

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT</b> Caja de Vivienda Popular	<b>POLÍTICA INTERNA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS</b>	Código: 208-DGC-Mn-02	
		Versión: 1	Pág.: 1 de 15
		Vigente desde: 15/04/2015	

## MANUAL INTERNO Y PROCEDIMIENTO DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE TITULARES EN LA CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de 2012 y a su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, Circular Interna de fecha 29 de abril de 2014 Asunto recomendaciones a manera de Tratamiento de la Información y la Resolución interna 855 del 01 de julio de 2014, La Caja de la Vivienda Popular informa la política aplicable por la entidad para el tratamiento de protección de datos personales.

### 1. Aspectos generales.

La Caja de la Vivienda Popular es una entidad distrital cuya misión es ejecutar las políticas de la Secretaría del Hábitat en los programas de **Mejoramiento de Barrios, Mejoramiento de Vivienda, Titulación y Urbanizaciones y Reasentamientos Humanos**, mediante la aplicación de los instrumentos técnicos, jurídicos, financiero y sociales, con el propósito de elevar la calidad de vida de la población de estratos 1 y 2 que habita en barrios de origen informal o en zonas de riesgo.

En relación de con misión del orden la Entidad recoge y/o conocer información personal de los beneficiarios o usuarios, contratistas, proveedores y funcionarios. Así como, también conoce o puede llegar a conocer información personal de contacto de personas que no son beneficiarios o usuarios, contratistas, proveedores y funcionarios que podrían llegar a serlo, bien sea porque la persona se acerca a la Entidad para indagar sobre sus servicios o porque un tercero legitimado para ello suministra la información personal del Titular.

La Entidad en desarrollo de sus procesos organizacionales para la prestación de sus servicios recibe información personal que en ocasiones puede ser considerada como sensible, para lo cual en cumplimiento de las normas establecidas por el Estado Colombiano ha tomado las medidas de protección con esta información suministrada por los titulares, a fin de que ella sea utilizada exclusivamente para la finalidad asociada al servicio que en cada caso se presta. De tal manera que esta información solo podrá ser accedida por los titulares, los terceros autorizados por la Ley y en las condiciones que ésta determine.

La Entidad es respetuosa de los datos personales de los Titulares, por ello buscará informar de manera suficiente a las personas sobre los derechos que tienen en su calidad de Titulares de la información, y mantendrá los canales y medios necesarios para que puedan ejercer sus derechos, los cuales se precisan en esta Política.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT</b> Caja de Vivienda Popular	<b>POLÍTICA INTERNA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS</b>	Código: 208-DGC-Mn-02	
		Versión: 1	Pág.: 2 de 15
		Vigente desde: 15/04/2015	

Los datos de niños, niñas y adolescentes que sean recopilados por la Entidad en atención a que éstos tengan la calidad de hijos de los beneficiarios o usuarios, contratistas, proveedores y funcionarios, serán los pertinentes y adecuados según señala la Ley estatutaria 1581 de 2012. Así mismo, LA ENTIDAD velará porque la información de naturaleza sensible suministrada por los titulares sea utilizada exclusivamente para la finalidad perseguida por el objeto de la Entidad. De tal manera que ésta sólo podrá ser accedida por los terceros autorizados por la Ley y en las condiciones que ésta determine.

## 2. Responsable del Tratamiento de Datos.

Razón social: CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

Dirección: Calle 54 #13-30 Código Postal 110231 Bogotá - Colombia

Correo electrónico: soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

PBX: 3494520. FAX: 310 5583

Encargado del tratamiento de datos: Será a quien la entidad designe para tal fin.

## 3. Marco legal.

La Caja de la Vivienda Popular en cumplimiento de las disposiciones legales que rigen el Tratamiento de datos personales, en especial lo señalado en el literal k del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, adopta el presente manual interno de procedimientos para el Tratamiento de datos personales.

El propósito del presente manual, es permitir al Titular de la información el libre ejercicio al derecho de Habeas Data o autodeterminación informática, estableciendo un procedimiento para que pueda conocer, actualizar y rectificar su información personal contenida en las bases de datos de la entidad.

La presente Política de Protección de Datos Personales, el Aviso de Privacidad y la Autorización que hace parte de esta Política como Anexos 1 y 2 respectivamente, se rigen por lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de los Datos Personales a los que se refieren el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1727 de 2009, Decreto 2952 de 2010, Sentencias de la Corte Constitucional C – 1011 de 2008, C - 748 del 2011 y demás normas que las modifiquen, deroguen o sustituyan.

## 4. Ámbito de Aplicación.

	<b>POLÍTICA INTERNA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS</b>	Código: 208-DGC-Mn-02	
		Versión: 1	Pág.: 3 de 15
		Vigente desde: 15/04/2015	

Esta Política será aplicable al tratamiento de los datos de carácter personal que se encuentran en las bases de datos con que cuenta la Entidad para tal fin.

## 5. Objeto.

Mediante la presente política se da cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 artículo 17 en el literal k), dentro del cual se encuentra el de 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. Así mismo tiene la finalidad de regular los procedimientos para el tratamiento de los datos de carácter personal que realiza la Entidad, a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data en el marco de lo establecido en la misma Ley.

## 6. Definiciones.

Para efectos que se tengan claridad en la presente política, se establecen las siguientes definiciones de acuerdo a la Ley 1581 de 2012.

**AUTORIZACIÓN:** consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el 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.

**CAUSAHABIENTE:** persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de ésta (heredero).

**DATO PERSONAL:** cualquier información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse a una persona natural o jurídica.

**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

	<b>POLÍTICA INTERNA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS</b>	Código: 208-DGC-Mn-02	
		Versión: 1	Pág.: 4 de 15
		Vigente desde: 15/04/2015	

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.

**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.

**LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS:** es la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos reglamentarios o las normas que los modifiquen, complementen o sustituyan.

**HABEAS DATA:** derecho de cualquier persona a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en el banco de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

**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 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.

## 7. Principios Rectorales.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT</b> Caja de Vivienda Popular	<b>POLÍTICA INTERNA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS</b>	Código: 208-DGC-Mn-02	
		Versión: 1	Pág.: 5 de 15
		Vigente desde: 15/04/2015	

La Caja de la Vivienda Popular aplicará los siguientes principios específicos contenidos en la Ley 1581 de 2012, los cuales constituyen las reglas a seguir en el tratamiento de datos personales.

*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.

*Principio de finalidad:* El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.

*Principio de libertad:* El Tratamiento 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.

*Principio de veracidad o calidad:* La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

*Principio de transparencia:* En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

*Principio de acceso y circulación restringida:* El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la 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 presente 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 presente Ley.

*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.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT</b> Caja de Vivienda Popular	<b>POLÍTICA INTERNA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS</b>		Código: 208-DGC-Mn-02
	Versión: 1	Pág.: 6 de 15	
			Vigente desde: 15/04/2015

*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 presente Ley y en los términos de la misma.

## 8. Sobre los 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, entre otros, la captura de imagen fija o en movimiento, huellas digitales, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano, etc.

La Caja de la Vivienda Popular podrá hacer uso y tratamiento de los datos catalogados como sensibles cuando:

- 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.
- 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.
- El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular.
- El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

## 9. Derechos del Titular.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <b>HÁBITAT</b> Caja de Vivienda Popular	<b>POLÍTICA INTERNA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS</b>	Código: 208-DGC-Mn-02	
		Versión: 1	Pág.: 7 de 15
		Vigente desde: 15/04/2015	

El titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables o encargados del tratamiento. 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 al responsable del tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente Ley.
- c. Ser informado por el responsable o encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente Ley 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 el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a esta Ley y a la Constitución.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

## 10. Derechos de los Niños y Adolescentes.

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 del 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.

## 11. Autorización del Titular.

Para el caso de la solicitud de autorización del titular para el tratamiento de datos personales la Entidad aplicará lo establecido en los incisos a, b, d y e del Art. 10 la Ley 1581 de 2012, que a letra dice:

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <b>HÁBITAT</b> Caja de Vivienda Popular	<b>POLÍTICA INTERNA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS</b>	Código: 208-DGC-Mn-02	
		Versión: 1	Pág.: 8 de 15
		Vigente desde: 15/04/2015	

“Artículo 10. Casos en que no es necesaria la autorización. La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

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

## 12. Medios o mecanismos para otorgar la Autorización del Titular.

Para los casos en que sea necesaria la autorización del Titular, esta podrá obtenerse mediante un documento físico, electrónico, Sitios Web o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta. La autorización será generada por la Entidad y será puesta a disposición del titular con antelación y de manera previa al tratamiento de sus datos personales de conformidad con lo que establece la Ley 1581 de 2012.

La Entidad en los términos dispuestos en la Ley generó un aviso en el cual se comunica a los titulares que pueden ejercer su derecho al tratamiento de los datos personales a través de la página [www.cajaviviendapopular.gov.co](http://www.cajaviviendapopular.gov.co) y del correo electrónico [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co).

## 13. Prueba de la Autorización del Titular.

La Entidad adoptara las medidas necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o Tecnológicos idóneos de cuando y como obtuvo autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos.

## 14. Aviso de Privacidad.

El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que es puesto a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se informa al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

	<b>POLÍTICA INTERNA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS</b>	Código: 208-DGC-Mn-02	
		Versión: 1	Pág.: 9 de 15
		Vigente desde: 15/04/2015	

## 15. Contenido mínimo del Aviso de Privacidad.

El Aviso de Privacidad, como mínimo, contendrá la siguiente información:

- a. La identidad, domicilio y datos de contacto del responsable del tratamiento.
- b. El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- c. Los mecanismos generales dispuestos por el responsable para que el Titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella. En todos los casos, debe informar al titular cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.

## 16. Deberes de la Entidad como Responsable del Tratamiento de Datos.

Los responsables del tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente Ley y en otras que rijan su actividad:

- a. Brindar 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. Verificar 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 éste 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 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 presente Ley.
- k. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente Ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <b>HÁBITAT</b> Caja de Vivienda Popular	<b>POLÍTICA INTERNA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS</b>	Código: 208-DGC-Mn-02	
		Versión: 1	Pág.: 10 de 15
		Vigente desde: 15/04/2015	

- 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.

### **17. Tratamiento al cual serán sometidos los Datos del Titular.**

El tratamiento para los datos personales de beneficiarios, funcionarios, contratistas y terceros estará enmarcado en el orden legal y en virtud de la condición de la Entidad, y serán todos los necesarios para el cumplimiento de la misión institucional, las funciones y objetivos estratégicos de la Entidad.

### **18. Seguridad de la información y medidas de seguridad.**

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la normatividad vigente, la Entidad adoptará 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.

### **19. Personas a quienes se les puede suministrar la Información del Titular.**

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

- a. A los titulares, sus causahabientes (cuando aquellos falten) 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 Ley.

### **20. Persona o área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos.**

La Caja de la Vivienda Popular ha designado como dependencia responsable de supervisar el cumplimiento de esta política al interior de la Entidad a la Dirección Gestión Corporativa y CID con el apoyo de todas sus direcciones, Jurídica, Reasentamientos Humanos, Mejoramiento de Barrios, Mejoramiento de Vivienda, Urbanizaciones y Titulaciones, Control Interno y Oficinas Asesoras.

	<b>POLÍTICA INTERNA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS</b>		Código: 208-DGC-Mn-02
	Versión: 1	Pág.: 11 de 15	
	Vigente desde: 15/04/2015		

Esta dependencia estará atenta para resolver peticiones, consultas y reclamos por parte de los titulares y para realizar cualquier actualización, rectificación y supresión de datos personales, a través del correo electrónico [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co).

## 21. Procedimientos de Acceso y Reclamaciones.

**21.1. Acceso.** La Entidad garantizará el derecho de acceso o consulta cuando, previa acreditación de la identidad del titular, legitimidad, o personalidad de su representante, poniendo a disposición de éste, sin costo o erogación alguna, de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales a través de todo tipo de medio, incluyendo los medios electrónicos que permitan el acceso directo del Titular a ellos. Dicho acceso deberá ofrecerse sin límite alguno y le deben permitir al titular la posibilidad de conocerlos y actualizarlos.

La consulta se formulará por el medio habilitado por el responsable o encargado del tratamiento, siempre y cuando se pueda mantener prueba de ésta.

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.

**21.2. Reclamos.** El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de rectificación, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta Ley, podrán presentar un reclamo ante el responsable o el encargado del tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a. El reclamo se formulará mediante solicitud escrita dirigida al responsable o al encargado del tratamiento, 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. 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.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT</b> Caja de Vivienda Popular	<b>POLÍTICA INTERNA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS</b>	Código: 208-DGC-Mn-02	
		Versión: 1	Pág.: 12 de 15
		Vigente desde: 15/04/2015	

- b. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una Leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha Leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- c. El término máximo para atender el reclamo será de diez (10) 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 cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## **22. Implementación de procedimientos para garantizar el derecho a presentar reclamos.**

En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante podrán solicitar a la Entidad, la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad.

