

*FINCA CALUCÉ LTDA.*

*PROTECCIÓN DE DATOS*

*MANUAL DE POLÍTICAS*

Calucé 

*ELABORADO POR*

*VANEGAS MORALES CONSULTORES*

*2016*

### Tabla de Contenido

Introducción.....	4
Capítulo I. Aspectos Generales.....	5
1.1. Derecho de Habeas Data.....	5
1.2. Objeto.....	5
1.3. Ámbito de Aplicación.....	5
1.4. Alcance .....	6
1.5. Definiciones.....	6
Capítulo II. Principios .....	8
2.1. Principio de Legalidad en Materia de Tratamiento de Datos.....	8
2.2. Principio de finalidad .....	8
2.3. Principio de libertad.....	8
2.4. Principio de veracidad o calidad.....	8
2.5. Principio de transparencia.....	9
2.6. Principio de acceso y circulación restringida:.....	9
2.7. Principio de seguridad.....	9
2.8. Principio de confidencialidad:.....	9
2.9. Necesidad y proporcionalidad: .....	10
2.10. Temporalidad o caducidad:.....	10
2.11. Interpretación integral de derechos constitucionales .....	10
Capítulo III. Derechos de los Titulares e Identificación de las Bases De Datos ....	11
3.1. Derechos de los Titulares.....	11
3.2. Autorización .....	12
3.3. Finalidad de las Bases de Datos de Calucé.....	12
3.4. Vigencia .....	17
Capitulo IV. Deberes en Calidad de Responsable y Encargado .....	17
4.1. Deberes del Responsable del Tratamiento .....	17
4.2. Deberes de Encargado de Tratamiento .....	18

4.3. Nivel de Medidas de Seguridad Aplicado al Tratamiento ..... 20

Capítulo V. Procedimientos Establecidos para Garantizar el Ejercicio de los  
Derechos de los Titulares ..... 20

5.1. Consultas ..... 20

5.2. Reclamos ..... 21

5.3. Canales de Contacto para Ejercer sus Derechos ..... 22

5.4. Quejas Ante la Superintendencia de Industria y Comercio. .... 23

5.5. Persona o Dependencia Responsable de la Atención de Peticiones,  
Consultas y Reclamos ..... 23

5.6. Legislación Nacional Vigente ..... 23

5.7. Fecha de Entrada en Vigencia de la Política de Tratamiento..... 23

6. Control de Cambios ..... 24

## Introducción

En cumplimiento de lo previsto en la Ley 1581 de 2012 *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”*, y el Decreto 1377 de 2013, ponemos a su disposición las Políticas de Tratamiento de Información que han sido adoptadas por la FINCA CALUCÉ LTDA con NIT 823.000.235 -2, en adelante CALUCÉ, una entidad que ofrece hotelería especializada de larga estancia, que asegura una vida cálida y tranquila a personas de la tercera edad así como, a otras personas que requieren cuidados especiales.

## Capítulo I. Aspectos Generales

### 1.1. Derecho de Habeas Data.

El Art.15 de la Constitución Política establece el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos tanto de entidades públicas como privadas. Así mismo, y de acuerdo con la Sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional, este derecho comprende otras facultades como las de autorizar el Tratamiento, incluir nuevos datos o excluirlas o suprimirlos de una base de datos o archivo.

La Ley 1266 de 2008, desarrolla el derecho al hábeas data en lo financiero y crediticio. En el año 2012, el Congreso expidió una Ley General de Protección de Datos Personales, la Ley 1581 de 2012, de conformidad con ésta norma cualquier Titular de datos personales tiene la facultad de controlar la información que de sí mismo haya sido recolectada en cualquier base de datos o archivo, administrado por entidades privadas o públicas.

### 1.2. Objeto

La Política y los procedimientos previstos en este Manual de Políticas buscan desarrollar el derecho constitucional al Hábeas Data que tienen todas las personas respecto de las cuales CALUCÉ realice el Tratamiento de datos personales.

### 1.3. Ámbito de Aplicación

La Política será aplicable a las bases de datos que se encuentren bajo la administración de CALUCÉ en desarrollo de su objeto social y en su calidad de Responsable de Tratamiento de datos personales. Así mismo, cuando actúe como Encargada seguirá los preceptos legales y lo establecido en la política.

#### 1.4. Alcance

Todos los empleados y contratistas que trabajen para CALUCÉ quedan cubiertos bajo ésta política. CALUCÉ adelantará las campañas pedagógicas y de capacitación requeridas, para que las áreas que tienen un mayor nivel de interacción con la administración de datos personales, conozcan la Ley y las disposiciones adoptadas por la compañía para asegurar su cumplimiento.

