



PLAN ESTRATEGICO DE COMUNICACIONES





POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES LOTERIA SANTANDER

2017



INTRODUCCION

La política de comunicación de la LOTERIA SANTANDER establece lineamientos para que se formulen, implementen y ejecuten la comunicación interna y externa, con el fin de garantizar la divulgación, difusión y promoción de información de carácter institucional y comercial a los grupos de interés.

La LOTERIA SANTANDER es responsable del buen uso y tratamiento adecuado de los datos personales de acuerdo a lo consagrado en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1712 de 2014, la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y los Decretos Reglamentarios 1074 de 2015.



OBJETIVO GENERAL DE LA POLITICA DE COMUNICACIONES

Garantizar la difusión e intercambio oportuno, transparente y eficaz de mensajes e información de la LOTERIA SANTANDER con los diferentes grupos de interés mediante la formulación, diseño y ejecución de planes y estrategias de comunicación (organizacional, corporativa, informativa, y de medios de comunicación). Para el cumplimiento de la política, la LOTERIA SANTANDER acatará los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad de la función pública, tal y como se consagra en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia.

Por tal razón, se compromete a lo siguiente:





1. **Comunicación Pública** Asumir la comunicación y la información como bienes públicos, a los que se les confiere un carácter estratégico y se les orientará para el fortalecimiento de la identidad institucional.
2. **Comunicación Organizacional** Orientar la comunicación organizacional a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos de la Entidad.
3. **Confidencialidad** Adoptar mecanismos para que la información privilegiada que es de reserva de la Entidad no sea publicada o conocida por terceros sin previa autorización de la LOTERIA SANTANDER.
4. **Circulación y Divulgación de la Información**, establecer una estrategia de comunicación informativa adecuada para establecer un contacto permanente y correlativo con los grupos de interés. Divulgar información de la LOTERIA SANTANDER a los diferentes grupos objetivos y públicos de interés sobre la gestión institucional, resultados de sorteos, campañas promocionales y campañas de comunicación externa, masivas y directas, con el fin de propiciar el flujo adecuado, el intercambio oportuno.
5. **Gobierno en Línea** La información disponible en la página web es de carácter público. La LOTERIA SANTANDER mantendrá actualizada la página WEB de la entidad y sus redes sociales atendiendo las disposiciones del Gobierno en Línea. Para eso, se compromete a que toda la información de interés para la ciudadanía sea oportuna, clara, veraz y respetando los criterios de usabilidad, accesibilidad y portabilidad.

DECLARACIÓN DE COMPROMISO

La **LOTERIA SANTANDER** fundamenta la comunicación en los principios de:

- Transparencia
- Coherencia
- Efectividad
- Oportunidad e inmediatez



Por tal razón, se compromete a lo siguiente:

La Oficina de Comunicaciones o el designado para el desarrollo de actividades de comunicación institucional podrán solicitar a otras dependencias de la entidad o a otras entidades, información necesaria para la producción de los contenidos Web. Los responsables de la aprobación de los contenidos y de las publicaciones en el respectivo "micrositio" de la web de La LOTERIA SANTANDER son los subgerentes con el apoyo de la ingeniera de sistemas de la entidad.

Teniendo en cuenta lo anterior:

- ✓ Los contenidos deben ser claros y de lenguaje sencillo. no debe dejar dudas sobre el mensaje que se desea transmitir.
- ✓ Se debe tener en cuenta que llegarán a personas de diferentes niveles de educación, edades y regiones del país.
- ✓ Deben evitar las abreviaturas, si se necesita utilizar, después de que se emplea por primera vez, deben ir referenciadas entre paréntesis, inmediatamente después del texto al que hace referencia.
- ✓ No se debe usar tecnicismos, a menos que sea estrictamente necesario, en cuyo caso debe explicar su significado inmediatamente, tan pronto es utilizado por primera vez.
- ✓ Los términos en idiomas extranjeros deben evitarse. Cuando se hace necesario su uso, estos términos deben prestarse de forma que se diferencien del resto (escribiendo, por ejemplo, el término en caracteres itálicos).
- ✓ Al usar siglas, de inmediato debe indicarse su significado

ALCANCE DE LA POLITICA DE COMUNICACION

Teniendo en cuenta que la información es un bien colectivo, se fomentará la producción y circulación fluida de la información hacia todos los niveles, para el conocimiento de los procesos internos y la realización del trabajo, logrando la interlocución, la apertura y la visibilidad como elementos centrales en esa circulación de la información.



