

RESOLUCIÓN/DIRECTIVA NÚMERO XXXXXX DE 2021

“Por la cual se adopta la Política de Protección de Datos Personales para la Entidad SERVICIUDAD E.S.P ”

El Gerente de la Entidad SERVICIUDAD E.S.P en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, y

CONSIDERANDO

Que SERVICIUDAD E.S.P como responsable de la garantía y protección de los derechos de los ciudadanos, adopta La Política de Tratamiento de Datos personales obrantes en la base de datos que maneja la Entidad, que se hayan recolectado, tratado o almacenado en desarrollo de su objeto social, dando cumplimiento a lo establecido en la ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, por medio de la cual se regula el tratamiento y la recolección de datos de carácter personal y se establecen las garantías legales para el tratamiento de este tipo de información, estableciendo las condiciones para que los titulares puedan ejercer su derecho fundamental de disponer y vigilar la información que terceros poseen sobre ellos.

Que SERVICIUDAD E.S.P con la Política de Protección de Datos, busca salvaguardar los derechos constitucionales fundamentales, en tanto que ella comprende el derecho de las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Que, en mérito de lo expuesto anteriormente,

DECIDE

Adoptar la Política de protección de datos personales contenida en el presente documento, así como sus anexos, para SERVICIUDAD E.S.P, en los siguientes términos:

IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Razón Social del responsable: SERVICIUDAD E.S.P – E.I.C.E

Domicilio: Dosquebradas, Risaralda, Colombia

Dirección: Dirección Av. Simón Bolívar Cra 16 Nro. 36-44 Centro Administrativo Municipal CAM Piso 1 Entrada Posterior.

Página Web: <http://www.serviciudad.gov.co/web/>

Teléfono: (57) (6) 3322109

Correo electrónico: serviciu@serviciudad.gov.co

AMBITO 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 encuentren vinculados a ella o terceros que obren en su nombre y a todas las personas públicas y privadas que sean titulares de datos.

DEFINICIONES

Para los efectos de la presente Política se adoptan las definiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y las demás que la deroguen, modifiquen o reglamenten.

- a. Autorización:** 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.
- b. Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- c. Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

d. 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.

e. Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

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

g. 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.

h. 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.

i. 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.

j. Información reservada: Información que, por su estrecha relación con los derechos fundamentales del titular, como su dignidad, intimidad y libertad, se encuentra reservada a su órbita exclusiva y no puede siquiera ser obtenida ni ofrecida ni siquiera por autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones. Cabe mencionar la información genética, y los llamados "datos sensibles", como, por ejemplo, la orientación sexual de las personas, su filiación política o su credo religioso, cuando ello, directa o indirectamente, pueda conducir a una política de

discriminación o marginación, o relacionados con la ideología, la inclinación sexual, los hábitos de la persona, entre otros.

k. 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. 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.

PRINCIPIOS GENERALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

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.

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: Garantizar 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.

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;

g. principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el responsable o encargado 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.

h. 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.

TRATAMIENTO Y FINALIDADES

Los datos personales que SERVICIUDAD E.S.P trate, en calidad de responsable serán recolectados, almacenados, organizados y gestionados de acuerdo a las finalidades del tratamiento de la siguiente manera:

RECOLECCIÓN

En virtud de su objeto social SERVICIUDAD E.S.P ha recolectado información personal de sus usuarios y/o suscriptores, clientes, proveedores, contratistas y demás personal que hace parte de la Entidad. Datos sobre los cuales asume la responsabilidad por su actualización, protección y veracidad. Por lo tanto, cuando haya lugar a tratar alguno de estos datos deberá solicitarse autorización del titular.

Cuando se trate de manejo de datos correspondientes a niños, niñas y adolescentes SERVICIUDAD E.S.P, acogerá lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con lo dispuesto por el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013. En todo caso se velará porque el respeto de los derechos fundamentales de los niños y el interés superior de los mismos.

ALMACENAMIENTO

Los datos personales que sean recolectados por SERVICIUDAD E.S.P Serán almacenados conforme al programa de gestión documental y las normas de archivo vigentes.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

SERVICIUDAD E.S.P cuenta con la política de seguridad y privacidad de la información, cuyo fin es establecer parámetros de riesgos y controles para proteger de posibles riesgos de daño, pérdida y uso indebido de la información, con el fin de salvaguardar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la misma.

FINALIDADES

SERVICIUDAD E.S.P como entidad prestadora de Servicios Públicos Domiciliarios de acueducto, aseo, alcantarillado y demás actividades complementarias, utilizará la información de las personas referidas en la presente Política, para los siguientes fines:

a) Realizar los procesos referidos en el contrato de condiciones uniformes, tales como: suscripción, conexión, suministro, facturación, lecturas, suspensión, reconexión, atención de peticiones, quejas, reclamos, recursos, así como de las

demás acciones constitucionales y procedimientos administrativos relacionados con la naturaleza de los servicios prestados.

- b) Aplicar instrumentos que permitan medir la satisfacción del usuario del servicio; así como los relacionados con planes de promoción y mercadeo.
- c) Actividades relacionadas con la gestión social y responsabilidad social Empresarial.
- d) Transferencia y manejo de datos en negociaciones realizadas con entidades públicas y/o extranjeras.
- e) Realizar los procedimientos administrativos habituales de Gestión Humana.
- f) Procesos de evaluación de los colaboradores.
- g) Procesos de evaluación de proveedores.
- h) Tramitar los procesos disciplinarios a través de la dependencia responsable
- i) Entregar información solicitada por organismos de control o judiciales.
- j) Disponer de una base de datos sobre proveedores, para el proceso de contratación de la Entidad.

DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS

En concordancia con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, los derechos de los Titulares para el tratamiento de datos, son los siguientes:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a SERVICIUDAD E.S.P. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a SERVICIUDAD E.S.P para el manejo de datos, salvo las excepciones contenidas en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.

- c) Ser informado por SERVICIUDAD E.S.P, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que, en el Tratamiento, el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento. Asimismo, los derechos de los Titulares podrán ejercerse por las siguientes personas, de conformidad con el artículo 20 del Decreto 1377 de 2013:
- a) Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
 - b) Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
 - c) Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
 - d) Por estipulación a favor de otro o para otro.

DEBERES DEL RESPONSABLE DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

SERVICIUDAD E.S.P garantiza los derechos de los titulares de tratamiento de datos personales. En consecuencia, está comprometida en el cumplimiento de los deberes como responsable del tratamiento de datos, contenidos en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012.

PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES, PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS.

a) Personas legitimadas para presentar consultas y reclamos.

Las consultas y reclamos en el ejercicio del derecho de hábeas data pueden ser presentadas por el titular del dato, sus causahabientes, representantes legales de los menores de edad, o apoderado debidamente reconocido. El titular del dato deberá acreditar su condición presentando copia de su documento de identidad.

b) Mecanismos de atención.

Todas las solicitudes, quejas, reclamos y consultas en materia de protección de datos podrán realizarse a través del siguiente link: [RECEPCIÓN DE PETICIÓN \(netsaia.com\)](http://RECEPCIÓN DE PETICIÓN (netsaia.com)) o a través del correo electrónico: serviciu@serviciudad.gov.co, o de manera personal a través de la ventanilla única en forma verbal o escrita.

c) Consulta y término para resolver.

SERVICIUDAD E.S.P como responsable del tratamiento de datos permite a los titulares o sus causahabientes la consulta de los datos almacenados en sus bases de datos. Consultas que serán atendidas en el término máximo de 10 días. De no ser posible responder en este término se informará al solicitante, indicando las razones de la demora y el término en el cual se le dará respuesta que no podrá exceder de 5 días hábiles siguientes a las diez iniciales.

d) Contenido mínimo de las solicitudes en materia de protección de datos.

Todas las solicitudes relacionadas con protección de datos deberán contener:

- a. Nombre e identificación del titular y su representante, acompañado de su documento de identificación o poder debidamente otorgado si actúa a través de abogado (a).
- b. Descripción clara y precisa de los hechos y datos respecto de los cuales se pide su actualización, corrección, y/o protección.

- c. Datos para notificación: dirección, correo electrónico, teléfono.
- d. Documentos que sirven de soporte a la solicitud con la respectiva firma.

e) Reclamos y término para resolver.

Tratándose de reclamos, éstos serán resueltos en el término de 15 días hábiles. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de cinco (5) días hábiles e informará de la situación al interesado. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos un estado que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicho estado deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

De no ser posible dar respuesta en este término, se informará al reclamante indicando las razones de la demora y el término en el cual se dará respuesta que no podrá exceder de quince (15) días hábiles siguientes a las quince iniciales. Si faltare algún documento o la reclamación está incompleta se requerirá al reclamante dentro de los 5 días siguientes a la solicitud para que la subsane aportando el documento faltante. Transcurrido un (1) mes sin que se haya allegado la documentación solicitada se entenderá que el solicitante ha desistido del reclamo. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado. Para efectos de elevar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección de datos.

f) Requisito de Procedibilidad.

El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento.

ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y/O RECLAMOS.

En primera instancia lo será la oficina de PQR de la subgerencia comercial y, en segunda instancia lo será la secretaría general de la Entidad SERVICIUDAD E.S.P.

AUTORIZACIÓN, REVOCATORIA DE AUTORIZACIÓN DE DATOS.

La autorización para la recolección de datos deberá realizarla el titular de los mismos, manifestando de forma verbal o escrita su consentimiento. SERVICIUDAD E.S.P como responsable del tratamiento debe informar al titular la finalidad de uso de los mismos; lo cual deberá realizarse en el momento de la recolección de datos.

La Entidad trata sin previa autorización los datos personales que son de naturaleza pública, concordante con su objeto social como es la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo. Pero en todos los eventos adopta las medidas necesarias para dar cumplimiento a las estipulaciones contenidas en la Ley 1581 de 2012, y demás disposiciones que la reglamentan.

SERVICIUDAD E.S.P, como responsable del tratamiento de datos, recopilará la información del titular por medio de formatos de autorización diseñados para ello. Estos formatos estarán disponibles en medio físico y virtual y ellos deberán contener la manifestación expresa del titular de que SERVICIUDAD E.S.P realice el tratamiento de sus datos, para los fines que la Entidad le señale.

No se requerirá consentimiento del titular en los casos señalados por el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.

En caso que SERVICIUDAD E.S.P como responsable del tratamiento de datos llegue a realizar modificaciones en las políticas de tratamiento de datos, deberá informar de inmediato al titular de los mismos, por un canal de comunicación oficial.

En cualquier momento el titular de información de los datos personales podrá solicitar al responsable del tratamiento, la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos.

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.

VIGENCIA.

La presente política de protección de datos entra en vigencia a partir del XX de XXXX de XXXX por un término de 4 años. Sin embargo, la Entidad podrá realizar de manera unilateral modificaciones a la misma, en los casos que se consideren necesarios.

Para constancia, se firma en Dosquebradas a los XX del mes de XXXXX del año XXXX

Dr. Fernando José Da pena Montenegro
Gerente General

Leonardo Ramos
Secretario General

VoBo Director Oficina de TI

VoBo Subgerente Comercial.