

La **CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER COMFANORTE**, NIT 890.500.516, con domicilio en la Avenida 1 Calle 9 N.º 0-95 Esquina, Barrio Latino, San José de Cúcuta, actúa como Responsable del Tratamiento de los datos personales que recolecta de afiliados, beneficiarios, usuarios, clientes, trabajadores, aspirantes, contratistas, proveedores, practicantes, visitantes y demás Titulares relacionados en su Política de Tratamiento de la Información.

Finalidades. Los datos personales se tratan para: (i) La afiliación y el reconocimiento de los subsidios y prestaciones a cargo de la Caja; (ii) la prestación de los servicios de salud, educación, vivienda, recreación, deporte, cultura y turismo social; (iii) el otorgamiento y la administración de créditos y demás servicios financieros; (iv) la gestión de la relación laboral y contractual con trabajadores, contratistas y proveedores; (v) la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; (vi) el cumplimiento de las obligaciones legales y de los requerimientos de las autoridades de inspección, vigilancia y control; (vii) la seguridad de las personas y de las instalaciones, incluida la videovigilancia; y (viii) la información y promoción de los programas, productos y servicios de la Caja. El detalle de los tratamientos y de sus finalidades consta en la Política de Tratamiento de la Información.

Canales digitales de atención. La Caja atiende a los Titulares por mensajería instantánea, chat y asistentes conversacionales del portal, redes sociales, correo electrónico, mensajes de texto y líneas telefónicas. Estos canales se soportan en una plataforma operada por un tercero que actúa como Encargado del Tratamiento. Las comunicaciones de voz son grabadas como soporte de la atención y para el control de su calidad, y la atención inicial en los canales conversacionales puede prestarse mediante sistemas automatizados; en todo momento el Titular puede solicitar atención por una persona. Por estos canales no deben enviarse datos sensibles ni información de menores de edad.

Datos sensibles. Algunos de los datos que la Caja recolecta son sensibles entre otros, los relativos a la salud, la huella dactilar y las imágenes fotográficas y de video. El Titular no está obligado a autorizar su Tratamiento, y ningún servicio se condiciona a que los suministre, salvo que exista un deber legal o contractual que lo imponga. Tratándose de niños, niñas y adolescentes, la autorización la otorga quien está facultado para representarlos, garantizándoles el derecho a ser escuchados.

Derechos del Titular. El Titular tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos; a solicitar prueba de la autorización otorgada; a ser informado sobre el uso dado a sus datos; a revocar la autorización y solicitar la supresión cuando no exista un deber legal o contractual que imponga su permanencia; a acceder de forma gratuita a sus datos cuando menos una vez cada mes calendario; y a presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, una vez agotado el trámite ante la Caja de Compensación Familiar COMFANORTE.

Canales para ejercer los derechos. Los derechos se ejercen ante servicio al cliente, a través de: El botón PQRSF de www.comfanorte.com.co; el correo electrónico siau@comfanorte.com.co; el teléfono 300 912 7111; los canales digitales de atención o presencialmente en la Avenida 1 Calle 9 N.º 0-95 Esquina, Barrio Latino.

Política de Tratamiento de la Información. La política vigente, versión 7 de 30/04/2025, puede consultarse en www.comfanorte.com.co, ruta (inicio, enlaces de interés, política de tratamiento de la información) y en la sede de la Caja de Compensación COMFANORTE. Cualquier cambio sustancial será comunicado a los Titulares por los medios habituales de contacto antes de su entrada en vigencia.