COMUNICACIÓN CON LOS PÚBLICOS INTERNOS: La comunicación de la LOTERIA SANTANDER debe facilitar y favorecer la construcción y consolidación de la cultura organizacional, por medio de diversos espacios de interlocución, de difusión de mensajes. La comunicación interna procura poner a la interlocución, la apertura y la visibilidad como elementos centrales en esa circulación de la información.

CARÁCTER DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL La comunicación organizacional estará caracterizada por la construcción de sentido de pertenencia y por el establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos, sin perjuicio de la jerarquía propia de la estructura institucional.

La comunicación entre los servidores públicos de la Lotería Santander debe procurar unas relaciones basadas en el diálogo, el respeto y la participación, para la promoción permanente del trabajo en equipo y la construcción de redes de apoyo mutuo.

COMUNICACIÓN CON LOS PÚBLICOS EXTERNOS: En línea con su responsabilidad de contribuir a la construcción de lo público, la comunicación en la LOTERIA SANTANDER con los públicos externos se orientará hacia el fortalecimiento de la apertura y visibilidad, por medio de un servicio de excelente calidad en el cumplimiento de los fines misionales, con actitud de escucha y receptividad frente a la ciudadanía, de transparencia en todas sus actuaciones y de disponibilidad para la rendición de cuentas oportuna y suficiente de su gestión.

LA COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA La comunicación se hará en el marco del entendimiento de la administración pública como un servicio hacia la ciudadanía y en el ejercicio de los principios de publicidad y transparencia que deben tener los actos de los servidores públicos.

COMUNICACIÓN CON LOS CONTRATISTAS Y PROVEEDORES La comunicación con los contratistas y proveedores estará enmarcada por la aplicación de los principios de igualdad, imparcialidad y transparencia.



CANALES DE COMUNICACIÓN

CANALES EXTERNOS	CANALES INTERNOS
Página Web, redes sociales, fan page de Facebook, YouTube y Twitter	Intranet
Correos electrónicos personales, masivos	Correos electrónicos personales y masivos
Presentaciones Oficios e informes Eventos corporativos Material POP	Extensiones Carteleras virtuales Chat Microsoft
Reuniones con medios de comunicación	Material de divulgación
Atención solicitudes de información clientes externos (Medios de comunicación y ciudadanos)	Boletín interno
Grupos de envío masivo de información a través de mensajería instantánea (WhatsApp y otros)	



MARCO DE ACTUACION

Con el propósito de lograr el cumplimiento del compromiso establecido por la política de comunicación la Lotería Santander:

- Aseguran el desarrollo de una estrategia de comunicación.
- Interactúan con sus grupos de interés de una forma responsable, en concordancia con el direccionamiento estratégico de comunicación.
- Planes de medios con mensajes alineados con los objetivos estratégicos, que hacen extensivos a los diferentes grupos de interés.
- Estimular el diálogo y la participación activa y positiva que sea pertinente con las comunidades, las autoridades estatales, las accionistas, gremios y demás grupos de interés.
- Hacer uso responsable de la información institucional respetando las medidas de protección de la información establecidas por las disposiciones legales vigentes.
- Asegurarse que la comunicación sea descendente, ascendente, horizontal, participativa, dialogante, evolutiva y flexible, clara y precisa, inmediata, permanente y coordinada.
- Fomentar una actitud transparente y amable como elemento fundamental de cultura comunicativa, teniendo como referencia la dignidad de las personas.
- En ningún caso o escenario asumen una postura política o ideológica.
- Respetar la libertad de prensa y de opinión de acuerdo con los principios constitucionales establecidos.
- Adoptan y promueven el uso de nuevas tecnologías de la información y comunicación, buscando la generación de sinergias entre los funcionarios y la comunidad.



