GOBIERNO DE CALDAS

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

MANIZALES

14 DE DICIEMBRE DE 2018

Unidad de Sistemas
Jefatura de Gestión de la Información
Secretaria de Planeación

Información del Documento

Nombre Actividad :	**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA GOBERNACIÓN DE CALDAS**		
Preparado Por:	Unidad de Sistemas – Jefatura de Gestión de la Información – Secretaria de Planeación.	**Versión del Documento**	01
Fecha Informe:	14 -12 -2018	**Fecha Documento**	14-12-2018

Lista de Distribución

De		**Fecha**	**Teléfono - Correo**
Unidad de Sistemas		14-12-2018	8982444 Ext 1230,1231,1232,1234 sistemas@gobernaciondecaldas.gov.co
Para	**Acción**	**Fecha**	**Teléfono - Correo**
Gobernación de Caldas	Informar	14-12-2018	8982444 Ext 1230,1231,1232,1234 atencionalciudadano@gobernaciondecaldas.gov.co

Historia de Versiones

# Version	Fecha	Descripcion
1	14-12-2018	Documentación

CONTENIDO

1. OBJETIVO 4
2. ALCANCE 4
3. OBLIGACIONES 4
4. IDENTIFICACION DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO 5
5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES 5
6. TRATAMIENTO Y FINALIDADES 7
7. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES 9
8. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS SOBRE DATOS PERSONALES 10
9. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE DATOS 111
a. Medios habilitados para la presentación de peticiones, consultas, quejas y reclamos: 11
b. Atención y respuesta a peticiones y consultas: 122
c. Atención y respuesta a quejas y reclamos: 12
10. DE LA TRANFERENCIA E INTERCAMBIO DE DATOS PERSONALES CON TERCEROS 144
11. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES SENSIBLES Y DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES 144
12. ENTRADA EN VIGENCIA 14

POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. OBJETIVO

La presente política tiene por objeto asegurar una adecuada gestión institucional del Gobierno de Caldas en la protección de la confidencialidad, privacidad y la intimidad de los datos de las personas en relación con la entidad, además se busca establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos personales tratados por el Gobierno de Caldas, obtenidos en desarrollo de sus funciones administrativas, misionales y legales, amparados en la Ley 1581 de 2012 y en el artículo 2.2.2.25.3.1 Sección 3 capítulo 25 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

2. ALCANCE

La Política de Tratamiento de Datos Personales presentada a continuación, se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que se encuentre en poder de la entidad, de los servidores públicos, contratistas, terceros y todas aquellas personas que sean objeto de tratamiento por el Gobierno de Caldas, considerado como responsable y/o encargado del tratamiento de los datos personales.

3. OBLIGACIONES

Esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento de Gobierno de Caldas como responsable del tratamiento.

4. IDENTIFICACION DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Razón Social:	Gobernación de Caldas
Domicilio:	Cra 21 Entre calles 22 y 23. Manizales, Caldas, Colombia
Nit:	890801052-1
PBX:	8982444. Ext 1240
Linea gratuita	01-8000-916944
Correo Electrónico:	atencionalciudadano@gobernaciondecaldas.gov.co
Página Web:	www.caldas.gov.co

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

En el marco de la presente política y para su mayor compresión se cuenta con las siguientes definiciones.

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo tratamiento de datos personales
- **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las Políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

- **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 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 Personal semiprivado:** Son datos que no tienen una naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular, sino a un grupo de personas o a la sociedad en general. Para su tratamiento se requiere la autorización expresa del titular de la información (ejemplo: dato financiero y crediticio).
- **Dato Sensible:** Información que afectan la intimidad de las personas o cuyo uso indebido puede generar discriminación (Origen racial o étnico, orientación política, las convicciones filosóficas o religiosas, la pertinencia a sindicatos u organizaciones sociales o derechos humanos, datos de salud, vida sexual y biométricos)
- **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. En los eventos en que el Responsable no ejerza como Encargado de la base de datos, se identificará expresamente quien será el Encargado.
- **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, circulación o supresión.
- **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.
- **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.

