

POLITICAS DE OPERACION

POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

1. ALCANCE

La Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales presentada a continuación, se aplicará a todas las bases de datos o archivos que contengan datos personales y que sean objeto de tratamiento por el Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional San Juan del Cesar – La Guajira, considerado como responsable o encargado del tratamiento de los datos personales.

2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE Y/O ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

INFOTEP - NIT. 860402193-9.

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m a 12:00 p.m - 2:00 p.m a 6:00 p.m.

Dirección: Cra. 13 N 7A- 61

Teléfono: PBX: +57 (5) 7740404

Correo Institucional: servicioalciudadano@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

3. DEFINICIONES

- 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.



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co **email:** contactenos@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

- 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 Sensible: Información que afectan la intimidad de las personas o cuyo uso indebido puede generar discriminación (Origen racial o étnico, orientación política, convicciones filosóficas o religiosas, 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 quién 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.

4. TRATAMIENTO Y FINALIDADES

El tratamiento que realizará el Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional San Juan del Cesar, será el de recolectar, almacenar, procesar, usar y transmitir o transferir (según corresponda) los datos personales, 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:



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N.7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co **email.** contactenos@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

- a. Registrar la información de datos personales en las bases de datos del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional San Juan del Cesar – La Guajira, con la finalidad de analizar, evaluar y generar datos estadísticos así como indicadores institucionales para la implementación de la política educativa.
- b. Facilitar la implementación de programas en cumplimiento de mandatos legales.
- c. Enviar la información a entidades gubernamentales, judiciales o entes de control por solicitud expresa de las mismas.
- d. Soportar procesos de auditoría externa e interna.

Así mismo, el Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional San Juan del Cesar – La Guajira suministrará los datos personales a terceros que le provean servicios o con quien tenga algún tipo de relación de cooperación o alianzas, a fin de:

- a. Prestar el servicio educativo.
- b. Facilitar la implementación de programas educativos o lineamientos nacionales en educación.
- c. Manejar y administrar bases de datos.
- d. Dar respuestas a peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- e. Brindar respuestas a organismos de control.

Cuando el INFOTEP de San Juan del Cesar -La Guajira, reciba información que le haya sido transferida por otras entidades debido a su solicitud, le dará el mismo tratamiento de confidencialidad y seguridad que le proporciona a la información producida por él mismo.

En este sentido, el INFOTEP de San Juan del Cesar -La Guajira, instruirá a sus grupos de interés y servidores sobre:

1. Las responsabilidades del tratamiento de los datos dados por el INFOTEP de San Juan del Cesar -La Guajira
2. La vigilancia que deben ejercer en cuanto al respeto del habeas data en la relación establecida entre el INFOTEP, padres de familia y estudiantes.
3. Capacitación a los representantes legales de los adolescentes y jóvenes respecto al uso responsable y seguro que se le darán a sus datos personales.



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N.7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co **email.** contactenos@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

5. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES

Como titular de datos personales, se tiene derecho a:

- a. Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados al Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional San Juan del Cesar – La Guajira 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 prohibido.
- 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 procederá cuando la autoridad haya determinado que Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional San Juan del Cesar – La Guajira 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 INFOTEP que dará trámite y respuesta a sus solicitudes.
- g. Los demás señalados por el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012.

6. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS SOBRE DATOS PERSONALES

El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Juan del Cesar – La Guajira tiene a su cargo la labor de desarrollo, implementación, capacitación y seguimiento de esta Política.

La Vicerrectoría Administrativa y Financiera es la dependencia que ha sido designada por el Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Juan del Cesar –



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N.7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

La Guajira como la responsable de la atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos y denuncias ante la cual el Titular de los datos personales podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar y rectificar el dato.

Para el efecto, todos los servidores y contratistas que realizan el Tratamiento de Datos Personales en las diferentes dependencias, grupos internos de trabajo y equipos, están obligados a dar traslado a la Ventanilla Única, de todas las respuestas de las peticiones, quejas o reclamos o denuncias que se reciban por parte de los titulares de datos personales en los tiempos establecidos por la ley.

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

Los Titulares de los Datos Personales que estén siendo recolectados, almacenados, procesados, usados y transmitidos o transferidos por el Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional San Juan del Cesar – La Guajira, podrán ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar y rectificar la información.