MANEJO DE IMAGEN INSTITUCIONAL

Toda publicación, documentos, cartillas, folletos digitales o impresos, mensajes institucionales, publicidad en radio o televisión, así como pendones, backing, vallas o brochure y solicitudes de eventos corporativos; deberán ser presentados previamente ante la Oficina Asesora de Comunicaciones O Gerente General para su revisión y aprobación. Todo contenido a divulgar deberá ajustarse a lo establecido en el manual de identidad visual y uso de la imagen de la LOTERIA SANTANDER.

LINEA Y OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- Avanzar hacia una visión estratégica de la comunicación en la LOTERIA SANTANDER.
- Mejorar el impacto de la comunicación pública en los diferentes públicos objetivos.
- Apoyar la toma de decisión y asesorar a las áreas técnicas en materia de comunicación.
- Vigilar el adecuado uso de la imagen institucional, ayudar a su posicionamiento y consolidar una marca unificada para el sector educación.
- Desarrollar contenidos y mensajes para posicionar los programas y proyectos de la LOTERIA SANTANDER dando cuenta de los avances en su gestión para hacerlos más eficaces y eficientes.
- Divulgar información a la comunidad en general.
- Evaluar el impacto de las acciones comunicativas ejecutadas para formular acciones de mejora que refuercen la estrategia planteada.
- Apoyar al mejoramiento del clima organizacional y del trabajo en equipos y objetivos estratégicos.



LINEAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACION

LINEAS ESTRATEGICAS 1. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Objetivos	Iniciativas	Metas	Indicadores
Desarrollar las estrategias de comunicación organizacional de la LOTERIA SANTANDER mediante acciones de sensibilización, promoción y divulgación, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos misionales, y el mejoramiento del clima laboral	Elaborar contenidos para mantener informada y actualizada a la comunidad de usuarios al interior de la entidad. - Acompañar a las diferentes áreas de la entidad para la promoción y divulgación de los programas que apuntan al cumplimiento de los objetivos estratégicos.	Cumplir con la elaboración 100% de la publicación de los contenidos solicitados por las áreas. - Cumplir con el 100% de la publicación de los contenidos solicitados por las áreas.	Número de solicitudes efectuadas/ Número de solicitudes recibidas. - Numero de publicadas/Numero de recibidas.

LINEA ESTRATEGICA 2. COMUNICACIÓN CORPORATIVA

Objetivos	Iniciativas	Metas	Indicadores
Posicionar la imagen institucional de la LOTERIA SANTANDER, a través del desarrollo de actividades, eventos y alianzas estratégicas,.	Apoyar y organizar las jornadas, actos, eventos y encuentros de la LOTERIA SANTANDER en desarrollo de sus líneas estratégicas.	Cumplir con el 100% de las solicitudes de las áreas.	Número de solicitudes atendidos/ Número de solicitudes recibidas.



LÍNEA ESTRATÉGICA 3. COMUNICACIÓN EXTERNA Y GESTIÓN DE MEDIOS

Objetivos	Iniciativas	Metas	Indicadores
Divulgar a la comunidad y a los diferentes grupos objetivos, a través de los diferentes medios de comunicación, las acciones, programas, campañas de manera oportuna, transparente y eficaz	Establecer relaciones con los medios de comunicación para la divulgación de la información y gestión de la LOTERIA SANTANDER.	Divulgar a través de diferentes canales de comunicación el 100% de la información que genera LOTERIA SANTANDER Atender el 100% de solicitudes de información por parte de los medios	Número de solicitudes de los medios atendidos/ Número de solicitudes recibidas

LÍNEA ESTRATÉGICA 4. COMUNIDADES DIGITALES

Objetivos	Iniciativas	Metas	Indicadores
Informar a la comunidad y a los diferentes grupos objetivos, por medio de canales digitales, las acciones de comunicación, con el fin de facilitar de manera oportuna, transparente y eficaz el acceso a la información sobre la gestión institucional	- Gestionar contenidos institucionales para informar a través de los canales digitales. - Mantener actualizados los canales digitales con la información de interés y de actualidad que genera la LOTERIA SANTANDER.	Atender el 100% de las solicitudes publicación en la en la página web y redes sociales. - Cumplir con el 100% con el # de actualizaciones de la página web y redes sociales solicitadas.	- # Actualizaciones atendidas/# Actualización



ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO

El proceso de seguimiento requiere información que permita establecer el cumplimiento de sus objetivos, iniciativas y metas. Esa información puede obtenerse a través de los indicadores de seguimiento y evaluación, como herramienta que evalúa la planeación y la gestión en general de los procesos de comunicaciones.

Esta definición parte de reconocer las actividades realizadas en los procesos y su seguimiento al cumplimiento del Plan Estratégico de Comunicaciones. Se realiza de la siguiente manera:

- La LOTERIA SANTANDER evaluará semestral en un informe el cumplimiento de las líneas estratégicas conforme a sus objetivos, por medio de las estrategias y acciones que realice con sus clientes internos y externos a partir del cumplimiento de la política de comunicación adoptada por la Entidad.
- La revisión, seguimiento y definición de estrategias de cumplimiento del plan de comunicaciones estará a cargo de la Asesora General.
- Cada subgerente será el encargado de evaluar el cumplimiento del plan de comunicaciones.



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES



INTRODUCCION

La **LOTERÍA SANTANDER** es una Empresa Industrial y Comercial del Estado encargada de ejercer el monopolio de los Juegos de Suerte y Azar en el departamento de Santander y responsable del tratamiento de datos personales.

La Entidad en su compromiso con el respeto y garantía de los derechos de los ciudadanos, usuarios, contratistas, trabajadores de libre nombramiento y remoción, trabajadores oficiales, aprendices Sena, y terceros en general, adopta la siguiente política de tratamiento de datos personales de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucren, total o parcialmente, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación y supresión de datos personales.

La presente política es de estricto cumplimiento para la entidad en calidad de responsable del tratamiento de datos personales, así como todos los terceros que obran en nombre de la entidad, o que sin actuar en nombre de la Lotería Santander tratan datos personales por disposición de esta como encargados del tratamiento de datos personales.

Los titulares de los datos personales aceptan el tratamiento de sus datos personales conforme a los términos de esta Política de Privacidad y nos autorizan a su tratamiento en los términos de esta política cuando proporciona los datos a través de los diferentes medios.

IDENTIFICACION DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

NUESTROS DATOS DE CONTACTO SON:	
Razón Social:	LOTERIA SANTANDER
Dirección:	CALLE 36 No. 21 – 16 Bucaramanga
Teléfono:	+ 57 (7) 6337682
Email:	protecciondedatos@loteriasantander.gov.co



La información suministrada permanecerá almacenada por el término máximo necesario para permitirnos el cumplimiento de las obligaciones legales y/o contractuales a nuestro cargo, especialmente en materia contable, contractual, fiscal y tributaria, o para atender las disposiciones aplicables a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

Presumimos la veracidad de la información suministrada y no verificamos, ni asumimos la obligación de verificar la veracidad, vigencia, suficiencia y autenticidad de los datos que nos sean proporcionados.

Marco Normativo

- Constitución Política de Colombia en su catálogo de derechos fundamentales consagra en su Artículo 15 el derecho que tienen las personas a su intimidad, buen nombre y al habeas data.
- La Ley Estatutaria 1581 de 2012 por medio de la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, reglamentada por el decreto 1377 del 2013 compilado por el decreto 1074 de 2015, el cual complementó y aclaró las disposiciones normativas de la Regulación General y precisaron el alcance de los deberes y obligaciones que están llamados a cumplir los responsables y encargados del tratamiento de datos personales.

Glosario y/o Definiciones

Conforme a las definiciones dadas en los antecedentes legales expuestos, se tienen como definiciones básicas de los conceptos que implican el manejo de datos personales, lo siguientes:

- **Autorización y consentimiento del titular:** consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los datos personales para el tratamiento de los mismos.
- **Aviso de Privacidad:** es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, puesto a disposición del titular para informarle acerca del tratamiento de sus datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Consulta:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la Ley para acceder a la información que repose en cualquier base de datos, bien sea que esté contenida en un registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.
- **Datos abiertos:** Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que



facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.

- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- **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 semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento y divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas, o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio.
- **Datos sensibles:** Aquellos datos 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.
- **Información pública:** Es toda información que el responsable y/o encargado del tratamiento, genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad.
- **Información pública clasificada:** Es aquella información que estando en poder de un sujeto responsable en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica, por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en la ley
- **Información pública reservada:** Es aquella información que estando en poder de un sujeto responsable en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos



- **Oficial de protección de datos:** Persona(s) que han sido designada(s) internamente por el Municipio de Bucaramanga para ejercer de manera formal la función de coordinar y controlar el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, las quejas, solicitudes o reclamos que los titulares formulen.
- **Persona identificable:** Toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, mediante cualquier información referida a su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social. Una persona natural no se considerará identificable si dicha identificación requiere plazos o actividades desproporcionados.
- **Reclamo:** Solicitud del titular del dato o de las personas autorizadas por éste o por la Ley para corregir, actualizar, o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la Ley.
- **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 mismos.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Tratamiento:** Se refiere a cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transferencia:** Envío de datos personales que realiza el responsable o Encargado desde Colombia a un responsable que se encuentra dentro (transferencia nacional) o fuera del país (transferencia internacional).
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta del responsable

PRINCIPIOS QUE ORIENTAN EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACION

En el desarrollo, interpretación y aplicación del tratamiento de Datos Personales por parte del La Lotería Santander, se aplicarán, de manera armónica e integral los siguientes principios de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012:

- a) **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El tratamiento de datos es una actividad reglada, la cual deberá estar sujeta a las disposiciones legales vigentes y aplicables rigen el tema.
- b) **Principio de finalidad:** la actividad del tratamiento de datos personales que realice la LOTERIA SANTANDER o a la cual tuviere acceso, obedecerán a una finalidad legítima en Consonancia con la



Constitución Política de Colombia, la cual deberá ser informada al respectivo titular de los datos personales.

- c) **Principio de libertad:** el tratamiento de los datos personales sólo puede realizarse 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, estatutario, o judicial que releve el consentimiento.
- d) **Principio de veracidad o calidad:** la información sujeta a Tratamiento de datos personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- e) **Principio de transparencia:** En el tratamiento de datos personales, la LOTERIA SANTANDER garantizará al Titular su derecho de obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que sea de su interés o titularidad.
- f) **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento de datos personales se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de éstos, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En consecuencia, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la 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 ley. Para estos propósitos la obligación de la LOTERIA SANTANDER, será de medio.
- g) **Principio de seguridad:** la información sujeta a tratamiento por la LOTERIA SANTANDER, 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.
- h) **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que en la LOTERIA SANTANDER, administren, manejen, actualicen o tengan acceso a informaciones de cualquier tipo que se encuentre en Bases de Datos, están obligadas a garantizar la reserva de la información, por lo que se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelar a terceros, toda la información que llegaren a conocer en la ejecución y ejercicio de sus funciones; salvo cuando se trate de actividades autorizadas expresamente por la ley de protección de datos. Esta obligación persiste y se mantendrá inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.



DEBERES DE LA LOTERIA SANTANDER COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

La Lotería Santander, en cumplimiento a los principios y lineamientos legales para el tratamiento de datos personales, informa a los titulares y terceros interesados que durante el tratamiento de datos personales se dará cumplimiento a los deberes reglamentados en el Artículo 17 de la Ley 1581 de 2012. Cuando no sea posible poner a disposición del titular la Política de Tratamiento de la Información, la Lotería Santander informará por medio de un Aviso de Privacidad, sobre la existencia de tales políticas.

