



CONTENIDO

GENERALIDADES	3
MARCO LEGAL	3
1. DEFINICIONES	4
2. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS.....	5
3. PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y SUS FINALIDADES	6
3.1. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES	6
3.1.1. Datos de SALUD:.....	6
3.1.2. Datos Sociodemográficos:	7
3.1.3. Datos de Menores:.....	7
3.2. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	8
3.2.1 Datos Personales de Nómina:	8
3.2.2 Datos Personales Hojas de Vida:.....	8
3.2.3 Datos Personales Proveedores, Bienes y/o Servicios prestados:	9
3.2.4 Datos Personales Procesos Disciplinarios:	9
3.2.5 Datos Personales Demandas:	10
3.2.6 Datos Personales Contrataciones:	11
3.2.7 Datos Personales de Clientes de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.	11
3.2.8 Datos Personales del Archivo Centro:.....	12
4. DERECHOS DE LOS TITULARES.....	12
4.1 Del derecho de acceso o consulta:	13
4.2 Del derecho a reclamar:	13
4.3 Del derecho a la rectificación y actualización de datos:	13
4.4 Derecho a la revocatoria del consentimiento:	13
4.5 Derecho de oposición:	13
4.6 Derecho a otorgar autorización para el tratamiento de datos:	14
5. DEBERES DE LA E.S.P.G COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS	14
6. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	15
7. POLITICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	16
7.1. Política General de Protección de Datos Personales:	16



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GRANADA E.S.P.G**

**POLITICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS
PERSONALES Y PROCEDIMIENTOS**

PROCESO

Código:

Versión: 01

Fecha 28/01/2019

Página 2 de 22

7.2.	Autorización:	16
7.3.	Recolección:.....	16
7.4.	Actualización de la información en el RNBD:	16
7.5.	Disposición:.....	17
7.6.	Política de Seguridad de la Información:.....	17
7.7.	Política de Gestión Documental:	17
7.8.	Política de Control Interno:	17
7.9.	Gestión de Incidentes:.....	18
7.10.	Mejoramiento de la Seguridad de la información:	18
8.	DESTINATARIOS DE LAS POLITICAS.	18
9.	PROHIBICIONES	18
10.	PROCEDIMIENTOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES.....	20
10.1.	Consultas, Reclamos y Recursos:.....	20
10.2.	Actualizaciones, Rectificaciones, Suprimir El Dato y Revocar:	21
10.3.	Reporte de Incidente de Perdida de Seguridad de la Información:.....	21
11.	INFORMACION DEL RESPONSABLE	22
12.	VIGENCIA	22



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GRANADA E.S.P.G**

**POLITICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS
PERSONALES Y PROCEDIMIENTOS**

PROCESO

Código:

Versión: 01

Fecha 28/01/2019

Página 3 de 22

GENERALIDADES

La Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P.G, como empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios, es una entidad pública del orden territorial, descentralizado por servicios, constituido como Empresa Industrial y Comercial del Estado, con capital 100% del municipio de Granada.

La Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P.G, en su calidad de Responsable y quien en adelante se denominará E.S.P.G, expide el siguiente documento que desarrolla las políticas de tratamiento de datos y procedimientos de tratamiento datos personales que maneja la empresa, en cumplimiento de lo dispuesto en el marco legal de este documento.

Que es necesario adoptar y establecer las reglas aplicables al Tratamiento de Datos Personales por la E.S.P.G en desarrollo de su objeto social, bien sea en calidad de Responsable y/o Encargado del Tratamiento, garantizando la intimidad de las personas, ejercicio del Habeas Data y protección de Datos Personales, en concordancia con el derecho a la información, de manera que se regulen proporcionalmente estos derechos en la E.S.P.G y se pueda prevenir la vulneración de los mismos.

Los principios y disposiciones contenidos en esta política de Tratamiento de Datos Personales, se aplicarán a cualquier Base de Datos Personales que se encuentre en custodia de la E.S.P.G y a todos los procesos organizacionales que involucren el Tratamiento de Datos Personales.

MARCO LEGAL

La ley 1581 de 2012 estableció las reglas y principios aplicables para la protección de datos y manejo de los datos personales y el Decreto 1377 de 2013 reglamentó algunos aspectos de esta ley.

El Decreto Único 1074 de 2015 en el Capítulo 25, Sección 3, artículo 2.2.2.25.3.1 y lo reglamentado por la Ley. Estatutaria No. 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario No. 1377 de 2013 y demás normas aplicables, que regulan el tratamiento de los datos de carácter personal y que promulga la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

El objetivo de la ley es desarrollar el derecho constitucional que tiene todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se hayan recogido sobre ellas y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política de 1991 (derecho a la intimidad personal, familiar y al buen nombre), así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Se exceptúa de la aplicación de la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1377 de 2013, lo relativo a las bases de datos mantenidas en un ámbito exclusivamente personal o doméstico, es decir, las actividades comprendidas en el marco de la vida privada y familiar de las personas naturales y las otras específicas en el artículo 2 de la citada Ley.



1. DEFINICIONES

Habeas Data: Derecho de cualquier persona a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en el banco de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

Base de datos personales. Es todo conjunto organizado de datos de carácter personal, cualquiera que fuere la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

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 ya 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 sensible: Es aquel dato personal de especial protección, por cuanto afecta la intimidad del titular y su tratamiento puede generar discriminación. No puede ser objeto de tratamiento a menos que sea requerido para salvaguardar un interés vital del titular o este se encuentre incapacitado y su obtención haya sido autorizada expresamente. (Ej. Origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas, datos biométricos, relativos a la salud, entre otros.)

