

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DATOS PERSONALES	CEC-4-DE-4
		Versión: 6

INFORMACIÓN DEL RESPONSABLE

La **CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DEL MAGDALENA- CAJAMAG** identificada Con nit. No.891.780.093-3 con personería jurídica otorgada por el Ministerio de Justicia, según Resolución No. 0654 de marzo 3 de 1958, en los términos del artículo 39 de la Ley 21 de 1982, es una persona jurídica de derecho privado, sin ánimo de lucro, organizada como corporación en la forma prevista en el Código Civil, cumple funciones de seguridad social y se halla sometida al control y vigilancia del Estado en la forma establecida por la ley.

Su domicilio principal es en la Calle 23 No. 7-78, de la ciudad de Santa Marta, Colombia. Correo electrónico: atencion.cliente@cajamag.com.co, página web <https://www.cajamag.com.co>, líneas de Contacto: PBX (605) 4237129 - Contact Center (605) 4365058 y por fuera de la ciudad de Santa Marta a la línea 01-8000-189 894.

CAJAMAG, en su condición de responsable de los datos personales de los titulares que esta recolecta, sean de manera física o digital, y en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, la Ley 2300 de 2023, sus decretos reglamentarios y demás normatividad vigente en Colombia, establece la presente Política de Tratamiento de Datos Personales para asegurar y garantizar la protección y el efectivo ejercicio de los derechos fundamentales de los titulares de los datos.

NORMATIVIDAD APLICABLE

La presente política de tratamiento de Datos personales se rige por las siguientes disposiciones normativas:

- **Constitución Política de Colombia de 1991 - Artículo 15:** Consagra el derecho a la intimidad personal y familiar, y al buen nombre, y establece la obligación del Estado de respetarlos y hacerlos respetar.
- **Ley Estatutaria 1581 de 2012:** Ley General de Protección de Datos Personales, que establece las disposiciones generales para la protección de datos personales en Colombia.

- **Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 (Capítulo 25):** Compiló y reglamentó los Decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014, y establece disposiciones relativas a la autorización del titular, las políticas de tratamiento, el ejercicio de derechos, medidas de seguridad y el Registro Nacional de Bases de Datos, entre otros.
- **Ley 2300 de 2023:** Regula el contacto de los consumidores por parte de las entidades vigiladas por las superintendencias Financiera de Colombia y de Industria y Comercio, estableciendo los canales, horarios y frecuencia para las comunicaciones comerciales y de cobranza.
- **Circulares y Guías de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC):** Particularmente, el Título V de la Circular Única de la SIC y aquellas que desarrollen o interpreten la normativa de protección de datos personales.

En cumplimiento de las anteriores disposiciones, CAJAMAG consciente de la responsabilidad que le asiste en materia de tratamiento de datos personales, garantiza el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar, rectificar, suprimir y revocar la autorización respecto a los datos personales que hayan recogido en las bases de datos que la entidad ha compilado para las finalidades previstas en la Ley y las autorizaciones previamente entregadas. Del mismo modo, CAJAMAG reconoce que la entidad encargada de garantizar y velar por el cumplimiento de las disposiciones sobre protección y tratamiento de datos personales en Colombia es la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

AMBITO DE APLICACIÓN Y ALCANCE

Esta política se aplicará a todas las bases de datos tanto físicas como digitales, que contengan datos personales y que sean objeto de tratamiento por parte de CAJAMAG, considerada como responsable, como también para aquellos casos en que opere como encargadas del tratamiento de datos personales.

Esta dirigida a que todos los titulares de los datos personales (afiliados, beneficiarios, trabajadores, proveedores, contratistas, empleados, etc.) tengan a su disposición la información necesaria y suficiente sobre los diferentes tratamientos y fines sobre los que serán objeto sus datos personales, así como los derechos que, como titulares de estos, pueden ejercer frente a CAJAMAG.

De igual manera, la política es de obligatorio conocimiento y cumplimiento por todos los responsables de la administración de bases de datos personales de CAJAMAG, como también por aquellos funcionarios y contratistas que reciben, atienden o realizan tratamiento de forma directa o indirectamente sobre información que conlleve datos personales.

Por otra parte, el alcance se enmarca en dar un trámite expedito y legal a las diferentes solicitudes y reclamaciones hechas por los titulares de la información, así como por sus causahabientes u otra persona que cuente con la debida autorización, del mismo modo, busca dar cumplimiento a las exigencias de la normatividad vigente en materia de Protección de Datos Personales, así como a cualquier requerimiento originada en el principio de responsabilidad demostrada (accountability), como también brindar la debida protección a los intereses y necesidades de los titulares de la Información personal tratada por CAJAMAG.

PRINCIPIOS RECTORES

En el desarrollo, interpretación y aplicación de las presentes políticas, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios contenidos en la Ley 1581 de 2012 y en el decreto 1074 de 2015:

- **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.
- **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 esta.
- **Principio de temporalidad:** Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades que justificaron 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. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

DEFINICIONES

CAJAMAG para los efectos de las presentes políticas, en el desarrollo, interpretación y aplicación de la ley, regulaciones, y normatividad vigente, se aplicaran, de manera armónica e integral, las siguientes definiciones:

- **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.
- **Información Digital:** Toda aquella información que es almacenada o transmitida por medios electrónicos y digitales como el correo electrónico u otros sistemas de información.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **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, circulación o supresión.
- **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.

- **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Dato privado:** Aquel que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para su titular. Únicamente puede accederse a ellos por orden de autoridad judicial competente y en ejercicio de sus funciones o con autorización expresa del titular de estos.
- **Dato semiprivado:** Dato que no es de 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, como el dato financiero y crediticio.
- **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquel 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.
- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o el encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía 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.
- **Finalidad:** Corresponde a la definición del objeto o la acción con la que se utilizarán los datos personales recolectados.

CATEGORÍAS DE DATOS TRATADOS

CAJAMAG recolecta y trata los siguientes tipos de datos personales para el desarrollo de su objeto social y el cumplimiento de sus obligaciones legales:

- **Datos de identificación y contacto:** Nombres y apellidos, tipo y número de documento de identidad, fecha y lugar de nacimiento, nacionalidad, género, dirección de residencia, número de teléfono fijo y/o celular, correo electrónico.
- **Datos financieros y bancarios:** Números de cuenta bancaria y datos asociados para la gestión de procesos de consignación de créditos y el pago de beneficios o subsidios.
- **Datos laborales y académicos:** Información relacionada con su vínculo laboral, cargo, empresa, historial académico, salarios y demás datos necesarios para los procesos de afiliación y para la aplicación de beneficios y subsidios.
- **Datos sensibles:** En los formatos de afiliación, podremos solicitar y tratar datos sensibles como el tipo de discapacidad, origen racial o étnico, filiación sindical, y/o creencias religiosas. La finalidad explícita de recolectar estos datos sensibles es cumplir con los requisitos establecidos para la afiliación a la Caja, con fines estadísticos internos y para dar respuesta a los requerimientos de la Superintendencia del Subsidio Familiar y otras autoridades. Recordamos que la respuesta a preguntas sobre datos sensibles es facultativa y no está obligado a proporcionarlos.
- **Datos biométricos:** Huella dactilar o reconocimiento facial, utilizados únicamente con la finalidad de validar su identidad para la entrega y acceso a nuestros servicios y beneficios.
- **Datos de preferencias y encuestas:** Información resultante de encuestas de satisfacción, estudios de mercado y preferencias sobre nuestros productos y servicios.

FINALIDADES

La Caja de Compensación Familiar del Magdalena.- CAJAMAG, realizará el tratamiento de los datos personales, actividad que incluye la recolección, almacenamiento, actualización, uso, circulación, transmisión, transferencia y supresión, para las siguientes finalidades:

- **Gestión de afiliación y servicios:** Recolectar, almacenar, usar, circular y suprimir la información necesaria para gestionar su afiliación a CAJAMAG y para el acceso, administración y ejecución de los diversos servicios, programas y beneficios inherentes a nuestro objeto social, incluyendo el subsidio familiar, recreación, educación, vivienda y salud.
- **Gestión de pagos y transacciones:** Procesar pagos, consignación de créditos, desembolso de subsidios y otras transacciones financieras relacionadas con los servicios y beneficios que usted reciba de CAJAMAG.
- **Cumplimiento legal y regulatorio:** Efectuar las gestiones pertinentes para el cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias de CAJAMAG ante autoridades competentes, tales como la Superintendencia del Subsidio Familiar, la DIAN, la UGPP y otras entidades de control. Esto incluye el tratamiento de datos sensibles para fines estadísticos y regulatorios requeridos por la Supersubsidio.
- **Mejora de servicios:** Realizar estudios de mercado, análisis estadísticos, elaboración de perfiles y tendencias para comprender las necesidades de nuestros usuarios, evaluar la calidad de nuestros servicios y mejorar continuamente la oferta de CAJAMAG.
- **Validación de identidad, Seguridad y prevención de fraude:** Utilizar datos biométricos para la validación de su identidad al momento de acceder a nuestras instalaciones o recibir determinados servicios, garantizando la seguridad y autenticidad de las transacciones, al igual que implementar medidas de seguridad para proteger sus datos personales y prevenir actividades fraudulentas o ilícitas.
- **Reportes a Bases de Datos de Información:** Para fines propios del objeto social de CAJAMAG (estadísticos, comerciales y de control de riesgos), los datos podrán ser consultados y/o reportados a bases de datos de información pública y privada, tales como la Registraduría Nacional del Estado Civil (relativa al registro civil), entidades de información financiera y crediticia como CIFIN y DATACRÉDITO (conllevando el reporte del nacimiento, desarrollo, modificación, extinción y cumplimiento de obligaciones contraídas, la existencia de deudas vencidas o la utilización indebida de los servicios contratados), y el Registro Único de Afiliados – RUAF, entre otros.
- **Cumplimiento de la Ley 2300 de 2023:** CAJAMAG se compromete a dar estricto cumplimiento a la Ley 2300 de 2023 ("Ley dejen de fregar"), limitando

las comunicaciones comerciales y de cobranza a los horarios y canales autorizados por usted y permitidos por la ley, y absteniéndose de contactarlo en los horarios y días restringidos por la misma.

- **Colaboración con Autoridades:** Compartir datos personales con autoridades nacionales o extranjeras cuando la solicitud se base en razones legales, procesales, o para colaborar con gobiernos extranjeros que requieran la información, fundamentados en causas legítimas tales como lo son temas legales o de carácter tributario, cumpliendo las disposiciones establecidas para la transmisión y/o transferencia de datos personales.
- **Transmisiones de Datos:** Para el cumplimiento de sus finalidades y el desarrollo de su objeto social, CAJAMAG podrá comunicar sus datos personales a terceros que actúen como Encargados del Tratamiento (proveedores de servicios tecnológicos, servicios de marketing, auditorías, call centers, servicios de seguridad, entre otros) con quienes celebre contratos o convenios. En estos casos, CAJAMAG garantizará que dichos terceros cumplan con las medidas de seguridad y confidencialidad necesarias, y solo traten la información bajo las instrucciones de CAJAMAG y para los fines contratados.
- **Transferencias de Datos:** CAJAMAG podrá realizar transferencias de datos personales cuando sea legalmente requerido, para colaborar con gobiernos extranjeros o autoridades competentes, conforme a las excepciones y requisitos establecidos en la Ley 1581 de 2012.

DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN

Según lo establecido en el Art. 8 de la ley 1581 de 2012, en su condición de titular de datos personales, usted tiene los siguientes derechos:

- Acceder en forma gratuita a los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento o encargados del tratamiento, especialmente cuando los datos sean parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, induzcan a error o cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización para la utilización de datos personales por parte de CAJAMAG, salvo en los casos en que la ley exceptúe la autorización.