6. TRATAMIENTO Y FINALIDADES

El tratamiento que realizará el Gobierno de Caldas, actuando en calidad de Responsable del tratamiento de datos personales, para el cumplimiento de su misión y metas, así como el fortalecimiento de sus relaciones con terceros, será el de recolectar, almacenar, procesar, usar y transmitir o transferir (según corresponda) los datos personales, a través de todos sus canales de atención (Presencial, Telefónico y Virtual), atendiendo de forma estricta los deberes de seguridad y confidencialidad ordenados por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, con las siguientes finalidades:

Administrativas:

- El tratamiento se realizará para la vigilancia, control de acceso y seguridad de las personas, y los bienes en las instalaciones de la Gobernación de Caldas.
- Para la ejecución de los procesos por parte de Talento Humano tales como: Planes y programas para el Desarrollo del Talento Humano, provisión y vinculación de

personal, del grupo de situaciones administrativas, nómina y seguridad social.

- Resolver solicitudes de servicios, información, mesa de ayuda u otros, a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin.
- Acceder al correo institucional y a los sistemas de información que operan en la entidad.
- Capturar Información registrada en los distintos tipos de encuestas desarrolladas en medios físicos o formularios virtuales.
- Promover contactos tendientes a la medición del nivel de satisfacción de los servicios que el Gobierno de Caldas, presta a través de sus diferentes dependencias.
- Conformar y mantener actualizada la Base de datos de los provedores y contratistas de la entidad.
- Comunicar noticias, servicios y eventos actualizados.
- Prevenir y detectar el fraude u otras actividades ilegales o prohibidas.
- Velar por la seguridad e integridad de la página web de la entidad.

Misional:

- Promover el registro, uso adecuado, administración y veracidad de la información recolectada en los diferentes programas y proyectos a cargo de las diferentes Secretarías.
- Generar información válida y confiable sobre los beneficiarios de programas, mejorar la focalización de los usuarios de los servicios y rendir cuentas sobre el uso de los recursos públicos invertidos en la operación de los programas y servicios, entre otros.
- Intercambiar información con terceros, a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin.

- Gestionar el cumplimiento de las obligaciones tributarias a cargo de los usuarios.
- Responder a las solicitudes de servicios requeridas por los usuarios.
- Realizar notificaciones e informes de trámites específicos o respuestas a consultas realizadas por los ciudadanos, relacionadas con los temas que por su función el Gobierno de Caldas debe gestionar.
- Responder a las regulaciones del Gobierno en relación con la fuente e intercambio de información.
- Medición de calidad e impacto de los servicios en la población objeto de atención.
- Participación y retroalimentación en el uso de la página web.

7. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES

Las personas naturales cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento por parte del Gobierno de Caldas, tienen los siguientes derechos, los cuales pueden ejercer en cualquier momento:

a. Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados al Gobierno de Caldas, que hayan sido objeto de tratamiento.
b. Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
c. Presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio 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 reclamo ante el responsable o encargado del tratamiento de datos personales.
d. Solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, el cual procede cuando la autoridad haya determinado que el Gobierno de Caldas, en el

tratamiento ha incurrido en conductas contrarias a la Constitución y la normatividad vigente.

e. Conocer la política de tratamiento de datos de la entidad y a través de ella, el uso o finalidad que se le dará a sus datos personales.
f. Identificar al responsable en el Gobierno de Caldas, que dará trámite y respuesta a sus solicitudes.
g. Los demás señalados por el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012

8. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS SOBRE DATOS PERSONALES

La oficina Atención al Ciudadano es la dependencia que ha sido designada por el Gobierno de Caldas, como la responsable de la atención de peticiones, consultas, quejas y reclamos ante la cual el Titular de los datos personales podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos o revocar la autorización otorgada, utilizando los canales de comunicación disponibles en la entidad.

Para el efecto, todos los servidores y contratistas que realizan el Tratamiento de Datos Personales en las diferentes dependencias, están obligados a dar traslado a la oficina de Atención al Ciudadano, de todas las respuestas de las peticiones, consulta, quejas o reclamos, siempre y cuando sean comunicados oficiales de salida en físicos, que se reciban por parte de los Titulares de Datos Personales en los tiempos establecidos por la ley.

9. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE DATOS

Los Titulares de los Datos Personales que estén siendo recolectados, almacenados, procesados, usados y transmitidos o transferidos por el Gobierno de Caldas, podrán ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y revocar la autorización.

Los derechos de los titulares señalados en el numeral 7 de la presente política, podrán ser ejercidos ante el Gobierno de Caldas, por las siguientes personas:

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

Para el efecto, se seguirá el siguiente procedimiento, de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales:

a. Medios habilitados para la presentación de peticiones, consultas, quejas y reclamos:

- Comunicación escrita dirigida al Gobierno de Caldas - Oficina de Atención al Ciudadano, Carrera 21 entre calles 22 y 23, Palacio Departamental Piso 2 Ventanilla única en la ciudad de Manizales.

- Comunicación telefónica:

  Línea gratuita fuera de Manizales: 01 - 8000 - 916944 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12 pm y de 2:00 pm a 6:00 p.m.

  PBX: +57 (6) 8982444, Ext 1240

- Solicitud vía correo electrónico: atencionalciudadano@gobernaciondecaldas.gov.co
- Sitio Web www.caldas.gov.co / atención al ciudadano/ Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias y , Felicitaciones PQRS

b. Atención y respuesta a peticiones y consultas:

El Titular o su apoderado, podrán solicitar al Gobierno de Caldas:

- Información sobre los Datos Personales del Titular que son objeto de Tratamiento.
- Información respecto del uso que se le ha dado el Gobierno de Caldas a sus datos personales.
- Sitio Web www.caldas.gov.co / atención al ciudadano/ Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias y , Felicitaciones PQRS

Las peticiones y consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de las mismas. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando cuando se atenderá su petición o consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

c. Atención y respuesta a quejas y reclamos:

El Titular o sus apoderados, podrán solicitar al Gobierno de Caldas, a través de una queja o reclamo presentado mediante los canales ya indicados:

- La corrección o actualización de la información.
- Que se subsane o corrija el presunto incumplimiento a cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Protección de Datos Personales.
- La solicitud deberá contener como mínimo la descripción de los hechos que dan lugar a la queja o reclamo, la dirección, datos de contacto del solicitante y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.
- Si la queja o reclamo se presentan incompletos, el Gobierno de Caldas deberá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la queja o 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 de la queja o reclamo.
- En caso que la dependencia que reciba la queja o reclamo no sea competente para resolverla, deberá dar traslado a la dependencia o entidad competente, en un término máximo de dos (3) días hábiles e informará de lo ocurrido al interesado.
- Una vez recibida la queja o reclamo completo, se registra en el sistema y a partir de ese momento continua los términos de respuesta.
- El término máximo para atender la queja o 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 la queja o el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá la queja o reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

10. DE LA TRANFERENCIA E INTERCAMBIO DE DATOS PERSONALES CON TERCEROS

El Gobierno de Caldas, exclusivamente para el desarrollo de sus objetivos y funciones legales, podrá transmitir a terceros, datos personales que hayan sido recolectados y tenga bajo su custodia quienes suscribirán un contrato de transmisión de datos o un compromiso de confidencialidad en los términos del artículo 2.2.2.25.5.2 del Decreto 1074 de 2015.

11. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES SENSIBLES Y DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Los datos personales de menores, salvo aquellos por su naturaleza son públicos en los términos de la Ley 1581 de 2012, pueden ser objeto de tratamiento siempre y cuando el fin que se persiga con dicho tratamiento responda al interés superior de los niños, las niñas y adolescentes y se asegure sin excepción alguna el respeto de sus derechos prevalentes.

12. ENTRADA EN VIGENCIA

La política de Tratamiento de Datos Personales del Gobierno de Caldas, empezó a regir a partir del 14 de Diciembre del año 2018.

Elaboró: Jefatura de Gestión de la Información, Unidad de Sistemas, Atención al Ciudadano.
Revisó: Asesor Jurídico, Secretaría de Planeación
Aprobó: Jefatura de Gestión de la Información

Unidad de Sistemas
Jefatura de Gestión de la Información
Secretaria de Planeación