Los derechos de rectificación, actualización o supresión únicamente se podrán ejercer por:

- a. El titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse.
- b. Su representante, previa acreditación de la representación.

Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular, deberá acreditarse en debida forma la personería o mandato para actuar; y en caso de no acreditar tal calidad, la solicitud se tendrá por no presentada.

La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por la Entidad señalados en el aviso de privacidad y contener, como mínimo, la siguiente información:

- a. El nombre y apellidos completos y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
- b. Los documentos que acrediten la identidad o la acreditación de su representante.
- c. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
- d. En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

**22.1. Rectificación y actualización de datos.** La Entidad tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser

	<b>POLÍTICA INTERNA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS</b>		Código: 208-DGC-Mn-02
	Versión: 1		Pág.: 13 de 15
	Vigente desde: 15/04/2015		

incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente:

En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.

La Entidad tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al titular. En consecuencia, se podrán habilitar los medios electrónicos que considere pertinentes.

Para estos efectos, la Entidad podrá utilizar los mismos servicios de atención al ciudadano que tiene en operación, siempre y cuando los plazos de respuesta no sean mayores a los señalados por el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

Cada vez que la Entidad ponga a disposición una herramienta nueva para facilitar el ejercicio de sus derechos por parte de los titulares de información o modifique las existentes, lo informara a través de su página web.

**22.2. Supresión de datos.** El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a la Entidad, la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

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

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

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

**22.3. Revocatoria de la autorización.** Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <b>HÁBITAT</b> Caja de Vivienda Popular	<b>POLÍTICA INTERNA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS</b>	Código: 208-DGC-Mn-02	
		Versión: 1	Pág.: 14 de 15
		Vigente desde: 15/04/2015	

cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, la Entidad deberá establecer mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

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

Por lo anterior, será necesario que el titular al momento de elevar la solicitud de revocatoria, indique en esta si la revocación que pretende realizar es total o parcial. En la segunda hipótesis se deberá indicar con cual tratamiento el titular no está conforme.

Habrán casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre titular y responsable por el cumplimiento de un contrato, por disposición legal no podrá ser revocado. Los mecanismos o procedimientos que la Entidad establezca para atender las solicitudes de revocatoria del consentimiento no podrán exceder los plazos previstos para atender las reclamaciones conforme se señala en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

### **23. Transferencia y Transmisión de Datos Personales.**

La Entidad en cumplimiento de la misión, sus funciones y objetivos estratégicos puede de carácter permanente u ocasional realizar alianzas de ayuda y/o cooperación con instituciones internacionales o nacionales donde podrá efectuar transferencia y transmisión de datos personales de los titulares.

Para la transferencia de datos personales de los titulares, la ENTIDAD tomará las medidas necesarias para que los terceros conozcan y se comprometan a observar esta Política, bajo el entendido que la información personal que reciban, únicamente podrán ser utilizada para asuntos directamente relacionados con la misionalidad de la ENTIDAD y solamente mientras ésta dure y no podrá ser usada o destinada para propósito o fin diferente. Se observará lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT</b> Caja de Vivienda Popular	<b>POLÍTICA INTERNA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS</b>	Código: 208-DGC-Mn-02	
		Versión: 1	Pág.: 15 de 15
		Vigente desde: 15/04/2015	

Las transmisiones de datos personales que efectúe la ENTIDAD, no requerirán ser informadas al Titular ni contar con su consentimiento cuando medie un contrato o convenio de transmisión de datos personales de conformidad al artículo 25 del Decreto 1377 de 2013.

Con la aceptación de la presente política, el Titular autoriza expresamente para transferir y transmitida Información Personal. La información será transferida y transmitida, para todas las relaciones que puedan establecerse con la ENTIDAD.

#### 24. VIGENCIA.

El presente manual de políticas para el tratamiento de datos personales de Titulares rige a partir del 15 de Octubre de 2014.

#### 25. ANEXOS.

- Aviso de privacidad tratamiento de datos personales 208-DGC-Ft-19
- Autorización para el tratamiento de datos personales 208-DGC-Ft-18

#### 26. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha Aprobación (dd-mm-aaaa)	Cambios	Revisó (Nombre y Cargo)
1	15/04/2015	Creación del documento.	Martha Liliana González Directora de Gestión Corporativa y CID