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:

Dirección: Cra. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404

CORREO INSTITUCIONAL: servicioalciudadano@infotep.edu.co

El INFOTEP ha dispuesto los siguientes medios para la recepción y atención de peticiones, consultas, quejas y reclamos que permiten conservar prueba de las mismas:

- Comunicación escrita dirigida al INFOTEP. Servicio de Atención al Ciudadano, **Dirección:** Cra. 13 N 7A- 61 Barrio 20 de Julio en el municipio de San Juan del Cesar – la Guajira.



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co **email.** contactenos@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

- Comunicación telefónica: **Teléfono:** +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404_de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Contestador automático de lunes a lunes de 6:00 p.m. a 8:00 a.m.
- Solicitud vía correo electrónico: servicioalciudadano@infotep.edu.co
- Sitio Web www.infotep.edu.co / atención al ciudadano, opción consultas en línea

b. Atención y respuesta a peticiones y consultas:

El Titular o su apoderado, podrán solicitar al Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional San Juan del Cesar – La Guajira:

El buzón de sugerencia de peticiones, quejas, reclamos y denuncias y el formulario de reclamaciones son instrumentos puestos a disposición de los miembros de la comunidad Infoteistas y de los usuarios de esta web para hacernos llegar las observaciones y reclamaciones que estimen convenientes sobre el funcionamiento de la institución, así como para la mejora de la calidad de los servicios.

Con el fin de atender convenientemente las notificaciones recibida, se ha generado de forma separada un buzón para sugerencias y quejas y un formulario para reclamaciones.

Se entiende por sugerencia una propuesta de mejora para ser tomada en cuenta y que si procede se incorporará al funcionamiento ordinario.

Se entiende por queja la manifestación de descontento motivada por la percepción negativa de una situación, procedimiento etc.

Por último, la reclamación es la expresión formal de desacuerdo contra una decisión o resolución previa sobre aspectos que afectan directamente a derechos del solicitante.

Las peticiones y consultas serán atendidas en un término máximo de quince (15) 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



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N.7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co **email.** contactenos@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

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 Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional San Juan del Cesar – La Guajira, 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 y datos de contacto del solicitante.

Si la queja o reclamo se presentan incompletos, el Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional San Juan del Cesar – La Guajira 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 solicitud, queja o reclamo.

En caso que la dependencia que reciba la queja o reclamo no sea competente para resolverla, deberá dar traslado a la Ventanilla Única para que la remita al área que corresponda en el INFOTEP, en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de lo ocurrido al interesado.

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.



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N.7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Se ejecuta un plan de mejora con acciones ya sea correctivas, preventivas o de mejora para solucionar la petición, queja, reclamo o denuncia realizada por el usuario; eliminando las causas de problemas reales y potenciales relacionados con los reclamos, de manera que prevenga su recurrencia y ocurrencia.

GESTIONAR TRÁMITES Y SERVICIOS QUE SE CONTROLA:

La oportunidad en la respuesta de fondo a las PQRSD. Quince (15) días para dar respuesta a la queja.

Como se controla: Verificando la fecha de remisión o notificación de la PQRSD. Mediante oficio de verificación de las respuestas entregadas por las dependencias competentes.

Operar los canales de atención al ciudadano: Relacionando con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente. **Derecho de petición verbal:** Decreto No 1166 de 10 de Julio de 2016.

Centralización de la recepción de peticiones verbales:

Centralizar en la oficina de atención al ciudadano la recepción de las peticiones que se les formulen verbalmente en forma presencial o no presencial, mediante la habilitación de medios tecnológicos o electrónicos para la presentación y radicación de peticiones verbales.

Que se controla: a través de la continuidad en la prestación del servicio (horarios de atención).

Como se controla: Mediante las visitas y llamadas al punto de atención al ciudadano en horario de atención.

RESPUESTA ELECTRONICA: Cuando el cliente o usuario manifiesta su PQRSD, mediante aplicación electrónica (correo), servicioalciudadano@infotep.edu.co este recibe una respuesta por el mismo medio utilizado, en un lapso de 15 días hábiles.



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N.7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co **email.** contactenos@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

8. VIGENCIA

Esta Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales ha entrado en vigencia desde el treinta (30) de junio de dos mil diecisiete (2017).

Decreto 103 de 2015

Ley 1712 de 2014

Resolución 3564 de 2015

Ley 1581 de 2012

Decreto 1377 de 2013



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co **email.** contactenos@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia