

RESOLUCIÓN No. 356 DEL 22 DE SEPTIEMBRE DE DOS MIL VEINTITRÉS (2023)

**"POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLÍTICA DE TRATAMIENTOS DE DATOS
PERSONALES DE SERVICIUDAD ESP - EICE"**

El gerente de Serviciudad ESP – EICE, en uso de sus atribuciones estatutarias y especialmente las contenidas en Artículo 9 literales b), f), y r) del Acuerdo No. 001 del 30 de Marzo de 2012, y

CONSIDERANDO

1. La Constitución Política de Colombia consagra en el Artículo 15 varios derechos fundamentales como lo son el derecho de la integridad personal y familiar, el derecho de hábeas data, el derecho a que la correspondencia sea inviolable de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 15. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

"En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.

"La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.

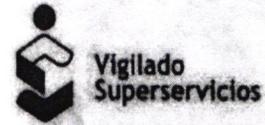
"Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley".

Es así como, toda persona tiene derecho a conocer, rectificar y suprimir información que sobre ella se tenga en archivos o bancos de datos.

2. La Constitución Política de Colombia consagra en el Artículo 20 varios derechos fundamentales como lo son la libertad de expresión, el derecho a informarse y recibir información veraz, oportuna, y la libertad de fundar medios masivos de comunicación.



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



"ARTÍCULO 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación.

"Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura".

3. La Ley Estatutaria 1266 de 2008 *"Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales.[...]"*, tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información establecido en el artículo 20 de la Constitución Política, particularmente en relación con la información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.

Así mismo, establece la Ley Estatutaria que se aplicará "[...] a todos los datos de información personal registrados en un banco de datos, sean estos administrados por entidades de naturaleza pública o privada.

"Esta ley se aplicará sin perjuicio de normas especiales que disponen la confidencialidad o reserva de ciertos datos o información registrada en bancos de datos de naturaleza pública, para fines estadísticos, de investigación o sanción de delitos o para garantizar el orden público. [...]"

4. La Corte Constitucional mediante la Sentencia C- 748 de 2011 en cumplimiento de su control abstracto de constitucionalidad de manera previa a la expedición de las leyes estatutarias, declaró exequible la Ley 1581 de 2012 por medio de la cual se desarrollan los derechos fundamentales de habeas data y protección de datos personales.
5. La Ley Estatutaria 1581 de 2012 *"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"* tiene por objeto *"[...] desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el*

2



artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma. [...]

En donde se establece que el contenido de dicha ley será aplicable “[...] a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada.

”La presente ley aplicará al tratamiento de datos personales efectuado en territorio colombiano o cuando al Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento no establecido en territorio nacional le sea aplicable la legislación colombiana en virtud de normas y tratados internacionales. [...]

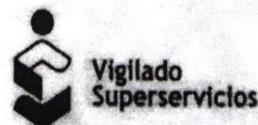
6. El Decreto 1377 de 2013 reglamentó parcialmente la Ley 1581 de 2012 en lo relacionado con:

[...] la autorización del Titular de información para el Tratamiento de sus datos personales, las políticas de Tratamiento de los Responsables y Encargados, el ejercicio de los derechos de los Titulares de información, las transferencias de datos personales y la responsabilidad demostrada frente al Tratamiento de datos personales [...]

7. Mediante la Resolución No. 2013 del 12 de Agosto de 2013 Serviciudad E.S.P. – E.I.C.E. adoptó “La Política y el Procedimiento para el Tratamiento de Bases de Datos Personales en Serviciudad E.S.P.”, en la cual recogió y estableció de manera general la política y el tratamiento de las bases de datos de la empresa.
8. En el año 2019 Serviciudad E.S.P. – E.I.C.E. a través de la Resolución No. 26 de 2019 “[...] Adoptó y Actualizó la Política para el Tratamiento de Datos Personales de Serviciudad E.S.P.”, sin embargo, en la misma se omitió hacer referencia al derecho que tienen los titulares de los datos personales a solicitar la corrección o actualización de sus datos. Así mismo, se omitió hacer referencia al derecho que tienen los titulares de los datos personales a solicitar la revocatoria de la autorización o supresión de sus datos.
9. Es así como, teniendo en cuenta que la Política de Tratamiento de Datos en primer lugar es una obligación para todo aquel que recolecta datos personales, en segundo lugar es una garantía y una seguridad para los usuarios en la cual se plasma la forma



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



en la cual se manejan los datos, los derechos y deberes que tienen los titulares y las responsabilidades inherentes a quien las recolecta, sumado a que, son herramientas para garantizar el debido ejercicio de un derecho fundamental, es que se hace necesario actualizar la Política de Tratamiento de Datos de Serviciudad E.S.P. – E.I.C.E., la cual se encuentra anexa con la presente resolución.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. Adoptar y Actualizar la "**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS DE SERVICIUDAD E.S.P. – E.I.C.E.**".

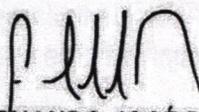
ARTÍCULO SEGUNDO. Publíquese en la página de la empresa la presente resolución junto con el documento anexo que contiene la "**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS DE SERVICIUDAD E.S.P. – E.I.C.E.**", debidamente actualizada.

ARTÍCULO TERCERO. Deróguese la Resolución No. 26 del veintiuno (21) de enero de dos mil diecinueve (2019) y las demás resoluciones que le sean contrarias.

ARTÍCULO CUARTO. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

Dada en Dosquebradas - Risaralda a los veintidós (22) días del mes de Septiembre de dos mil veintitrés (2023).

PUBLIQUESE Y CÚMPLASE

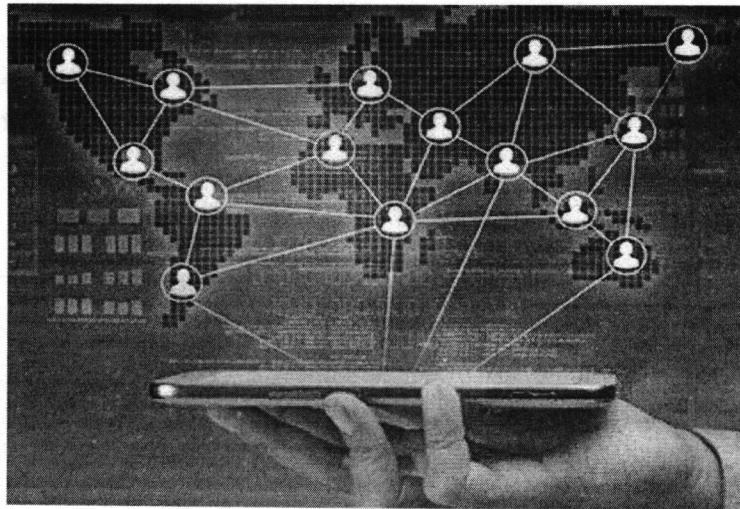

FERNANDO JOSÉ DA PENA MONTENEGRO
GERENTE SECRETARIO


LEONARDO RAMOS RAMIREZ
GENERAL





POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS SCOT-07



ELABORADO POR: 	REVISADO POR: 	APROBADO POR: 
Luz Andrea Alvarez Botero Profesional Especializada de Calidad	Leonardo Ramos Ramirez Secretario General	Fernando José Da Peña Montenegro Gerente
Fecha: 28-08-2023	Fecha: 21-09-2023	Fecha: 21-09-2023

2



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-07	Versión 02
Política de Tratamiento de Datos	Página 1 de 21	

Tabla de Contenido

1. PRESENTACIÓN	3
2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	4
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	4
4. DEFINICIONES	4
5. PRINCIPIOS.....	10
6. TRTATAMIENTO AL CUAL SERAN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES U FINALIDAD DEL MISMO.....	12
6.1 Empleados administrativos:	12
6.2 Proveedores y contratistas:.....	13
6.3 Seguridad y salubridad:	13
7. CATEGORIAS ESPECIALES DE DATOS PRSONALES	14
7.1. Datos personales sensibles.....	14
7.2. Derechos de los niños, niñas y adolescentes	14
8. DERECHOS QUE LE ASISTEN AL TUITULAR DE LOS DATOS PERSONALES	15
9. PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN PUEDAN EJERCER LOS DERECHOS A CONOCER, ACUALIZAR, RECTIFICAR, Y SUPRIMIR IMNFORMACIÓN Y REVOCAR LA AURORIZACIÓN.....	16
9.1 . PROCEDIMIENTO DE CONSULTA	16
9.1.1 Derechos Garantizados.....	16
9.1.2 Responsables de Atención de Consulta.....	17
9.1.3 Medios de Recepción de Solicitudes de Consulta	17
9.1.4 Requisitos de la Solicitud de Consulta.....	17
9.1.5 Plazos de Respuestas a las Consultas	17
9.1.5 Prórroga del Plazo de Consulta	18
9.2 PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS.....	18
9.2.1 Derechos Garantizados Mediante el Procedimiento de Reclamos	18
9.2.1.1 Corrección o Actualización:	18
9.2.1.2 Revocatoria de la autorización o supresión de los datos personales:	18
9.2.2 responsables de atención de reclamos	18
9.2.3 Medios de recepción y requisitos de los reclamos.....	19



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-07	Versión 02
Política de Tratamiento de Datos	Página 2 de 21	

9.2.4 Reclamaciones sin cumplimiento de requisitos legales	19
9.2.5 Desistimiento del reclamo.....	19
9.2.6 Recepción de reclamos que no correspondan a la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Dosquebradas Serviciudad ESP	19
9.2.7 Inclusión de leyenda en la base de datos.....	20
9.2.8. Plazos de respuesta a los reclamos	20
9.2.9. Prórroga del plazo de respuesta.....	20
9.2.10. Procedimiento de supresión de datos personales	20
10. TRANSFERENCIA DE DATOS A TERCEROS PAÍSES.	20
11. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LAS POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	21



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-07	Versión 02
Política de Tratamiento de Datos	Página 3 de 21	

1. PRESENTACIÓN

SERVICIUDAD E.S.P – E.I.C.E como responsable de la garantía y protección de los derechos de los ciudadanos, a través del presente documento adopta La Política de Tratamiento de Datos personales obrantes en la base de datos que maneja la Empresa, que se hayan recolectado, tratado o almacenado en desarrollo de su objeto social dando cumplimiento a lo dispuesto por las preceptivas constitucionales que regulan la materia en especial a lo consagrado por el artículo 15 y 20 de la Carta Política en relación con el derecho al buen nombre y la intimidad personal y familiar, la Ley 1266 de 2008 por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones; la Ley Estatutaria 1581 de 2012 Por la cual se dictan disposiciones para la protección de datos y las demás que la modifican y reglamentan.

El derecho a la intimidad en criterio de la Corte Constitucional se clasifica en 4 niveles distintos: intimidad personal, familiar, social y gremial (Sentencia sobre derecho a la intimidad y no sobre el tratamiento de datos T-648 de 2012 - T-176Ade 2014). En relación con el primer se salvaguarda el derecho del individuo de ser dejado sólo y de poder guardar silencio, es decir, de no imponerle a un determinado sujeto, salvo su propia voluntad, el hecho de ser divulgados, publicados o fiscalizados aspectos íntimos de su vida.

Con la Política de Protección de Datos, se salvaguardan derechos constitucionales fundamentales, en tanto que ella comprende el derecho de las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, así como el derecho a la información consagrado en el artículo 15 y 20 de la ley 1266 de 2008 y la ley 1581 de 2012.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-07	Versión 02
Política de Tratamiento de Datos		Página 4 de 21

2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Razón Social	SERVICIUDAD ESP- E.I.C.E Empresa Industrial y Comercial del Estado Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios
Número de Identificación Tributaria-NIT	816.001.609-1
Dirección-Domicilio	Av Simón Bolívar # 36-44 Centro Administrativo Municipal CAM piso 1 Entrada Posterior
Teléfono	(606)3322109
E-mail	serviciu@serviciudad.gov.co
Sitio Web	https://www.serviciudad.gov.co/ws/

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

La presente Política de protección de Datos aplica a los empleados, clientes, proveedores, contratistas de Serviciudad E.S.P que bajo cualquier modalidad se encuentran vinculados a ella o terceros que obren en su nombre y a todas las personas públicas y privadas que sean titulares de datos.

4. DEFINICIONES

Para los efectos de la presente Política de tratamiento de datos Serviciudad E.S.P, se definen a continuación los siguientes términos.

1). Autorización: Es el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales, informándole sobre cuáles datos personales serán recolectados, así como todas las finalidades específicas para las cuales será usado. En ningún caso el silencio podrá tomarse como el otorgamiento de una autorización.

Téngase en cuenta que el consentimiento es el eje central de la protección de datos personales, lo cual comporta, como regla general, que no se puedan tratar datos personales de alguien sin su consentimiento; ello sin perjuicio de que en



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-07	Versión 02
Política de Tratamiento de Datos	Página 5 de 21	

ocasiones esta obligación no sea exigible, por ejemplo: cuando los datos se traten en el marco de una relación comercial, laboral o administrativa, o cuando exista una ley que disponga lo contrario.

2). Base de Datos: Es el conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

Allí donde existe un conjunto de datos organizados mediante algún criterio se está ante una base de datos. Es así como, una aplicación informática de nóminas constituye un ejemplo de base de datos, pero también lo puede constituir una tabla de datos en Word, y la recopilación de datos no automatizados: por ejemplo, un archivo A-Z.

3). Base de Datos Temporales: Son aquellas bases de datos que se generan con ocasión de la operación diaria de tratamiento de los registros contenidos en las bases de datos principales, y están conformadas por copias de la información o archivos ofimáticos para tratamientos especiales.

Las bases de datos temporales deberán cumplir el nivel de seguridad correspondiente a la tipología de datos tratados y a su nivel de riesgo, y serán borrados o almacenados en los servidores una vez que hayan dejado de ser necesarios para la operación diaria.

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

Se trata de cualquier dato que Serviciudad ESP pueda relacionar con personas físicas. En el ámbito de acción de Serviciudad ESP dichas personas podrán ser empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios, entidades gubernamentales, trabajadores y contratistas.

5). Comunicación / Cesión de Datos: Es toda revelación de datos realizada a una persona o entidad distinta del titular de los datos personales.

La cesión de datos debe estar, salvo excepciones, necesariamente consentida por el titular de los datos. Por ello, es importante no trasladar datos de carácter personal a otras personas físicas o jurídicas, salvo que se disponga del consentimiento del titular de los datos o se esté ante alguna de las excepciones previstas por la ley.

6). 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.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-07	Versión 02
Política de Tratamiento de Datos	Página 6 de 21	

7). Conducta Inequívoca: Es el comportamiento que permite concluir de forma razonable que el titular de los datos personales otorgó la autorización para el tratamiento de los mismos.

La conducta inequívoca no se considera como un sustituto de la autorización expresa, previa e informada que debe proporcionar el titular de la información personal para su tratamiento. Se trata de una acción concreta que permite inferir claramente la existencia de la autorización, por el comportamiento del titular.

8). 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.

9). Finalidad: Corresponde a la definición del objeto con el que se utilizarán los datos recolectados.

El alcance de la finalidad es sumamente importante, pues de él depende que el tratamiento de los datos personales sea lícito o ilícito.

10). 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

11). Oficial De Protección De Datos: Es la persona encargada de coordinar, supervisar y controlar las medidas sobre el tratamiento de datos personales definidas por la institución.

El Oficial de Protección de Datos, cargo cuya titularidad puede corresponder a una o varias personas, es el encargado de coordinar, supervisar y controlar las medidas definidas en las presentes Políticas de Tratamiento de Datos Personales. En ningún caso esta designación supone una delegación de la responsabilidad que corresponde al responsable del tratamiento de la base de datos, que es a quien en primera instancia se le pueden imponer las sanciones que contempla la ley. Lo anterior, sin perjuicio de que al Oficial de Protección de Datos le pueda caber responsabilidad laboral o disciplinaria en caso de no cumplir con sus obligaciones.

12). Titular: Es la persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.

Se refiere a la persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento por parte de Serviciudad ESP.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-07	Versión 02
Política de Tratamiento de Datos	Página 7 de 21	

Las personas que podrán ejercer los derechos establecidos en la ley y derivados de la condición de titular son:

1. El titular mismo, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que ponga a su disposición Serviciudad ESP.
2. Sus causahabientes, quienes deberán acreditar dicha calidad.
3. Los representantes, en caso de que el titular sea menor de edad, o los apoderados, previa acreditación de la representación o el apoderamiento.

13). Transferencia de Datos: Corresponde a la transferencia que tiene lugar cuando el responsable o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que, a su vez, es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

Bajo este supuesto, un tercero puede recibir la información personal respecto de la cual Serviciudad ESP es responsable, viniendo a ser dicho tercero responsable, en lo sucesivo y en lo que le concierne, de dicha información. Sin perjuicio de que Serviciudad ESP garantice que se seguirán prestando por este tercero las condiciones de seguridad idóneas para salvaguardar los datos personales de los titulares frente a las vulnerabilidades identificadas.

14). Transmisión de Datos: Corresponde al tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

En este caso, Serviciudad ESP sigue fungiendo como responsable, por lo que cada actividad realizada por el encargado supondrá la responsabilidad solidaria de ambos respecto a las sanciones y perjuicios que se pudieran generar como consecuencia del indebido tratamiento de la información personal.

15). Tratamiento: Se refiere a cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Téngase en cuenta la definición de tratamiento de datos que da la ley, esto es, que cualquier operación que se haga con ellos: grabarlos, modificarlos, conservarlos, enviarlos, etc., constituirá tratamiento.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-07	Versión 02
Política de Tratamiento de Datos	Página 8 de 21	

16). Usuario: Se refiere a los sujetos o procesos autorizados a acceder a los recursos donde estén contenidos los datos.

Normalmente el usuario será una persona que accede a datos de Serviciudad ESP. El usuario podrá tener diferentes perfiles de acceso y ser un usuario interno o externo (un usuario de otra organización que accede al sistema de Serviciudad ESP para prestar un servicio, por ejemplo, de mantenimiento informático).

17). 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.

18). 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.

19). Datos sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos 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

20). Datos de tráfico: Son los datos de comunicación relativos a las actividades en las redes públicas, en los que se incluye información relativa al origen de la comunicación, el destino de la misma, la fecha, la hora, el contenido de la comunicación, el destino y su duración, entre otros.

21). Dato semiprivado. Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV de la ley 1266 de 2008.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-07	Versión 02
Política de Tratamiento de Datos	Página 9 de 21	

22). Dato privado. Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

23). Información privada: Información que, por encontrarse en un ámbito privado, sólo puede ser obtenida y ofrecida por orden de autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones, así como por decisión del titular de los mismos.

24). Políticas de Tratamiento: Documento disponible en medio físico o electrónico, escrito de manera clara y sencilla para asegurar su comprensión, con el objeto de informar al Titular sobre el tratamiento que se le dará a los datos y la finalidad para la cual es tratado el dato. De la misma manera, en tal política deberán constar los derechos de los titulares, así como la persona o área responsable del Tratamiento de los datos personales, ante la cual se pueden ejercer los derechos legales y presentar las reclamaciones relacionadas con el derecho al Hábeas Data, y el procedimiento o las maneras para ejercerlos. En la política de tratamiento deben constar, de manera clara, la forma de ejercer, por parte del titular de la información, el derecho a revocar la autorización otorgada para el tratamiento, así como los procedimientos para ejercer el derecho a conocer, actualizar, rectificar, y suprimir el dato.

25). Mecanismos de PQR's: Los mecanismos atinentes a que los titulares conozcan, actualicen, rectifiquen y supriman sus datos personales, se refieren concretamente a procedimientos eficientes de Peticiones, Quejas y Reclamos. Esto quiere decir, mecanismos de atención al titular con los que cuenten las entidades, para que los Titulares de la Información puedan presentar solicitudes de petición, quejas o reclamos respecto a sus datos personales.

26). Causahabiente: Persona que por sucesión o transmisión adquiere los derechos de otra persona.

27). Fuente de información: Es quien tiene la función de recibir o conocer los datos personales del titular de la información, recopila los datos y los facilita al operador de información.

28). Operador de información: Es quien recibe la información de la fuente y tiene como responsabilidad administrar y poner en conocimiento del usuario dicha información.

29). Información comercial: Información histórica y actual relativa a la situación financiera, patrimonial, de mercado, administrativa, operativa, y sobre el cumplimiento de obligaciones.

30). Agencia de Información Comercial. Es toda empresa legalmente constituida que tenga como actividad principal la recolección, validación y procesamiento de



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-07	Versión 02
Política de Tratamiento de Datos	Página 10 de 21	

información comercial sobre las empresas y comerciantes específicamente solicitadas por sus clientes, entendiéndose por información comercial aquella información histórica y actual relativa a la situación financiera, patrimonial, de mercado, administrativa, operativa, sobre el cumplimiento de obligaciones y demás información relevante para analizar la situación integral de una empresa. Para los efectos de la presente ley, las agencias de información comercial son operadores de información y fuentes de información

31). Información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países. Para todos los efectos de la presente ley se entenderá por información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, aquella referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen

32). Comunicación previa al titular. La comunicación previa al titular de la información se regirá por lo dispuesto en la presente ley y en las normas que la reglamenten. Podrá efectuarse según lo dispuesto en la Ley 527 de 1999 en materia de comercio electrónico.

33). Información positiva: Es aquella que se reporta sobre el titular de la información en los casos en los que sus obligaciones se reportan como cumplidas.

34). Información negativa: Hace alusión a obligaciones incumplidas y reconvenidas en mora por parte del acreedor, por retardo injustificado del titular de la información.

35). OCDE - OECD: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) agrupa a 35 países miembros y su misión es promover políticas que mejoren el bienestar económico y social de las personas alrededor del mundo. Es el caso de los libros de los comerciantes, de los documentos privados, de las historias clínicas o de la información extraída a partir de la inspección del domicilio

5. PRINCIPIOS.

Para la gestión, tratamiento y recolección de datos SERVICIUDAD E.S.P., adopta los siguientes principios contenidos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012.

a. Principio de legalidad: en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-07	Versión 02
Política de Tratamiento de Datos	Página 11 de 21	

b. Principio de finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;

c. Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;

d. Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;

e. Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;

f. Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley;

g. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley;

h. Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;

i. Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-07	Versión 02
Política de Tratamiento de Datos	Página 12 de 21	

6. TRTAMIENTO AL CUAL SERAN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES U FINALIDAD DEL MISMO

De manera general, el tratamiento al que serán sometidos los datos personales de los titulares incluye la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión.

Para el cumplimiento de los fines institucionales y cuando así se requiera, Serviciudad ESP podrá contratar con terceros servicios dirigidos a su comunidad. En estos casos la información necesaria para el cumplimiento del contrato que pueda contener datos personales de miembros de la comunidad Serviciudad o terceros se trasladará a dichos terceros con la suscripción de cláusulas de privacidad que garanticen la salvaguardia de la intimidad de los titulares, la correcta prestación del servicio y el cumplimiento de los demás deberes legales y constitucionales.

Los datos personales que Serviciudad ESP recoja a través de sus diferentes canales transaccionales serán usados para la operación y registro dentro de las funciones y finalidades regladas. Así mismo, Serviciudad ESP podrá utilizar los datos personales para ofrecerle y/o informarle a su titular de otros productos y/o servicios prestados por la misma.

Las finalidades del tratamiento de los datos personales por parte de Serviciudad ESP son, principalmente –esto es, sin limitarse a ellas–:

6.1 Empleados administrativos:

(i) Fines históricos, científicos o estadísticos, (ii) Control de horario, (iii) Formación de personal, (iv) Gestión de nómina, (v) Prestaciones sociales y prevención de riesgos laborales, (vi) Promoción y gestión de empleo, promoción y selección de personal, (vii) Comunicación en lo concerniente a los servicios y otras actividades relacionadas con las funciones propias de Serviciudad ESP como empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios, y cumplimiento de obligaciones contraídas con, contratistas, contratantes, clientes, proveedores y empleados. (viii) Celebración, ejecución y terminación de contratos, (ix) Información de estudios y títulos obtenidos, (x) Envío de información a entidades gubernamentales o judiciales por solicitud expresa de las mismas, (xi) Historia laboral del trabajador, (xii) Las demás finalidades que con ocasión del cumplimiento de su objeto requieran obtención de datos personales para su tratamiento, y en todo caso de acuerdo con la ley.

Cuando con ocasión del desarrollo de actividades de investigación, Serviciudad ESP requiera recolectar, usar, tratar, circular o almacenar datos personales de



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-07	Versión 02
Política de Tratamiento de Datos	Página 13 de 21	

personas o poblaciones objeto de estudio, deberá realizar dichas actividades de tal manera que asegure los parámetros establecidos en esta política. En todo caso, los resultados de la investigación y sus documentos preparativos se tratarán de manera anonimizada como lo contempla la ley para actividades científicas, o deberá contar con autorización expresa de cada titular.

El personal de Serviciudad ESP que, para el correcto desarrollo de su labor, acceda a datos personales, tendrá el deber estricto de guardar el necesario secreto respecto de cualquier tipo de información personal, incluso una vez concluida la relación laboral con Serviciudad ESP, así como de abstenerse de introducir, modificar o anular los datos contenidos en las bases de datos o documentos objeto de protección sin la debida autorización del titular de los datos, de su jefe inmediato o del Oficial de Protección de Datos.

El personal deberá comunicar al Oficial de Protección de Datos las incidencias de seguridad de las que tenga conocimiento y que puedan afectar las bases de datos, soportes o documentos que contengan información personal.

6.2 Proveedores y contratistas:

(i) Gestión de proveedores; verificación del cumplimiento de los acuerdos y compromisos asumidos en virtud de la relación o vínculo existente con los proveedores, (ii) Presentación de quejas, denuncias o reportes a las autoridades o entidades competentes en caso de incumplimiento de contratos, (iii) Creación de bases de datos de acuerdo a las características y el perfiles de los titulares de datos personales, todo de acuerdo con lo dispuesto en la ley, (iv) Ejecución del contrato suscrito con Serviciudad ESP, (v) Transferencia y transmisión de los datos personales dentro o fuera de Colombia a terceras partes o prestadores de servicios públicos domiciliarios, con el fin de prestar los servicios ligados a su objeto social y actividades afines, (vi) Seguridad o prevención del fraude, (vii) Las demás finalidades que con ocasión del cumplimiento de su objeto requieran obtención de datos personales para su tratamiento, y en todo caso de acuerdo con la ley.

6.3 Seguridad y salubridad:

(i) Seguridad; video vigilancia, seguridad y control de acceso a las instalaciones. Las videograbaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de Serviciudad ESP se utilizarán para fines de seguridad de las personas, los bienes y las instalaciones; (ii) Salubridad; información requerida epidemiológicamente por las autoridades para realizar el cerco en casos en que así se exija.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-07	Versión 02
Política de Tratamiento de Datos	Página 14 de 21	

7. CATEGORIAS ESPECIALES DE DATOS PRSONALES

7.1. Datos personales sensibles

En términos generales, Serviciudad ESP realiza el tratamiento de datos personales considerados sensibles cuando así es requerido para el cumplimiento de su función como empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios, contratante contratista y empleador, siempre y cuando:

- a) El titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos en que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización o se haga necesario por la naturaleza de su vinculación con Serviciudad ESP.
- b) El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales o quien ejerza apoyo deberán otorgar su autorización.
- c) El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- d) El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de la identidad de los titulares.

7.2. Derechos de los niños, niñas y adolescentes

En términos generales, Serviciudad ESP puede realizar el tratamiento de datos personales de niños y niñas bajo el supuesto de que esté previamente autorizado por sus representantes o de que sean de naturaleza pública. En todo caso, el tratamiento realizado por Serviciudad ESP responderá y respetará siempre el interés superior de los niños, niñas y adolescentes, y asegurará el respeto de sus derechos fundamentales.

En el caso de los adolescentes, es decir de los mayores de doce (12) años, se entenderá que en razón de la etapa de desarrollo en que se encuentran están en condiciones de otorgar su consentimiento para recibir información relacionada con las prestaciones de los servicios públicos, así como relativa a todo lo concerniente a su condición de usuarios y/o suscriptores si cuentan con esta calidad.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-07	Versión 02
Política de Tratamiento de Datos	Página 15 de 21	

8. DERECHOS QUE LE ASISTEN AL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES

Los derechos de los Titulares para el tratamiento de datos personales registrados en las bases de datos de Serviciudad ESP tiene los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Estos derechos los podrán ejercer, entre otros supuestos, frente a datos personales parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado por ellos;
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a Serviciudad ESP para el tratamiento de sus propios datos personales, salvo cuando tal autorización se encuentre excluida expresamente como requisito para dicho tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012;
- c) Ser informados por Serviciudad ESP o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que se ha dado a sus datos personales;
- d) Acceder en forma gratuita, al menos una vez cada mes calendario, a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, y
- e) Solicitar a Serviciudad ESP la revocatoria de la autorización y/o la supresión de sus datos personales, mediante presentación de reclamo escrito de conformidad con el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 y con el título VIII de las presentes Políticas de Tratamiento de Datos Personales, en los siguientes casos:
 - f) Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
 - g) Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.

Cuando los titulares consideren que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstos en la Ley 1581 de 2012.

Cuando los datos hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-07	Versión 02
Política de Tratamiento de Datos	Página 16 de 21	

Cuando se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que los datos fueron recolectados.

La supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por la Universidad.

La revocación de la autorización o la supresión de los datos personales podrán solicitarse respecto de la totalidad o una parte de los datos que comprende la autorización otorgada de que trata el presente documento, mas no respecto de los datos regulados al amparo de la Ley 1266 de 2008 y/o cualquiera otra norma que la adicione, modifique o derogue. Así mismo, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular:

- a) Tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b) La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones.
- c) Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular, para realizar una acción en función del interés público o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

9. PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN PUEDAN EJERCER LOS DERECHOS A CONOCER, ACYUALIZAR, RECTIFICAR, Y SUPRIMIR IMNFORMACIÓN Y REVOCAR LA AURORIZACIÓN

9.1. PROCEDIMIENTO DE CONSULTA

9.1.1 Derechos Garantizados

Mediante el procedimiento de consultas Serviciudad ESP y/o los encargados garantizan a los titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos, así como a sus causahabientes o representantes, el derecho de consultar toda la información contenida en su registro individual o toda aquella que esté vinculada con su identificación conforme se establece en el literal a) del título 8 de las presentes Políticas de Tratamiento de Datos Personales.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-07	Versión 02
Política de Tratamiento de Datos	Página 17 de 21	

9.1.2 Responsables de Atención de Consulta

El área responsable de atender las consultas, será la Subgerencia Comercial y de Mercadeo, donde, recibirá las consultas, solicitudes y se les dará trámite, en los términos, plazos y condiciones establecidos en la ley 1266 de 2008 y la Ley 1581 de 2012 y en las presentes Políticas de Tratamiento de Datos Personales.

9.1.3 Medios de Recepción de Solicitudes de Consulta

El titular de los datos personales, su representante o sus causahabientes podrán remitir su consulta a la siguiente dirección: Av Simón Bolívar # 36-44 Centro Administrativo Municipal CAM piso 1 Entrada Posterior. Dosquebradas – Risaralda, línea nacional: (606) 332 2109, o en la dirección electrónica: serviciu@servserviciudad.gov.co.

9.1.4 Requisitos de la Solicitud de Consulta

- Nombres y apellidos del titular y/o su representante y/o causahabientes;
- Copia del documento de identidad del titular y/o su representante y/o causahabientes;
- Dirección física, electrónica y teléfono de contacto del titular y/o sus causahabientes y/o representantes;
- Firma, tipo y número de identificación o procedimiento de validación correspondiente.

Además, la solicitud de consulta deberá ser presentada por los medios de consulta habilitados por Serviciudad ESP y que se encuentran incorporados en las Políticas para el Tratamiento de Datos Personales

9.1.5 Plazos de Respuestas a las Consultas

Las solicitudes recibidas por los medios indicados serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de su recibo.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-07	Versión 02
Política de Tratamiento de Datos	Página 18 de 21	

9.1.5 Prórroga del Plazo de Consulta

En caso de imposibilidad de atender la consulta dentro de dicho término así se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días hábiles, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, fecha que en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

9.2 PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

9.2.1 Derechos Garantizados Mediante el Procedimiento de Reclamos

9.2.1.1 Corrección o Actualización:

Serviciudad ESP y/o los encargados garantizan a los titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos, su representante o a sus causahabientes el derecho de corregir o actualizar los datos personales que reposen en sus bases de datos, mediante la presentación de una reclamación, cuando consideren que se cumplen los parámetros establecidos por la ley para que sea procedente la solicitud de corrección o actualización.