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Principios para el tratamiento de datos. Son las reglas fundamentales, de orden legal y/o jurisprudencial, que inspiran y orientan el tratamiento de datos personales, a partir de los cuales se determinan acciones y criterios para dar solución a la posible colisión entre el derecho a la intimidad, habeas data y protección de los datos personales con el derecho a la información.

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. En la E.S.P.G, el responsable es el Gerente.

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.

Titular: Persona natural cuyos datos personales son objeto de Tratamiento.

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado por el Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.



Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

RAUCS: Son las etapas del ciclo de vida del dato personal desde su Recolección, Almacenamiento, Uso, Circulación hasta su Supresión.

CAD: Centro Administrativo Documental

WORDMANAGER: Herramienta de Correspondencia electrónica de la Empresa

RNDB: Registro Nacional de Base de Base de Datos.

2. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

La E.S.P.G de conformidad con el marco legal de este documento aplica los siguientes principios en tratamiento de datos personales, sensibles y de menores.

- **Legalidad:** El Tratamiento a que se refiere la Ley No. 1581 de 2012, es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **Finalidad del Dato Personal:** El Tratamiento de Datos Personales que realiza la E.S.P.G, debe obedecer a una finalidad legítima, acorde con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular del Dato Personal tal, y como lo establece la Ley No. 1581 y su Decreto Reglamentario.
- **Libertad:** El Tratamiento sólo puede realizarse con la autorización previa y expresa del Titular. Ningún dato personal podrá ser divulgado sin esta autorización del Titular.
- **Veracidad o Calidad:** La información relacionada en el Tratamiento deberá ser completa, veraz, actualizada y comprobable. No deberá haber datos parciales, incompletos o fraccionados que induzcan a error. Si el titular la suministra se atiende el principio de buena fe.
- **Transparencia:** En el tratamiento de datos se debe garantizarle al Titular el derecho a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de los datos que le conciernen.
- **Acceso y Circulación Restringida:** Todos los datos personales, a excepción de los datos públicos, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de comunicación o divulgación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido a un Tercero o al mismo Titular.



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GRANADA E.S.P.G

POLITICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO

Código:

Versión: 01

Fecha 28/01/2019

Página 6 de 22

- **Seguridad:** La información sujeta a tratamiento por la E.S.P.G, 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 conforme al documento de Gestión de Seguridad de la Información.
- **Confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, incluso después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

3. PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y SUS FINALIDADES

La E.S.P.G, hará uso de los datos personales, solamente en cumplimiento de las finalidades para las que se encuentra debidamente facultada y autorizada previamente por el titular, respetando en todo momento la normatividad vigente sobre protección de datos personales y con los controles necesarios que garanticen la seguridad, privacidad y confidencialidad de los mismo en cada etapa del ciclo de vida del dato RAUCS.

3.1. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

Tratamiento de datos sensibles: La E.S.P.G, solo trata datos personales sensibles para lo estrictamente necesario, solicitando consentimiento previo expreso a los titulares (representantes legales, apoderados, causahabientes) e informándoles sobre la finalidad exclusiva para su tratamiento.

Así mismo La E.S.P.G, cumple con las siguientes obligaciones:

- a) Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento, salvo en los casos que por Ley, no se requiera el otorgamiento de dicha autorización, como el caso en que 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 la autorización.
- b) Informar al titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles datos objeto de tratamiento son de carácter sensible y la finalidad del tratamiento, y obtener el consentimiento expreso y
- c) No condicionar ninguna actividad a que el titular suministre datos personales sensibles (salvo que exista una causa legal, necesaria para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial y las ya mencionadas anteriormente).

3.1.1. Datos de SALUD:

Se desarrolla los programas de vigilancia epidemiológica.



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GRANADA E.S.P.G**

**POLITICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS
PERSONALES Y PROCEDIMIENTOS**

PROCESO

Código:

Versión: 01

Fecha 28/01/2019

Página 7 de 22

La Finalidad: Tener un diagnóstico de salud para programas de vigilancia epidemiológica.

Tratamiento: Realizar una encuesta anualmente a los trabajadores, se explica la encuesta personalmente y se realiza de manera individual.

Entregar al médico especialista de salud ocupacional de la IPS, que velará por su confidencialidad y restricción de la misma, el tiempo de almacenamiento según decreto 1072 del 2015.

La IPS realiza los diagnósticos según las encuestas y se digitaliza y se programa actividades de promoción y prevención.

La IPS hace entrega de la base de datos digitalizada a la oficina de seguridad y salud para los programas de vigilancia de epidemiología.

Ante una solicitud de supresión, se analiza el tiempo y la condición de salud y riesgo laboral y de no ser posible se da a conocer al titular que la ley ampara cuando va contra de la salud del trabajador y contratistas directos de prestación de servicios.

3.1.2. Datos Sociodemográficos:

La Finalidad: Prevención de Riesgos Laborales.

Tratamiento: Realizar una encuesta anualmente a los trabajadores, se explica la encuesta personalmente y se realiza de manera individual.

Entregar al médico especialista de salud ocupacional de la IPS, que velará por su confidencialidad y restricción de la misma, el tiempo de almacenamiento según decreto 1072 del 2015.

Se hace entrega de la base de datos digitalizada a la oficina de seguridad y salud para la promoción y prevención en salud de acuerdo a las edades y género.

Ante una solicitud de supresión, se analiza el tiempo y la condición de salud, riesgo laboral y de no ser posible se da a conocer al titular que la ley ampara cuando va contra de la, integridad física y salud del trabajador.

3.1.3. Datos de Menores:

La E.S.P.G, Solo trata datos personales de menores de edad cuando estos sean de naturaleza pública o provengan de la información suministrada por empleados o contratistas, al momento de su vinculación laboral o de prestación de servicios con la empresa. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley No 1581 de 2012 y, cuando el tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos: a) Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y b) Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GRANADA E.S.P.G

POLITICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO

Código:

Versión: 01

Fecha 28/01/2019

Página 8 de 22

Cumplidos los anteriores requisitos, La E.S.P.G, solicitará al representante legal o tutor del niño, niña o adolescente, la autorización del menor previo a que el menor de su opinión frente al tratamiento que se le dará a sus datos, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto, tal como lo indica la Ley.

La Finalidad: Acceso a subsidios.

Tratamiento: El trabajador de término indefinido y fijo diligencia un formato con los datos de los menores. La información solo debe ser entregada por los padres de familia y se verifica la autenticidad de los datos.

Se entrega la información a Trabajadores, entes de control, autoridades judiciales previa solicitud autorizada y aprobada por La Gerencia. Se conserva los auxilios teniendo en cuenta las tablas de retención documental y la valoración documental.

3.2. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

3.2.1 Datos Personales de Nómina:

Pago de Prestaciones de los trabajadores de Término Fijo e indefinido

Finalidad: Gestión Nómina

Tratamiento: La información se obtiene del proceso de contratación de los trabajadores de término definido e indefinido, aprendices SENA, mensualmente se ingresa los diferentes tipos de novedades.

La contratación se autoriza por la Gerencia, previa verificación de la información entregada. Toda la contratación y novedades se archivan en la carpeta de la hoja de vida de acuerdo a la organización adoptada por la oficina para un mejor control. Con la reserva de la información que la ley lo exige. Esta información se requiere para liquidación de nómina y prestaciones sociales y parafiscales.

Esta información solo está al alcance del equipo colaborador contando con la reserva de confidencialidad. Se entrega a trabajadores de término definido e indefinido, aprendices SENA, entes de control, entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, previa solicitud autorizada y aprobada por la Gerencia.

Se conserva a perpetuidad, teniendo en cuenta las tablas de retención documental y a la valoración documental.

3.2.2 Datos Personales Hojas de Vida:

Apertura, organización y custodia de las historias laborales de los trabajadores vinculados mediante contrato laboral

Finalidad: Recursos Humanos - Gestión Personal



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GRANADA E.S.P.G**

**POLITICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS
PERSONALES Y PROCEDIMIENTOS**

PROCESO

Código:

Versión: 01

Fecha 28/01/2019

Página 9 de 22

Tratamiento: Todos los trabajadores que ingresan por primera vez, se realiza el proceso de apertura de hojas de vida la cual contiene un conjunto de documentos tales como: registro obligatorio de los documentos de contratación incluida las respectivas afiliaciones del núcleo familiar a seguridad social, estudios, capacitación, y liquidaciones de prestaciones sociales legales y por convención

Se almacena los documentos generados y tramitados y las demás que tengan que ver con el trabajador activo y lo referente a los jubilados.

Podrán acceder a la hoja de vida, las autoridades judiciales, Oficina Jurídica y las demás determinadas por la Ley previa autorización por parte de la Gerencia. Consultar por parte del Auxiliar Administrativo salvaguardando la integridad, seguridad, e inalterabilidad y confidencialidad de la información. Según la valoración documental y las tablas de retención documental, las hojas de vida serán custodiadas por la Empresa a perpetuidad.

3.2.3 Datos Personales Proveedores, Bienes y/o Servicios prestados:

Finalidad: Gestión contable, fiscal y administrativa Gestión de Proveedores

Tratamiento: La E.S.P.G solicitará a sus proveedores los Datos Personales que sean necesarios, pertinentes y no excesivos para la finalidad de selección, evaluación y ejecución del contrato a que haya lugar. La E.S.P.G, recolectará de sus proveedores los Datos Personales de los empleados de éste, atendiendo las características de los servicios y competencia de los trabajadores que se contraten con el proveedor. La E.S.P.G Podrá devolver tal información al proveedor, salvo cuando fuere necesario preservar estos datos.

Cuando la E.S.P.G entregue datos personales de sus trabajadores a sus proveedores, estos deberán proteger los datos personales suministrados, conforme lo dispuesto en los principios y generalidad legal de tratamiento de datos de esta política.

Se entrega la información a Costos, Proveedores, Tributaria, Tesorería, Presupuesto, Contabilidad, entes de control, vigilancia, fiscalización y regulación. Gerencia y Oficina Jurídica, entidades públicas o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial cumpliendo la reserva de la información y restricción de la misma, previa autorización por parte de la Gerencia.

La supresión no es posible ya que se cuenta con información contable que se requiere a futuro para consultas, certificaciones, demandas, embargos.

3.2.4 Datos Personales Procesos Disciplinarios:

Procesos Disciplinarios por posible incumplimiento de los trabajadores al Reglamento Interno de Trabajo

Finalidad: Gestión Sanciones.



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GRANADA E.S.P.G**

**POLITICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS
PERSONALES Y PROCEDIMIENTOS**

PROCESO

Código:

Versión: 01

Fecha 28/01/2019

Página 10 de 22

Tratamiento: El Gerente recibe la queja, o informes de presuntas irregularidades de entes de control, posteriormente se pasa al Abogado externo, se le asigna número de radicado y se realiza el tramite pertinente legal.

Se archiva y organiza en una carpeta la documentación del proceso disciplinario, se almacena en un archivador, con la seguridad respetiva y acceso restringido, durante el trámite más 5 años, luego pasa al archivo.

Para la realización del proceso disciplinario se verifica la información, por el Gerente y luego pasa al abogado externo para su respectiva Sustanciación, garantizando la reserva, buen manejo, y discrecionalidad de la información según cláusula de discrecionalidad de la empresa y finalmente se entrega a Gerencia para la firma de la imposición de la sanción o archivo.

El acceso a la información tiene, el investigado, el comité de Convivencia Laboral, apoderado del investigado, Jefe Oficina Jurídica, Gerente, y el abogado Externo.

Se puede solicitar la supresión de los datos, solamente vencidos los 5 años desde la imposición de la sanción. Ya que se requiere para posibles demandas, antecedentes disciplinarios y contrataciones.

3.2.5 Datos Personales Demandas:

Se llevan procesos a favor y en contra de la E.S.P.G .


Finalidad: Procedimientos Judiciales.

Tratamiento: Al momento de la notificación de la demanda, se recibe copia de la misma con sus anexos mas autoadmisorio, el Gerente verifica y analiza el proceso y posteriormente se envía al abogado, tanto la parte prejudicial en procesos administrativos y posterior demanda para actuaciones judiciales.

Posteriormente se registra en un control de la oficina, se guarda en archiva de manera organizada y se actualiza con los diferentes autos de cada etapa del proceso en los términos legales pertinentes.

Se utiliza para consulta, contingencias, para presentar informe para entes de control, para actividades propias de la defensa judicial. Su acceso es solamente a través del Abogado contratista previa solicitud oficial y se hace entrega de la información a quien lo requiera y tenga interés legal.

Se saca copia física de la demanda al abogado que ejerza el respectivo derecho de defensa y contradicción, quien debe cumplir con la reserva de la información según cláusula del contrato. El mismo procede cuando requiera Control Interno y entes de control con su respectiva reserva según la ley.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GRANADA E.S.P.G POLITICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y PROCEDIMIENTOS	PROCESO
		Código:
		Versión: 01
		Fecha 28/01/2019
		Página 11 de 22

La supresión del dato personal no es posible porque se encuentra dentro de las excepciones.

3.2.6 Datos Personales Contrataciones:

Los terceros que en procesos de contratación, alianzas y acuerdos de cooperación con la E.S.P.G, accedan, usen, traten y/o almacenen Datos Personales de trabajadores de la E.S.P.G y/o de terceros relacionados con dichos procesos contractuales, adoptarán en lo pertinente lo dispuesto en esta política, así como las medidas de seguridad que le indique la E.S.P.G, para cada tipo de dato personal tratado.

Finalidad: Procedimientos Administrativos.

Tratamiento: Se reciben las ofertas, donde están los datos personales, el comité evaluador verifica los datos personales, se alista oferta y se adjudica contrato.

Toda la etapa precontractual y contractual se archiva en carpetas, distinguidas por el número de contrato y nombre del contratista que están clasificadas por año y se depositan en un archivo físico que cuenta con toda la seguridad de acceso restringido. Se archiva durante la vigencia del contrato y un año más, luego pasa al Archivo central.

Es consultada la información por la interventoría, entes de control, control interno, el propio contratista previo solicitud a la encargada del proceso, Abogada.

Y la circulación solamente a Control interno, Contraloría debidamente foliadas, radicadas para investigaciones. La supresión del dato personal no es posible porque se puede presentar a futuro solicitud de información, certificaciones o demandas.

3.2.7 Datos Personales de Clientes de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Los Datos Personales contenidos en la Base de Datos de la Empresa cuyo Tratamiento está relacionado con la prestación de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y con cobros que sean permitidos realizar a través de la factura al usuario del servicio, tiene a detalle las siguientes finalidades: 1) La lectura de contadores de los usuarios del servicio; 2) La facturación y recaudo por la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y los que expresamente autorice el Titular; 3) Realizar la gestión de cobro por la prestación de los servicios; 4) El envío y venta de productos y servicios de la Empresa; 5) En general, todo lo necesario para la debida prestación de los servicios de la empresa, de conformidad con las Ley. 6) Atención de PQR.

Finalidad: Prestación de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, Gestión facturación, Gestión Clientes, Gestión cobros y pagos, procedimientos administrativos, Servicio Económico-Financieros – Cuenta Crédito.

Tratamiento: La información se obtiene a través de la solicitud del usuario y registro de atención del derecho de la conexión, y requisitos requeridos por la empresa para el cumplimiento de las finalidades.



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GRANADA E.S.P.G

POLITICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO

Código:

Versión: 01

Fecha 28/01/2019

Página 12 de 22

Se almacena la información en servidores, la cual es administrada por un solo encargado, existe un manual de procedimientos y contrato que garantiza la seguridad en el almacenamiento, acceso restringido y custodia de la información bajo el marco legal.

Además existe información física que se almacena en carpetas individual por dos años en el sitio de recolección y luego se envía al archivo, el acceso a la misma es restringido.

Se utiliza para la facturación del consumo, el cobro del mismo, atención de peticiones, quejas y reclamos de los usuarios, se da acceso a créditos por servicio y medidores.

La circulación es Interna, a asociados comerciales, entes de control y vigilancia, teniendo en cuenta la cláusula de confidencialidad y la ley de protección de datos, previa solicitud y aprobación del Gerente.

Para la supresión, el usuario debe estar a paz y salvo, previsto al cumplimiento de los requisitos de la clausura del servicio, garantizando la reserva de la información.

3.2.8 Datos Personales del Archivo Centro:

La Finalidad: Gestión administrativa.

Tratamiento: Cumplido el tiempo de la tabla retenciones, cada oficina entrega la documentación organizada por carpetas en cajas de archivo, diligenciando un formato de control para su transferencia al archivo central.

Para la localización se asigna una ubicación topográfica en cada módulo de archivo y se rotula cada caja con información contenida, con acceso restringido del personal.

Para consulta de las diferentes oficinas de la empresa, usuarios, entes de control, previa autorización de entrega de la información del Gerente.

Entrega física de la información previo diligenciamiento de un formato de control de préstamo de documentos, previa solicitud de cada empleado y también Entrega electrónica de la información.

La eliminación se realiza de acuerdo a los tiempos de la tabla de retención documental y para la electrónica moviendo o modificando los registros electrónicos de la BD del archivo dependiendo el tipo documental.

4. DERECHOS DE LOS TITULARES

Los Titulares de Datos Personales contenidos en Bases de Datos Personales que reposen en los sistemas de información de la E.S.P.G, tienen los derechos descritos en este acápite en cumplimiento de las garantías fundamentales consagradas en el Constitución Política y la Ley.



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GRANADA E.S.P.G

POLITICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO

Código:

Versión: 01

Fecha 28/01/2019

Página 13 de 22

El ejercicio de estos derechos será gratuito e ilimitado y en todo momento por parte del Titular del Dato Personal, sin perjuicio de disposiciones legales que regulen el ejercicio de los mismos.

El ejercicio del Habeas Data, expresado en los siguientes derechos, constituye una potestad personalísima y serán ejercidos por el Titular del dato de manera exclusiva, salvo las excepciones de Ley.

4.1 Del derecho de acceso o consulta:

La E.S.P.G, garantiza el derecho de acceso solamente a los Titulares de datos personales privados que correspondan a personas naturales, previa acreditación de la identidad del titular, legitimidad, o personalidad de su representante, poniendo a disposición de éste, sin costo los respectivos datos personales tratados, a través de varios medios.

4.2 Del derecho a reclamar:

El Titular de datos personales que correspondan a una persona natural y considere que la información contenida o almacenada en una base de datos puede ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes y principios contenidos en la normatividad sobre Protección de Datos Personales, podrá presentar reclamación a través de los canales dispuestos por CEDENAR S.A E.S.P..

4.3 Del derecho a la rectificación y actualización de datos:

CEDENAR S.A.E.S.P., se obliga a rectificar y actualizar a solicitud del Titular, la información de carácter personal que corresponda a personas naturales, que resulte incompleta o inexacta. En las solicitudes de rectificación y actualización de datos Personales, el Titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.

4.4 Derecho a la revocatoria del consentimiento:

El Titular de los Datos Personales tiene el derecho de revocar el consentimiento o la autorización que habilitaba a E.S.P.G, para un Tratamiento con determinada finalidad, salvo en aquellos casos contemplados como excepciones por la Ley y/o que sea necesario en un marco contractual específico.

En el caso de solicitud de revocatoria de la autorización del Tratamiento de Datos Personales relacionados con la prestación del servicio de energía eléctrica, la Empresa le indicará que sin dicha autorización E.S.P.G no podría tenerlo en la Base de Datos y por lo tanto, por razones técnicas y administrativas no se le podría prestar el servicio de energía eléctrica.

4.5 Derecho de oposición:

Este derecho comprende la facultad del Titular del Dato Personal de oponerse al Tratamiento de sus Datos Personales, salvo los casos en que tal derecho no proceda por disposición legal o por vulnerar intereses generales superiores al interés particular. E.S.P.G, con base en los legítimos derechos que argumente el Titular del Dato Personal, hará un juicio de proporcionalidad o ponderación con el fin de determinar la preeminencia o no del derecho particular del Titular del Dato Personal sobre otros derechos, verbigracia, el derecho de información.



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GRANADA E.S.P.G

POLITICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO

Código:

Versión: 01

Fecha 28/01/2019

Página 14 de 22

En el caso de oposición al Tratamiento de los Datos Personales relacionados con la prestación del servicio de energía eléctrica, la Empresa le indicará, que sin dicha autorización E.S.P.G, no podría tenerlo en la Base de Datos y por lo tanto, por razones técnicas y administrativas no se le podría prestar el servicio de energía eléctrica.

4.6 Derecho a otorgar autorización para el tratamiento de datos:

En desarrollo del principio del consentimiento informado, el titular del dato tiene derecho a otorgar su autorización para tratar sus datos personales, por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. Para los casos que no se requiera de autorización del titular, también se aplicará las disposiciones reglamentarias de tratamiento de datos.

5. DEBERES DE LA E.S.P.G COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS

La E.S.P.G, o cualquiera de los destinatarios de esta norma, o que forme parte activa del tratamiento de datos personales bajo su custodia, deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la Ley y en otras que rijan su actividad:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Garantizar la conservación de la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Adoptar las medidas necesarias para que la información suministrada al Encargado del Tratamiento, se mantenga actualizada, comunicar de forma oportuna, todas las novedades respecto de los datos que previamente le hayan sido suministrados.
- 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 presente ley.
- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Garantizar el trámite de las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley.
- Adoptar procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente Ley.
- 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.



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GRANADA E.S.P.G

POLITICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO

Código:

Versión: 01

Fecha 28/01/2019

Página 15 de 22

- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio – Delegatura de Protección de Datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Garantizar los canales para que los titulares ejerzan sus derechos de: Acceso o consulta, Rectificación, Supresión y Actualización de Datos, Revocatoria del consentimiento, Otorgar autorización para el tratamiento de datos y demás que la ley regule, a través del correo electrónico: gerencia@espgranada.gov.co o comunicándose al teléfono 8320939, o al celular 312 296 52 22.

Los horarios de atención son de lunes, martes, jueves, viernes de 8:00 a.m. a 01:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. y Sábado de 8:00 am a 2:00 pm y para ejercer el derecho a reclamar a través del link: <https://espgranada.gov.co/index.php/contacto> o en las oficinas de la E.S.P.G en la Calle 20 No 21-55.

6. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Cuando los destinatarios de estas políticas, asuman la calidad de Encargados del Tratamiento de Datos Personales, deberán cumplir los siguientes deberes:

- ✓ Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Habeas Data.
- ✓ Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- ✓ Realizar la rectificación o supresión de los Datos Personales
- ✓ Actualizar, rectificar, suprimir (cambio de estado) la información reportada por el (los) Responsable(s) del Tratamiento, en el término del marco legal de la Ley 1581 del 2012 y Decreto 1377 del 2013.
- ✓ Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la Ley.
- ✓ Registrar en la Base de Datos la Leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la Ley No. 1581 de 2012 y el Decreto No. 1377 de 2013, respecto de aquellas quejas o reclamaciones no resueltas presentadas por los Titulares de los Datos Personales.
- ✓ 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 de conformidad con lo establecido en la Ley.
- ✓ Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener autorización a ella.
- ✓ Cumplir con el procedimiento de reporte de incidentes de pérdida de seguridad de la información.
- ✓ Reportar al Jefe inmediato y/o Responsable del Tratamiento de Datos, cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GRANADA E.S.P.G

POLITICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO

Código:

Versión: 01

Fecha 28/01/2019

Página 16 de 22

información de los Titulares.

- ✓ Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio y las impartidas por el Responsable del Tratamiento de los Datos cumpliendo los términos.

7. POLITICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La información suministrada por los titulares cuenta con los controles de seguridad de la información para garantizar su protección y además cuenta con una política integral, enfocada a satisfacer los requerimientos de los usuarios y políticas particulares que en la medidas de los requerimientos legales están orientada al buen manejo de la información e implementado la administración del riesgo de la información y los procedimientos para el cumplimiento de las mismas. A continuación se relacionan las políticas.

7.1. Política General de Protección de Datos Personales:

Que en concordancia al Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, Ley 1581 de 2012, Ley 1273 de 2009 y decretos reglamentarios, las directivas de la E.S.P.G, así como sus empleados, contratistas y asociados comerciales, se comprometen a cumplir con los lineamientos contemplados en el proceso integral de Gestión de protección de datos y además observar, acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de modo particular imparta la Empresa, con el objeto de garantizar la seguridad en el tratamiento de los datos personales en cada etapa del ciclo de vida del dato, para evitar a los titulares perjuicios y violaciones a sus derechos.

7.2. Autorización:


La recolección, uso y disposición de los datos personales deberán ser previamente autorizados por el Titular, quien dará su consentimiento libre y expreso para el Tratamiento de sus datos personales. Esta autorización se realizará ya sea por documento físico o electrónico, que garantice la posibilidad de verificar dicha autorización posteriormente. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos. No se requerirá autorización del Titular cuando: a) se trate de información de naturaleza pública, b) sea información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial, c) casos de urgencia médica o sanitaria, d) tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos y e) datos relacionados con el Registro Civil de las personas. Aunque el Tratamiento de esta información no requiere una autorización previa, su disposición y uso deberá estar alineado con la ley ya mencionada.

7.3. Recolección:

El proceso de recolección de información se realizará de manera verbal y escrita y será liderado por los subgerentes, La Oficina Jurídica para la información de terceros contratistas, quienes se encargarán de organizar la información de manera categórica, cumpliendo el decreto 1377 del 2013 art. 4 o las normas que lo complementen o lo modifiquen.

7.4. Actualización de la información en el RNBD:

La actualización de las bases de datos se realizará cada que se requiera, cuando ingrese nuevo personal o cuando haya cambios significativos en los datos ya registrados.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GRANADA E.S.P.G POLITICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y PROCEDIMIENTOS	PROCESO
		Código:
		Versión: 01
		Fecha 28/01/2019
		Página 17 de 22

La periodicidad oficial para la actualización:

1. Dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, a partir de la inscripción de la base de datos, cuando se realicen cambios sustanciales en la información registrada.
2. Anualmente, entre el 2 de enero y el 31 de marzo, a partir de 2019.
3. Dentro de los quince (15) primeros días hábiles de los meses de febrero y agosto de cada año, a partir de su inscripción, información de los reclamos presentados por los Titulares.

Cambios Sustanciales BD son considerados: Finalidad, Encargado del Tratamiento, Los canales de atención al Titular, Clasificación o tipo de datos personales, Medidas de seguridad de la información.

7.5. Disposición:

Desde todo punto de vista, todos los datos personales registrados en cualquier base de datos en la E.S.P.G, que sean susceptibles de Tratamiento, deberán alinearse con los principios del presente documento. Por tratarse de bases de datos independientes, se responsabilizará a cada área que haga uso de esta información, de garantizar su seguridad, protección y buen uso de la información.

7.6. Política de Seguridad de la Información:

Proteger la información de las amenazas, a fin de garantizar la continuidad de los sistemas de información, con la documentación de los activos que permita mitigar los riesgos de daño y asegurar el eficiente cumplimiento de los objetivos de la Empresa.

7.7. Política de Gestión Documental:

La Empresa de Servicios Públicos de Granada E.S.P.G, para garantizar la seguridad de la información, su fiabilidad y la protección del patrimonio documental de la Institución, aplicará la normatividad vigente para el manejo y custodia de acervo archivístico, utilizando para ello las tecnologías de la información y las mejores prácticas para los procesos inmersos en el ciclo vital del documento.

7.8. Política de Control Interno:

El proceso de Control Interno de la Empresa de Servicios Públicos de Granada ESPG es responsable de: Velar por el buen manejo de los recursos institucionales contra amenaza.

- Evaluar y realizar seguimiento al cumplimiento de los procesos de acuerdo con lo establecido en la legislación nacional y el SGI adoptado por la organización.
- Monitoreo y control de los riesgos de la organización.
- Obtener información de la gestión operativa y financiera útil y confiable para presentar a los entes reguladores y de control.
- Evaluar y hacer seguimiento a los sistemas de información.



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GRANADA E.S.P.G

POLITICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO

Código:

Versión: 01

Fecha 28/01/2019

Página 18 de 22

- Garantizar la seguridad de la información que se maneja en la oficina evitando pérdidas y divulgación de la misma en cumplimiento de la normatividad establecida en este tema.
- Realizar el seguimiento de la información para el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas garantizando el manejo confiable de la misma.
- Promover el auto control contribuyendo a la mejora continua del Sistema de Gestión.
- Realizar el seguimiento al cumplimiento del plan estratégico de la empresa.

7.9. Gestión de Incidentes:

Por tratarse de bases de datos independientes, se responsabilizará a cada área del cumplimiento del procedimiento de gestión de incidentes.

7.10. Mejoramiento de la Seguridad de la información:

Cada área debe evaluar la naturaleza del incidente, si es física la base de datos, se requiere verificar los manuales de funciones, procedimientos al interior de cada área y si la base de datos es electrónica, se debe analizar el caso conjuntamente con el comité de sistemas y en cualquier caso se debe crear un plan de Mejora para evitar que nuevamente se presente el incidente.

8. DESTINATARIOS DE LAS POLITICAS.

Las presentes políticas se aplicarán y por ende obligará a las siguientes personas:

Todo el personal interno de la E.S.P.G, representantes legales, directivos o no, que custodien y traten Bases de Datos que contengan Datos Personales.

Contratistas y personas naturales o jurídicas que presten sus servicios a la E.S.P.G, bajo cualquier tipo de modalidad contractual, en virtud de la cual se realice cualquier Tratamiento de Datos Personales.

Las demás partes interesadas que establezca la Ley.

9. PROHIBICIONES

En desarrollo de estas políticas de seguridad de la información personal de la E.S.P.G, se establecen las siguientes prohibiciones y sanciones como consecuencia de su incumplimiento.

1. La E.S.P.G, prohíbe el acceso, uso, gestión, cesión, comunicación, almacenamiento y cualquiera otro Tratamiento de Datos Personales de carácter sensible sin autorización del Titular del Dato Personal de E.S.P.G

El incumplimiento de esta prohibición por parte de los empleados de E.S.P.G, será considerado como falta grave, que podrá dar lugar a investigación disciplinaria. Lo anterior,



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GRANADA E.S.P.G**

**POLITICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS
PERSONALES Y PROCEDIMIENTOS**

PROCESO

Código:

Versión: 01

Fecha 28/01/2019

Página 19 de 22

sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.

El incumplimiento de esta prohibición por parte de los proveedores que contraten con E.S.P.G, será considerada como causa grave para dar terminación al contrato, sin perjuicio de las acciones a que haya lugar.

En los contratos con los proveedores, donde el objeto contratado tenga relación con Datos Personales, se pactará una previsión en relación con los perjuicios que se pueden llegar a ocasionar a la E.S.P.G, como consecuencia de la imposición de multas, sanciones operativas, entre otras, por parte de las autoridades competentes y como consecuencia del obrar imprudente y negligente del proveedor.

2. La E.S.P.G prohíbe la cesión, transmisión, transferencia, cesión, comunicación o circulación de datos personales, sin el consentimiento previo, escrito y expreso del Titular del Dato Personal o sin autorización de la E.S.P.G. La cesión o comunicación de Datos Personales deberá ser inscrita en el registro central de Datos Personales de la E.S.P.G y contar con la autorización del Custodio de la Base de Datos y la obligación de cumplir con el registro nacional de base de datos en la Superintendencia de Industria y Comercio.
3. La E.S.P.G Prohíbe el acceso, uso, cesión, comunicación, Tratamiento, almacenamiento y cualquiera otro Tratamiento de Datos Personales de carácter no público y sensible que llegaran a ser identificados en un procedimiento de auditoria en aplicación de la norma sobre el buen uso de los recursos informáticos de la organización y/u otras normas y/o políticas expedidas por la E.S.P.G para estos fines.