- Revocar en cualquier momento la autorización dada a CAJAMAG para tratar sus datos personales, y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos.
- Oponerse al tratamiento de sus datos personales cuando existan motivos legítimos y fundados para ello, salvo que la ley o una relación contractual establezcan lo contrario.
- Ser informado del uso que se realice sobre sus datos personales.
- Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles o datos de los niños, niñas y adolescentes.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas y reclamos, si considera que CAJAMAG en cualquier forma, ha desconocido el derecho a la protección y adecuado tratamiento de sus datos personales, en los términos y condiciones previstos en la ley.

DEBERES DE CAJAMAG EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

CAJAMAG tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que solo ellas pueden decidir sobre los mismos. Por ende se hará uso de estos, solo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultada, respetando en todo caso la Ley 1581 de 2012, comprometiéndose a cumplir los siguientes deberes:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la Ley 1581 de 2012, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la ley 1581 de 2012.
- Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- 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.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- Suministrar al Encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012.
- Exigir a los funcionarios de CAJAMAG en todo momento, el respecto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012.
- 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.
- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en proceso" en la forma en que se regula en la ley 1581 de 2012.
- 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.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a los funcionarios que pueden tener acceso a ella.

- 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.
- Cumplir con las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

RESPONSABILIDADES

La estructura de responsabilidades dentro de CAJAMAG para la protección de datos personales es la siguiente:

- Los dueños de procesos son responsables de la seguridad de los datos personales e institucionales manejados en la base de datos y/o archivo del área respectiva.
- La oficina de atención al cliente será la facilitadora entre el usuario (Titular o empresa), los encargados y/o responsable del tratamiento, además de ser los retroalimentadores de las actividades inherentes a la protección de datos de la organización.
- La jefatura de estrategias TIC de la Caja establecerá procesos tendientes al cumplimiento de lo consagrado en las presentes políticas en materia de seguridad técnica de la información, infraestructura y sistemas.
- Gestión de Incidentes de Seguridad: Se entiende por incidente de seguridad cualquier violación que resulte en la destrucción, pérdida, alteración, divulgación no autorizada o acceso a datos personales. Ante la ocurrencia de un incidente, CAJAMAG tiene la obligación de notificar a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) en un plazo máximo de 72 horas a partir del conocimiento del evento, de ser necesario, también se comunicará a los titulares de los datos afectados.
- Los Proveedores y Contratistas de CAJAMAG encargados del tratamiento, que accedan o traten datos personales en nombre de la Caja, deben garantizar la confidencialidad y seguridad de la información de nuestros usuarios (afiliados o no afiliados), la cual solo podrá ser utilizada para prestar los servicios contratados por la Caja en cumplimiento de estas políticas, la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015. CAJAMAG establecerá en los convenios y contratos con Proveedores cláusulas específicas para garantizar que sus datos solo sean

de uso exclusivo para el objeto del convenio y que cumplan con los más altos estándares de protección de datos.

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

- **Recolección de Datos Personales:** La recolección de datos deberá limitarse a aquellos datos personales que son pertinentes para la finalidad para la cual son requeridos.
- **Autorización del Titular:** Para el tratamiento de datos personales, es decir, para su recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión, se requiere la autorización previa e informada del titular, CAJAMAG en su condición de responsable del tratamiento dispondrá de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los mismos garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización. Al momento de solicitar al titular la autorización, se debe informar de manera clara y expresa:
 - a. El tratamiento y la finalidad al cual serán sometidos sus datos personales, al igual que, los derechos que le asisten.
 - b. El carácter facultativo de dar respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas traten sobre datos sensibles o sobre datos de niñas, niños y adolescentes.
 - c. La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del tratamiento.
- **Forma de obtención de la autorización:** La autorización puede constar en un documento físico o electrónico o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo mediante el cual pueda concluir de manera inequívoca, que, de no haber sido autorizados por el Titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados. La autorización será emitida por CAJAMAG, y será puesta a disposición del titular previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo que establece la Ley 1581 de 2012.
- **Prueba de autorización:** CAJAMAG adoptará las medidas necesarias para conservar prueba de la autorización otorgada por los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos, mediante registros o mecanismos técnicos o tecnológicos.