9.2.1.2 Revocatoria de la autorización o supresión de los datos personales:

Serviciudad ESP y/o los encargados garantizan a los titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos, su representante o a sus causahabientes el derecho de solicitar la revocatoria de la autorización o la supresión de la información contenida en su registro individual o toda aquella que esté vinculada con su identificación, cuando consideren que se cumplen los parámetros establecidos por la ley. Así mismo, Servicios ESP garantiza el derecho de presentar reclamos cuando los titulares de los datos adviertan el presunto incumplimiento de la Ley 1581 de 2012 o de la presente Política de Tratamiento de Datos Personales

9.2.2 responsables de atención de reclamos

El responsable de atender los reclamos presentados por los titulares de los datos personales será el Oficial de Protección de Datos de Servicios ESP, quien los recibirá y les dará trámite en los términos, plazos y condiciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-07	Versión 02
Política de Tratamiento de Datos	Página 19 de 21	

9.2.3 Medios de recepción y requisitos de los reclamos

El titular, su representante o sus causahabientes podrán realizar su reclamación remitiéndola a la dirección: Av Simón Bolívar # 36-44 Centro Administrativo Municipal CAM piso 1 Entrada Posterior. Dosquebradas – Risaralda, línea nacional: (606) 332 2109, o en la dirección electrónica: serviciu@serviciudad.gov.co las reclamaciones presentadas deberán contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre del titular y/o su representante y/o causahabientes;
- Copia del documento de identidad del titular y/o su representante y/o causahabientes;
- Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo;
- Dirección física, electrónica y teléfono de contacto del titular y/o su representante y/o sus causahabientes;
- Documentos que se quieran hacer valer;
- Firma, tipo y número de identificación.

Además, deberán ser presentadas por los medios de consulta habilitados por Serviciudad ESP y que se encuentran incorporados en las Políticas para el Tratamiento de Datos Personales.

9.2.4 Reclamaciones sin cumplimiento de requisitos legales

En caso de que la reclamación se presente sin el cumplimiento de los anteriores requisitos se solicitará al reclamante, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo, que subsane las fallas y presente la información o los documentos faltantes, so pena de su desistimiento tácito.

9.2.5 Desistimiento del reclamo

Transcurridos dos (2) meses desde la fecha de presentación del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo

9.2.6 Recepción de reclamos que no correspondan a la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Dosquebradas Serviciudad ESP

En caso de que Serviciudad ESP reciba un reclamo dirigido a otra organización, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al reclamante.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-07	Versión 02
Política de Tratamiento de Datos	Página 20 de 21	

9.2.7 Inclusión de leyenda en la base de datos

Recibida la reclamación de forma completa, y en un término máximo de seis (6) días hábiles contados desde su recepción, Serviciudad ESP incluirá en la base de datos donde se encuentren los datos personales del titular una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo de este. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea resuelto.

9.2.8. Plazos de respuesta a los reclamos

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de su recibo.

9.2.9. Prórroga del plazo de respuesta

Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado de los motivos de la demora y la fecha en que será atendido, la cual en ningún caso podrá superar quince (15) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

9.2.10. Procedimiento de supresión de datos personales

En caso de resultar procedente la supresión de los datos personales del titular de la base de datos conforme a la reclamación presentada, Serviciudad ESP deberá realizar operativamente la supresión, asegurándose de que la eliminación no permita recuperar la información. Sin embargo, el titular deberá tener en cuenta que en algunos casos cierta información deberá permanecer en registros históricos por razones de cumplimiento de deberes legales de la organización, por lo que su supresión se referirá al tratamiento activo de los mismos y de acuerdo con la solicitud del titular.

10. TRANSFERENCIA DE DATOS A TERCEROS PAÍSES.

Serviciudad E.S.P, acoge la prohibición contenida en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012. En consecuencia, no realizará transferencia de datos personales a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos, salvo las excepciones contenidas en la disposición regulatoria de la materia



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SCOT-07	Versión 02
Política de Tratamiento de Datos	Página 21 de 21	

11. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LAS POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Cualquier cambio sustancial en las Políticas de Tratamiento de Datos Personales se comunicará de forma oportuna a los titulares de los datos a través de los medios habituales de contacto y/o a través del sitio web: <http://www.serviciudad.gov.co/ws/>.