Los Datos Sensibles que se identifiquen serán informados al Titular de los mismos, con el fin de este proceda a eliminarlos; de no ser posible esta opción, la E.S.P.G Procederá a eliminarlos de manera segura.

4. La E.S.P.G Prohíbe a los destinatarios de estas políticas cualquier Tratamiento de Datos Personales que pueda dar lugar a alguna de las conductas descritas en la Ley de delitos informáticos 1273 de 2009.
5. La E.S.P.G Prohíbe el Tratamiento de Datos Personales de Niños y adolescentes menores de edad, salvo autorización expresa de sus representantes legales. Todo Tratamiento que se llegare a hacer respecto de los datos de los menores, se deberán asegurar los derechos prevalentes que la Constitución Política reconoce a estos, en armonía con el Código de la Infancia y la Adolescencia.
6. A los contratistas, se prohíbe dar diferente uso de la finalidad definida en el contrato y a la terminación debe eliminar la base de datos.



10. PROCEDIMIENTOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES

10.1. Consultas, Reclamos y Recursos:

La ley que regirá para el derecho de petición será la ley 1581 de 2012. Cualquier consulta o reclamo frente a derechos inherentes de los titulares sobre datos de carácter personal se debe realizar mediante un escrito dirigido a la Empresa, adjuntando fotocopia del documento de identidad del Titular interesado, descripción de los hechos generadores de la consulta o reclamo y el objeto de la petición, especificar la dirección de notificación física como electrónica y soportes.

Consultas: Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado. El Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento deberán suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta se formulará por el medio habilitado por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, siempre y cuando se pueda mantener prueba de esta.


La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Las disposiciones contenidas en leyes especiales o los reglamentos expedidos por el Gobierno Nacional podrán establecer términos inferiores, atendiendo a la naturaleza del dato personal.

Reclamos: El Titular o sus causahabientes que consideren 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 esta ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE GRANADA E.S.P.G POLITICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y PROCEDIMIENTOS	PROCESO
		Código:
		Versión: 01
		Fecha 28/01/2019
		Página 21 de 22

de la situación al interesado.

2. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
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.

Recursos: Contra las decisiones emanadas, cabe el recurso de reposición dentro de los 10 días siguientes a la notificación personal, por aviso o al vencimiento de la publicación, conforme lo establece el artículo 74 de la ley 1437 de 2011, inciso primero.

10.2. Actualizaciones, Rectificaciones, Suprimir El Dato y Revocar:

Los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación de la autorización de datos personales son personales y podrán ser ejercidos únicamente por el Titular. No obstante, el Titular podrá actuar a través de representante legal o apoderado cuando aquel se encuentre en situación de incapacidad o minoría de edad, hechos que le imposibilitan el ejercicio personal de los mismos, en cuyo caso será necesario que el representante legal o apoderado acredite tal condición.

Con el objeto de facilitar el ejercicio de estos derechos, La Empresa pone a disposición de los interesados, el link: <https://espgranada.gov.co/index.php/contacto> o en las oficina de atención al usuario en la Calle 20 No 21-55, correo electrónico espgranada@yahoo.es gerencia@espegranada.gov.co

10.3. Reporte de Incidente de Perdida de Seguridad de la Información:

Cuando se presente pérdida de información que contenga datos personales, todo el personal interno de la E.S.P.G, que custodien y traten Bases de Datos que contengan Datos Personales, contratistas y personas naturales o jurídicas que presten sus servicios a la E.S.P.G, bajo cualquier tipo de modalidad contractual, en virtud de la cual se realice cualquier Tratamiento de Datos Personales, deben informar al jefe inmediato o al interventor según el tipo de vinculación para dimensionar el problema, realizar un informe de la causa de la perdida de los datos y ejecutar los procedimientos para recuperar la información, si no es posible la recuperación, se requiere diligenciar el formato de la Superintendencia de Industria y comercio (SIC) e informar a la Gerencia para que ésta realice el reporte y registro en la plataforma a la Superintendencia de Industria y Comercio.



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE
GRANADA E.S.P.G**

**POLITICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS
PERSONALES Y PROCEDIMIENTOS**

PROCESO

Código:

Versión: 01

Fecha 28/01/2019

Página 22 de 22

11. INFORMACION DEL RESPONSABLE

Razón Social: Empresa de Servicios Públicos de Granada ESPG

NIT: 811.016.501 -0.

Domicilio: Calle 20 No 21-55 Granada (Antioquia).

Teléfono de Contacto: (4) 832 09 39.

Correo: gerencia@espgranada.gov.co, espgranada@yahoo.es

Sitio WEB: www.espgranada.gov.co.

12. VIGENCIA

El presente Documento rige a partir del 29 de enero de 2019. La Empresa podrá modificar los términos y condiciones de las presentes políticas y procedimientos para cumplir con las obligaciones establecidas por la Ley No. 1581 de 2012 y el decreto único 1074 del 2015 capítulo 25, Sección 3, artículo 2.2.2.23.3.1., los decretos reglamentarios y demás normas que complementen, modifiquen o deroguen estas políticas y procedimientos. Si existe un cambio sustancial se publicará las nuevas políticas y procedimientos en la página web, previa comunicación a los titulares de los datos personales.

Atentamente

DUBIAN FREDY GÓMEZ GIRALDO
Gerente