Así mismo, a los Aliados Comerciales, Proveedores y Contratistas de CALUCÉ, se les exigirá el cumplimiento de la Ley General de Protección de Datos, así como el respeto a la Política de Tratamiento de datos personales de CALUCÉ.

#### 1.5. Definiciones

Con el fin de que los destinatarios de esta política tengan claridad sobre los términos utilizados a lo largo de la misma, a continuación, se incluyen las definiciones que trae la Ley General de Protección de Datos Personales, Ley 1581 de 2012, así como las referidas a la clasificación de los datos de acuerdo con la Ley Especial, Ley 1266 de 2008, que resultan aplicables por expresa disposición de la Corte Constitucional y que, por ende, deben ser tenidos en cuenta en esta Política.

- Autorización: consentimiento, previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- 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.
- Clasificación de los datos bajo la Ley General: *públicos, semiprivados, privados y sensibles:*

- ✓ El *dato privado* es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular. (Artículo 3° literal h. Ley 1266/08).
- ✓ El *dato semiprivado* es aquel que no tienen 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 la Ley Especial. (Artículo 3° literal g. Ley 1266/08).
- ✓ Los *datos sensibles* son 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. (Artículo 5° Ley 1581/12).
- ✓ El dato público ha sido definido de manera residual, como aquel que no es semiprivado, privado o sensible, así:
- ✓ El *dato público* es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados de conformidad con la Ley Especial. (Artículo 3° literal f. Ley 1266/08).
- Encargado del Tratamiento: persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del “responsable del tratamiento”.
- Responsable del Tratamiento: persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- Titular: persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

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

## Capítulo II. Principios

Es un compromiso de CALUCÉ, en desarrollo de su gestión y de su objeto social, entender, aplicar y desarrollar de manera armónica los Principios establecidos en la Ley General de Protección de datos, así como en el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, los cuales se citan a continuación:

### 2.1. Principio de 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.

### 2.2. 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.

### 2.3. Principio de libertad

El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

### 2.4. 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.



## 2.5. Principio de transparencia

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

## 2.6. 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 presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la 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 sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la ley.

## 2.7. Principio de seguridad

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

## 2.8. Principio de confidencialidad:

Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación

de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de la misma.

#### 2.9. Necesidad y proporcionalidad:

Los datos personales registrados en una base de datos deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del Tratamiento, informadas al titular. En tal sentido, deben ser adecuados, pertinentes y acordes con las finalidades para los cuales fueron recolectados.

#### 2.10. Temporalidad o caducidad:

El período de conservación de los datos personales será el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado.

#### 2.11. Interpretación integral de derechos constitucionales

La Ley 1581 de 2012 se interpretará en el sentido de que se amparen adecuadamente los derechos constitucionales, como son el hábeas data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra, el derecho a la intimidad y el derecho a la información. Los derechos de los titulares se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución Política y con los demás derechos constitucionales que resulten aplicables.

CALUCÉ en desarrollo del principio de legalidad velará porque los datos sean adquiridos, tratados y manejados de manera lícita.

En desarrollo del principio de razonabilidad y proporcionalidad, recaudará los datos que sean necesarios para llevar a cabo las finalidades perseguidas y los conservará por el tiempo necesario para alcanzar la necesidad con que se han registrado, observando en todo momento los términos especiales establecidos por la ley para datos médicos e historia clínica (Ley 23 de 1981 -artículo 34-, Resolución 1995 de 1999 y aquellas que la aclaren, modifiquen o sustituyan).

CALUCÉ respetará la libertad que tiene el Titular para autorizar o no el uso de sus datos personales, y en consecuencia, los mecanismos que utilice para obtener el consentimiento, le permitirán al Titular manifestar de manera expresa que otorga tal autorización cuando se trate de finalidades no esenciales.

CALUCÉ informará al Titular acerca del Tratamiento que le dará a sus datos, y de las finalidades esenciales de Tratamiento, de tal manera que para éste sean claras y las autorice si su voluntad es contratar el servicio de hospedaje de larga estancia (para la persona o el adulto mayor que requieren cuidados especiales), a saber: alojamiento, alimentación, acompañamiento de equipo interdisciplinario que garantice su bienestar emocional, físico y mental.

Finalmente, le señalará al Titular o su representante que la autorización del Tratamiento de datos de salud del huésped, es facultativa (Artículo 12 Ley 1581 del 2012). No obstante, es pertinente subrayar que dada la naturaleza del servicio prestado por CALUCÉ, sin dicha autorización no es posible prestar el servicio hospedaje al huésped.