- **Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato:** Los titulares podrán en todo momento solicitar a CAJAMAG la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos, esta no procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos. El Titular podrá presentar solicitud de revocatoria de la autorización o supresión del dato ante la oficina de atención al cliente de CAJAMAG.
- **Datos recolectados antes de la expedición del Decreto 1377 de 2013:** Para los datos recolectados antes de la expedición del Decreto 1377 de 2013, CAJAMAG seguirá los lineamientos establecidos en el mismo Decreto y sus compilaciones para la obtención de la autorización o el cese del tratamiento, de igual manera, se utilizarán como mecanismos eficientes de comunicación aquellos que CAJAMAG usa en el curso ordinario de su interacción con los titulares registrados en su base de datos (página web institucional, carteles informativos, centros de información, entre otros). Si el titular no ha contactado a CAJAMAG para solicitar la supresión de sus datos personales dentro del término legal, la entidad continuará realizando el tratamiento para las finalidades indicadas, sin perjuicio de la facultad que tiene el titular de ejercer en cualquier momento su derecho.
- **Requisitos especiales para el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescente:** El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:
 - ❖ Que respondan y respeten el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
 - ❖ Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal de los niños, niñas o adolescentes otorgará la autorización, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto, solo bajo estas condiciones aplicará Tratamiento a los datos personales de niños, niñas y adolescentes, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012.

AREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

El área encargada de atender las peticiones, consultas y reclamos que presente el titular de la información objeto de tratamiento es la oficina de atención al cliente de CAJAMAG, en las diferentes sedes o unidades integrales de servicios (UIS), ubicadas en Santa Marta y diferentes municipios del Magdalena, o al correo electrónico atencion.cliente@cajamag.com.co, a la línea directa del Contact Center (605) 4365850 o comunicándose a la línea gratuita 01 8000 189 894.

PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS A CONOCER, ACTUALIZAR, RECTIFICAR Y SUPRIMIR EL DATO Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN.

Los titulares de la información pueden ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización, de manera verbal o escrita ante la Oficina de Atención al Cliente de CAJAMAG o mediante los canales de contacto mencionados en el punto anterior. Para el efectivo ejercicio de sus derechos, la solicitud deberá contener, como mínimo, nombre completo del titular, tipo y número de documento de identificación, dirección de contacto (física o electrónica), teléfono, junto con una descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de sus derechos, la solicitud concreta y los hechos o motivos que la sustentan y por último documentos que sustenten dicho requerimiento en caso de ser necesarios.

- **CONSULTAS:**

El horario de atención de consultas será de 8:00 am a 6:00 pm, de lunes a viernes. La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción. 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.

- **RECLAMOS.**

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, podrán presentar un reclamo el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a CAJAMAG, con la identificación del Titular, la descripción de los antecedentes que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que necesite sustentar.
2. 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 inconsistencias.

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.

3. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en proceso" 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.
4. 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.

REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD: El Titular sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento Encargado del Tratamiento.

DISPOSICIONES FINALES

Esta política se considera la norma principal en materia de protección de datos dentro de CAJAMAG, prevaleciendo sobre cualquier otra disposición interna que le sea contraria, en caso de dudas sobre su interpretación, se deberá priorizar la protección y el respeto de los derechos de los titulares de los datos, así mismo, el cumplimiento de esta, es responsabilidad de todos los funcionarios sin importar el tipo de vínculo laboral que existiere entre las partes, y cualquier violación puede acarrear sanciones disciplinarias y, en casos graves, consecuencias de tipo legal. Adicionalmente, esta política se complementa con procedimientos específicos que se detallan en documentos separados.

La presente política entra en vigor a partir de la fecha de su publicación y se mantendrá vigente hasta que sea modificada o derogada. CAJAMAG se compromete a actualizarla periódicamente para incorporar cambios en la normativa, reflejar nuevas prácticas en el tratamiento de datos, mejorar las medidas de protección y adoptar las mejores prácticas del sector, cualquier cambio sustancial será comunicado a los titulares de los datos a través de la página web institucional, avisos en los puntos de atención al público, o mediante comunicación directa cuando sea aplicable.

COPIA MNO CONTROLADA