Derechos Del Titular De La Información

De acuerdo con lo contemplado por la normatividad vigente aplicable en materia de protección de datos, los siguientes son los derechos de los titulares de los datos personales:

- a. Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la LOTERIA SANTANDER en su condición de responsable del tratamiento.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada a la LOTERIA SANTANDER para el tratamiento de datos, mediante cualquier medio válido, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización.
- c. Ser informado por la LOTERIA SANTANDER, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, o la entidad que hiciere sus veces, quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, previo trámite de consulta o requerimiento ante la LOTERIA SANTANDER.
- 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.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento. Conforme al último literal, debe atenderse a lo establecido en el artículo 2.2.2.25.4.2 del Decreto 1074 de 2015, el cual determina:

"(...) El titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales: (i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas. Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, el responsable sólo podrá cobrar al titular los gastos de envío, reproducción y, en su



caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente. Para tal efecto, el responsable deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando esta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.”

En ningún caso el titular de los datos podrá revocar la autorización y solicitar la supresión de los datos, cuando exista un deber legal o contractual que le imponga la obligación de permanecer en la base de datos.

TITULARES DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

La operación diaria del Municipio de Bucaramanga requiere conocer y tratar datos personales. Los titulares sobre los cuales se trata dicha información son:

- Contratistas
- Asistentes de eventos
- Trabajadores de libre nombramiento y remoción
- Trabajadores oficiales
- Aprendices Sena
- Proveedores
- Peticionarios
- Visitantes
- Usuarios (Ganadores de premios).

TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y FINALIDAD DEL MISMO

Las finalidades para las cuales se realizará el tratamiento de sus datos personales, será el siguiente:

- Desarrollar el objeto y misión de la entidad a través de los diversos programas que para tal fin se establezcan.



- Permitir el ingreso, registro, control y trazabilidad de las solicitudes, quejas y reclamos presentadas a la Lotería Santander.
- Adelantar acciones de seguimiento, supervisión y control a los procesos contractuales mediante la utilización de las herramientas de gerencia pública, con el fin de garantizar la ejecución de los planes, programas y la apropiada ejecución del presupuesto asignado para cada uno de ellos.
- Efectuar acciones de vigilancia y control de ingreso de visitantes mediante captura fotográfica al ingreso de la entidad.
- Dirigir la formulación de planes, programas y proyectos para establecer la política económica y financiera de la entidad, controlando su ejecución.
- Desarrollar planes, programas y proyectos de administración, formación y bienestar del talento humano, para promover el desarrollo integral de los servidores del Municipio de Bucaramanga.
- Gestionar planes, programas y proyectos relacionados con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, según las normas y procedimientos que apliquen.
- Desarrollar el objeto y misión de la entidad a través de los diversos programas que para tal fin se establezcan.

De igual manera, se entenderá aceptada cualquier otra información adicional suministrada por los titulares de la información, teniendo en cuenta los principios rectores para el tratamiento de los datos personales, establecidos por la ley, los cuales, podrán ser utilizados por la Lotería Santander como responsable del tratamiento de los datos, para el desarrollo de las funciones propias de la entidad.

Sin perjuicio de las disposiciones establecidas por el ordenamiento legal, La Lotería Santander conforme a lo dispuesto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012 podrá realizar el tratamiento de datos personales sin requerir de la autorización expresa del titular: 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). Casos de urgencia médica o sanitaria;
- d). Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;



e). Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la presente ley.

TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

En términos generales se prohíbe el tratamiento de datos sensibles, exceptuando los casos cuando:

- a) 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.
- b) El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- c) 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.
- d) El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- e) 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.

TRATAMIENTO DE DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

De acuerdo con lo establecido en el artículo 12 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública y que cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

- a) Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.



b) Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales. Todo responsable y encargado involucrado en el Tratamiento de los Datos Personales de Niños, Niñas y Adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos. Para este fin deberán aplicarse los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015.

MEDIOS Y ACCIONES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS

La Lotería Santander cumpliendo con lo reglamentado por la Ley 1581 de 2012 pone en conocimiento el procedimiento para realizar las consultas y reclamos a los usuarios de la siguiente manera:

- A) **CONSULTAS:** Los titulares, sus causahabientes o representantes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos, por lo que la Lotería Santander como responsable del tratamiento. La Lotería Santander garantiza los medios de comunicación electrónica para la formulación de consultas, los cuales serán los mismos utilizados para la recepción y atención de peticiones, quejas y reclamos administrado por los funcionarios de la Entidad dispuestos para la atención de las solicitudes externas.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de la misma.

De cumplirse el término sin que sea posible atender la consulta, el Municipio de Bucaramanga como responsable del tratamiento de los datos, informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

- B) **RECLAMOS:** Los reclamos serán atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo del mismo. La Lotería Santander podrá prorrogar este término en casos especiales dando aviso al interesado. Este nuevo plazo no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes.

El Titular considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante la LOTERIA SANTANDER, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:



1. El reclamo del Titular se formulará mediante solicitud dirigida a la LOTERIA SANTANDER al correo electrónico pqr@loteriasantander.gov.co o mediante comunicación escrita, 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.

2. Una vez recibido el reclamo completo, éste se catalogará con la etiqueta "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha etiqueta se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.

3. 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.

C) CANALES DE ATENCIÓN: La Lotería Santander pone a disposición de los ciudadanos los siguientes canales de atención para dar respuesta a las consultas y reclamos presentadas:

NUESTROS DATOS DE CONTACTO SON:	
Razón Social:	LOTERIA SANTANDER
Dirección:	CALLE 36 No. 21 – 16 Bucaramanga



Teléfono:	+ 57 (7) 6337682
Email:	protecciondedatos@loteriasantander.gov.co
Portal Web:	www.loteriasantander.gov.co

PERSONA O GRUPO RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

El Área encargada de atender las Quejas, Reclamos, Consultas y Denuncias sobre el tratamiento de datos personales es la oficina de atención de peticiones, quejas y reclamos de la subgerencia administrativa en el horario de 7:30 a.m. a 11:50 a.m. y 2:00 pm a 5:00 pm.

CAPTURA DE IMÁGENES POR CÁMARAS DE VIDEOVIGILANCIA

La Lotería Santander podrá utilizar diversos medios de video vigilancia en diferentes sitios internos y externos de la entidad. Por ese motivo, se informa la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de video vigilancia que contendrán como mínimo la información sobre el responsable del tratamiento y sus datos de contacto.

El sistema de video vigilancia no inspecciona áreas en la que la intimidad del titular prime. El sistema es utilizado para velar por la seguridad de las instalaciones y las personas. Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante autoridades administrativas o judiciales con sujeción y cumplimiento de las normas aplicables

REGISTRO NACIONAL DE BASE DE DATOS

la LOTERIA SANTANDER, se reserva, en los eventos contemplados en la ley y en sus estatutos y reglamentos internos, la facultad de mantener y catalogar determinada información que repose en sus bases o bancos de datos, como confidencial de acuerdo con las normas vigentes, sus estatutos y reglamentos de las Empresas Industriales y Comerciales del Estado que operan el monopolio de los Juegos de Suerte y Azar.

la LOTERIA SANTANDER, procederá de acuerdo con la normatividad vigente y la reglamentación que para tal fin expida el Gobierno Nacional, a realizar el registro de sus bases de datos, ante El Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) que será administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio. El RNBD., es el directorio público de las bases de datos sujetas a Tratamiento que operan en el país; y que será de libre

consulta para los ciudadanos, de acuerdo con la normatividad que para tal efecto expida el Gobierno Nacional.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

Dando cumplimiento al principio de seguridad establecido en la normatividad vigente, la LOTERIA SANTANDER adopto la Política de la Gestión informática, en la cual se ve la necesidad de proteger y garantizar el correcto, oportuno y seguro funcionamiento de los componentes físicos y logísticos que hacen parte del sistema de información así:

- Integridad de la información.
- Confidencialidad.
- Disponibilidad
- Trazabilidad, el uso y/o modificación de la información.
- Medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros.

UTILIZACIÓN Y TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES E INFORMACIÓN PERSONAL POR PARTE DE LA LOTERIA SANTANDER

En cumplimiento de la misión institucional y del plan estratégico de desarrollo de la LOTERIA SANTANDER, y atendiendo a la naturaleza de las relaciones permanentes u ocasionales que cualquier persona titular de datos personales pueda tener para con la LOTERIA SANTANDER, ésta podrá realizar la transferencia y transmisión, incluso internacional, de la totalidad de los datos personales, siempre y cuando se cumplan los requerimientos legales aplicables; y en consecuencia los titulares con la aceptación de la presente política, autorizan expresamente para transferir y transmitir, incluso a nivel internacional, los datos personales. Los datos serán transferidos, para todas las relaciones que puedan establecerse con la LOTERIA SANTANDER.

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

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



la LOTERIA SANTANDER, también podrá intercambiar información personal con autoridades gubernamentales o públicas de otro tipo (incluidas, entre otras autoridades judiciales o administrativas, autoridades fiscales y organismos de investigación penal, civil, administrativa, disciplinaria y fiscal), y terceros participantes en procedimientos legales civiles y sus contadores, auditores, abogados y otros asesores y representantes, porque es necesario o apropiado:

- a) para cumplir con las leyes vigentes, incluidas las leyes distintas a las de su país de residencia;
- b) para cumplir con procesos jurídicos;
- c) para responder las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno, y para responder las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno distintas a las de su país de residencia;
- d) para hacer cumplir nuestros términos y condiciones;
- e) para proteger nuestras operaciones;
- f) para proteger nuestros derechos, privacidad, seguridad o propiedad, los suyos o los de terceros; y
- g) obtener las indemnizaciones aplicables o limitar los daños y perjuicios que nos puedan afectar.

RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El área encargada de atender las Quejas, Reclamos, Consultas y Denuncias sobre el tratamiento de datos personales es la oficina de Quejas y reclamo de la Subgerencia Administrativa de la LOTERIA SANTANDER, quien actuara como Oficial de Protección de Datos.

Quien tendrá las siguientes funciones:

- Coordinar la implementación de los controles establecidos en la fase de planeación del SGSDP.
- Ser el enlace y coordinador con todas las áreas de la organización para garantizar una implementación transversal del SGSDP.
- Socializar las políticas de seguridad al interior de la organización y capacitar a todo el personal sobre buenas prácticas.
- Fomentar una cultura de protección de datos personales orientada a elevar el nivel de sensibilización de los trabajadores y terceros involucrados, como encargados, en el tratamiento de datos personales.
- Crear y gestionar procedimientos para la recepción, trámite, seguimiento y atención oportuna de las solicitudes para el ejercicio



de los derechos, así como para la atención de PQRs relacionadas con la protección de datos personales presentadas por los titulares.

- Revisar los cambios normativos en materia de protección de datos personales que puedan impactar directamente en las acciones desarrolladas al interior la organización, haciendo los cambios necesarios.
- Alinear estas políticas y/o procedimientos con los procesos internos de la organización donde se traten datos personales, incluyendo alcances, objetivos, estrategias, líneas de acción, asignación de responsabilidades y plazos de implementación.
- Crear mecanismos para medir la eficiencia de los controles de seguridad establecidos en las políticas y/o procedimientos (Mejora continua).
- Monitorear que el tratamiento de datos personales en los procesos de la organización se está haciendo correctamente y dentro de los lineamientos de la Ley 1581.
- Coordinar acciones con los responsables de los procesos, a efecto de asegurar el debido cumplimiento de la política y/o prácticas de seguridad de datos personales en sus procesos internos, formatos, avisos, recursos y gestiones que se lleven a cabo.
- Monitorear el cumplimiento de las políticas y/o prácticas de protección de datos de los terceros con los cuales la organización tiene vínculos contractuales que involucren el tratamiento de datos personales.
- Implementar planes de auditoría interna al SGSDP.
- Mantener un inventario de las bases de datos que son responsabilidad de la organización.
- Coordinar el registro de las bases de datos de la organización en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD).
- Coordinar los reportes de novedades e incidentes

ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO

La revisión, seguimiento estará a cargo de la Subgerencia Administrativa y el subgerente Jurídico.