de niños, niñas y adolescentes, respetando sus derechos prevalentes y en función de los servicios propios de Compensar.

Entiendo que Compensar tratará mis datos dando cumplimiento a los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, confidencialidad y seguridad, señalados en el artículo 4 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y que en cualquier momento podré ejercer mi derecho a conocer, actualizar, rectificar o suprimir mi información, siempre que no tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos. Mis derechos como titular de la información sobre la cual Compensar realiza el tratamiento, los podré ejercer de acuerdo a lo definido en el Manual de Protección de Datos, radicando una solicitud o reclamo a través de la página web en el enlace <https://corporativo.compensar.com/te-escuchamos> o por escrito en la dirección Avenida 68 # 49 A – 47, ventanilla de correspondencia.

Si____ No____