### **Capítulo III. Derechos de los Titulares e Identificación de las Bases De Datos**

#### **3.1. Derechos de los Titulares**

- a) Dirigirse a CALUCÉ, a través de los canales establecidos por ésta, los cuales se indican en el Aviso de Privacidad, que se adjunta como anexo del presente Manual, con el fin de conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. 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;
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a CALUCÉ salvo cuando, de acuerdo con la Ley, el Tratamiento que se está realizando no lo requiera;

- c) Ser informado por CALUCÉ, previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos por ésta, respecto del uso que se le ha dado a sus datos personales;
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley General y sus decretos reglamentarios;
- e) Revocar, en aquellos casos que no se enmarcan bajo la Ley Especial de Hábeas Data Financiero, 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 través de los canales dispuestos por CALUCÉ, a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

### 3.2. Autorización

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.

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.

### 3.3. Finalidad de las Bases de Datos de Calucé

#### ✓ Familia Calucé

La base de datos de Familia CALUCÉ tiene como finalidades las siguientes:

a) La prestación de servicios:

- La prestación del servicio básico de hospedaje al adulto mayor y/o a la persona que requiere cuidados especiales, a saber: alojamiento, alimentación y acompañamiento de equipo interdisciplinario que garantice su bienestar emocional, físico y mental.
- La prestación de servicios complementarios que se van ajustando a las necesidades de cada huésped, pueden ser temporales o con carácter permanente. Lo anterior, según sus requerimientos y gustos, complementados con la evaluación geriátrica, gerontológica y la observación del acompañamiento cotidiano.
- La custodia de sus pertenencias, así como de sus documentos de identificación.
- El manejo de la caja menor de los huéspedes.
- La realización de programas académicos, culturales, deportivos, religiosos, sociales y lúdicos para aquellos huéspedes que deseen participar en ellos.
- La gestión comercial, financiera, de cobro, y administrativa de los contratos celebrados.

b) La supervisión del estado de salud:

- El monitoreo constante del estado de salud físico y psicológico de los huéspedes de CALUCÉ.
- La coordinación de la prestación de los servicios de salud al huésped través de las EPS, empresas de medicina prepagada, de servicios de ambulancia y asistencia médica, o empresas afines, así como de otras entidades aseguradoras en el ramo de salud.
- La coordinación de las citas médicas de los huéspedes bajo la cobertura del sistema obligatorio de salud, de las compañías de medicina prepagada y otras entidades aseguradoras.

- La realización de llamadas de emergencia a médicos, ambulancias y otros profesionales de la salud en caso de ser necesario.
  - La prestación de los servicios de enfermería, que por su naturaleza involucra el Tratamiento de datos sensibles, se realizará de conformidad con lo señalado en la Resolución 1995 de 1999 relativa a historia clínica y las demás normas que resulten aplicables. Esta finalidad involucra actividades como el control de medicamentos, el control de signos vitales, el acceso a laboratorios y exámenes médicos, el acceso a las órdenes médicas, el control de líquidos, el control de factores ambientales, y todos aquellos que resulten necesarios para la prestación integral del servicio de enfermería al huésped de CALUCÉ.
- c) La realización de actividades comerciales y de marketing:
- El envío de material de CALUCÉ con fines comerciales y/o publicitarios.
  - El envío de información de servicios complementarios a los prestados por CALUCÉ que puedan ser de su interés.
  - La toma de imágenes de los huéspedes en la vida cotidiana y durante los eventos organizados CALUCÉ, para informar a los familiares y/o conservar en el archivo histórico de CALUCÉ, respetando siempre su dignidad y honra. Como parte de la labor de divulgación de sus actividades se podrá hacer uso de redes sociales (Fanpage de Facebook, twitter, you tube), de la página web de CALUCÉ, elaboración de brochures, carteleras, impresos para uso interno, aviso en directorio, revistas, libros, periódicos, videos institucionales, entre otros afines.
- d) El desarrollo del contrato de prestación de servicios con CALUCÉ:
- Evaluar la idoneidad económica y financiera de los posibles contratantes.
  - Gestionar el contrato de prestación de servicios.
  - Enviar información y comunicaciones relacionadas con el huésped.
  - Realizar la facturación y cobro de los servicios.

- Enviar material publicitario y de mercadeo, y en general todos aquellos que sean relacionados la debida atención del huésped durante su estancia en CALUCÉ y que sean necesarios para el adecuado desarrollo del contrato suscrito entre las partes.

## ✓ Recurso Humano

La base de datos de recurso humano tiene como finalidades las siguientes:

- Conservar la información de las personas que trabajan para CALUCÉ bajo la modalidad de contrato laboral con el fin de que la relación contractual se desarrolle de manera adecuada e integral y se puedan cumplir los requerimientos de la normatividad que resulte aplicable en materia laboral, de seguridad social y cualquier otra que resulte aplicable.
- Conservar la información de los ex empleados para atender requerimientos de las autoridades, o del mismo Titular su información durante el término establecido en la ley laboral.
- En el caso de las personas con vínculo laboral se solicitarán los datos del grupo familiar que resulten necesarios para cumplir con las normas que, en materia de seguridad social, y beneficios resulten pertinentes.
- Realizar las actividades de salud ocupacional de conformidad con la normatividad vigente en la materia.

## ✓ Proveedores y Contratistas

La base de datos de proveedores y contratistas tiene como finalidades las siguientes:

- Conservar la información de las personas que se encuentran vinculadas con CALUCÉ como proveedores para el adecuado desarrollo de la relación comercial.
  - Realizar capacitaciones.
  - Realizar la gestión contable, fiscal y administrativa.
  - Conservar un histórico de relaciones comerciales de conformidad con la normatividad comercial, tributaria, en general, para cualquier otra finalidad que resulte aplicable para el adecuado e íntegro desarrollo de la relación contractual.
- ✓ Visitantes
- La base de datos de visitantes tiene como finalidad, conservar la información de las personas que ingresan a CALUCÉ para seguridad y control de acceso a sus instalaciones, así como para casos de emergencia y atención de desastres de conformidad con las normas que rigen la materia.
- ✓ Órganos Societarios
- La base de datos de órganos societarios tiene como finalidad, conservar la información de las personas que integran los órganos societarios de CALUCÉ para convocarlos a las reuniones de la compañía, así como para contar con el debido soporte administrativo correspondiente a la gestión de dichos órganos.
- ✓ Directorio Corporativo
- La base de datos Directorio Corporativo tiene como finalidad, contar con un directorio de datos de contacto para relacionarse con las personas jurídicas con quienes tiene algún vínculo para la finalidad de gestión administrativa y comercial.



### 3.4. Vigencia

La información recolectada se almacenará de manera segura, y se conservará por el término necesario para la prestación del servicio contratado y de conformidad con la normatividad vigente en materia de conservación. CALUCÉ garantiza la reserva de la información, inclusive después de finalizada la relación contractual. En todo caso, se observarán los principios de necesidad y razonabilidad señalados por la Corte Constitucional, así como los señalados en la Ley.

## Capítulo IV. Deberes en Calidad de Responsable y Encargado

A continuación, se detallan los deberes de los “Responsables y Encargados” de Tratamiento de conformidad con lo señalado en la Ley 1581 de 2012.

### 4.1. Deberes del Responsable del Tratamiento

Los responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes:

- 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 ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya

suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.

- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente políticas y en la ley.
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- 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) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### 4.2. Deberes de Encargado de Tratamiento

Los Encargados del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes:

- 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 presente política y de la ley.
- d) Actualizar la información reportada por los “Responsables del Tratamiento” 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 presente política y en la ley.
- f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley 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 presente política y en la ley.
- 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.

### 4.3. Nivel de Medidas de Seguridad Aplicado al Tratamiento

CALUCÉ cuenta con un Manual sobre Seguridad de la información para medios físicos y electrónicos. Adicionalmente, se ha establecido que en los contratos celebrados con los Encargados se incluyan cláusulas que establezcan de manera clara el deber de éstos de garantizar la seguridad y privacidad de la información del Titular.

## Capítulo V. Procedimientos Establecidos para Garantizar el Ejercicio de los Derechos de los Titulares

Detalle de los procedimientos de conformidad de conformidad con lo señalado en la Ley 1581 de 2012.

### 5.1. Consultas

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información que de éste repose en las bases de datos administradas por CALUCÉ, en desarrollo del artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 denominado “Consultas:

5.1.1. Los Titulares deberán acreditar su identidad de la siguiente manera:

- a) Solicitudes presentadas a través de documento escrito: adjuntar copia de la cédula.
- b) Solicitudes presentadas a través del correo electrónico: adjuntar copia escaneada de la cédula.

Los causahabientes deberán acreditar el parentesco adjuntando copia de la escritura donde se de apertura a la sucesión y copia de su documento de identidad.

Los apoderados, deberán presentar copia auténtica del poder y de su documento de identidad.

Una vez que CALUCÉ reciba la solicitud de información por cualquiera de los canales atrás señalados, procederá a revisar el registro individual que corresponda al nombre del Titular y al número de documento de identidad aportado, si encontrará alguna diferencia entre estos dos datos lo informará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo, con el fin de que el solicitante la aclare.

Si revisado el documento aportado y el nombre del Titular encuentra que hay conformidad en los mismos procederá a dar respuesta en un término de diez (10) días hábiles.

En el evento en que CALUCÉ considere que requiere de un mayor tiempo para dar respuesta a la consulta, informará al Titular de tal situación y dará respuesta en un término que no excederá de cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término.

## 5.2. Reclamos

El Titular o sus Causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos administrada por CALUCÉ debe ser sujeta de corrección, actualización o supresión, o si advierten un incumplimiento de CALUCÉ o de alguno de sus Encargados, podrán presentar un reclamo ante CALUCÉ o el Encargado, en los siguientes términos:

- a) El reclamo se formulará ante CALUCÉ o el Encargado del Tratamiento, acompañado del documento que identifique al Titular, la descripción clara de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección donde desea recibir notificaciones, pudiendo ser esta física o electrónica y adjuntando los documentos que pretenda hacer valer.

- b) 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.
- c) Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- d) En caso de que CALUCÉ o el Encargado a quien se dirija 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. CALUCÉ utilizará un correo electrónico único para estos efectos de tal manera que se pueda identificar en qué momento se da traslado y la respuesta o confirmación de recibido correspondiente. Si CALUCÉ no conoce la persona a quien deba trasladarlo, informará de inmediato al Titular con copia a la Superintendencia de Industria y Comercio.
- e) Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos correspondiente la leyenda “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, esto debe ocurrir en un término máximo de dos (2) días hábiles.
- f) El término máximo para responder el reclamo es de 15 días hábiles, si no es posible hacerlo en este término se informará al interesado de manera previa al vencimiento los motivos de la demora y la fecha en que éste se atenderá, la cual no podrá exceder de ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### 5.3. Canales de Contacto para Ejercer sus Derechos

Los canales dispuestos para el ejercicio de ese derecho son los siguientes:

- Consultas:

**Dirección:** Avenida Pradilla No. 3- 07 Este-Chía (Cundinamarca).

**Teléfono:** +0057(1) 8844458 Ext.201.

**Correo electrónico:** protecciondatos@caluce.com.co

- Reclamos:

**Correo electrónico:** protecciondatos@caluce.com.co

**Dirección:** Avenida Pradilla No. 3- 07 Este-Chía (Cundinamarca).

#### 5.4. Quejas Ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

El Titular, Causahabiente o apoderado deberá agotar en primer lugar este trámite de consulta o reclamo, antes de dirigirse a la SIC a formular una queja.

#### 5.5. Persona o Dependencia Responsable de la Atención de Peticiones, Consultas y Reclamos

El Área de Coordinación Administrativa será la responsable de velar por el cumplimiento de estas disposiciones. La misma tendrá una comunicación directa con las demás áreas de CALUCÉ quienes deberán brindar sus insumos y prestar la mayor colaboración para poder atender las denominadas PQRS (peticiones, quejas y reclamos). Así mismo, estará a su cargo la supervisión de la normatividad vigente en materia de protección de datos personales.

#### 5.6. Legislación Nacional Vigente

Es importante reiterar la especialidad que rige de manera preferencial para las actividades desarrolladas por CALUCÉ, las cuales se encuentran bajo el marco de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, Ley General de Protección de Datos Personales y sus decretos reglamentarios.

#### 5.7. Fecha de Entrada en Vigencia de la Política de Tratamiento

Esta Política de Tratamiento de la información se elaboró en el mes noviembre de 2016 y se publicó en el mes de diciembre de 2016. Las áreas de CALUCÉ especialmente impactadas fueron informadas de estas disposiciones de manera previa a su publicación, y la Compañía realizó un trabajo colectivo orientado a difundir los aspectos relevantes de esta nueva normativa. Este trabajo de cultura,

educación e información se seguirá adelantando a lo largo de la vigencia de la LEY ESTATUTARIA DE HABEAS DATA, Ley 1581 de 2012.

## 6. Control de Cambios

No. VERSIÓN	CAMBIO	FECHA	RESPONSABLE
1	Creación del documento	Octubre 2016	Vanegas Morales Consultores
2	Actualización de finalidades	Noviembre 2016	Vanegas Morales Consultores