

POLÍTICA TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES 2021

◆ Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta **ESSMAR E.S.P.**

ESSMAR E.S.P.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEL DISTRITO DE SANTA MARTA

ESSMAR E.S.P.

ELABORÓ Y REVISÓ

MIRIAM ALVAREZ GARI

Jefe Oficina Asesora de Planeación Estratégica y
Gestión Regulatoria

EDDIE NIÑO DRAGO

Subgerente Gestión Comercial y Atención al
Ciudadano

DIELA GARCÉS

Jefe Oficina Asesora de Asuntos Jurídicos y
Contratación

HILDA BORJA

P.E. Asignado a la Subgerente Gestión Comercial y
Atención al Ciudadano

FABIÁN BECERRA PÉREZ

P.U. Asignado a la Oficina Asesora de Planeación
Estratégica y Gestión Regulatoria

MAURICIO NOGUERA CANTILLO

Contratista Asesor de la Oficina Asesora de
Planeación Estratégica y Gestión Regulatoria

CARLOS ENRIQUE PAEZ CANTILLO

Gerente (E) ESSMAR E.S.P.

TABLA DE CONTENIDO

1	GENERALIDADES	8
2	CONSIDERANDOS	2
3	MARCO NORMATIVO	3
4	OBJETO	4
5	TÉRMINOS DE REFERENCIA Y DEFINICIONES	5
6	RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.....	7
7	GARANTÍA DEL CUMPLIMIENTO DE PRINCIPIOS RECTORES.....	8
7.1	DECLARACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE BASES DE DATOS.....	10
7.2	LINEAMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES.....	10
7.2.1	¿Cómo se determina que es un dato personal?	10
7.2.2	¿Cómo se tratan los datos personales en la Empresa ESSMAR E.S.P.?	11
7.3	LINEAMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	11
7.4	DERECHOS DE LOS TITULARES	11
7.4.1	Autorización y consentimiento del titular	12
7.4.2	Aviso de privacidad.....	13
7.4.3	Garantía de derecho al acceso	13
7.5	DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO DE DATOS.....	13
7.6	PROCEDIMIENTOS PARA CONSULTA Y RECLAMOS RELACIONADOS CON DATOS PERSONALES	15
8	REFERENCIAS.....	17

1 CONSIDERANDOS

- I. Que en cumplimiento de la normativa aplicable a la materia y como responsable del tratamiento de sus Bases de Datos la Empresa ESSMAR E.S.P., expide un manual que establece las reglas aplicables al tratamiento de datos personales al interior de la Entidad.
- II. Que es deber del personal adscrito a la Entidad respetar y dar cumplimiento a lo dispuesto en el presente, como garantía para la protección de los derechos a la intimidad, habeas data y protección de datos personales de los usuarios y/o suscriptores de naturaleza pública o privada con los que cuenta o llegare a contar la Entidad.

2 MARCO NORMATIVO

- ✓ Constitución Política Colombiana
- ✓ Ley 1266 de 2008
- ✓ Ley 1581 de 2012
- ✓ Decretos Reglamentarios 1377 de 2013 y 1727 de 2009
- ✓ DU 1074 de 2015

3 OBJETO

El Manual de Políticas Para la Protección y Tratamiento de Datos Personales de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P. versión 2021, tiene por objeto reglamentar las políticas y procedimientos para el tratamiento al cual serán sometidos los datos personales que componen las bases de datos respecto de las cuales la ESSMAR E.S.P. actúa como responsable y/o encargado, así como los derechos de los Titulares de los datos personales y el procedimiento adoptado para que los Titulares puedan ejercer adecuadamente sus derechos.

Las disposiciones contenidas en el *Manual de Políticas Para la Protección y Tratamiento de Datos Personales* dan cumplimiento a lo consagrado en la Carta Magna, así como lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y su Decreto reglamentario, en cuanto a la garantía de la intimidad de las personas, ejercicio del Habeas Data y protección de Datos Personales, en concordancia con el derecho a la información, con el fin de prevenir la vulneración por parte de la Entidad de estos derechos.

4 TÉRMINOS DE REFERENCIA Y DEFINICIONES

De acuerdo a ley 1273 de 2009¹, en el artículo 269F del Código Penal Colombiano se define:

“a) Violación de Datos Personales. El que, sin estar facultado para ello, con provecho propio o de un tercero, obtenga, compile, sustraiga, ofrezca, venda, intercambie, envíe, compre, intercepte, divulgue, modifique o emplee códigos personales, datos personales contenidos en ficheros, archivos, bases de datos o medios semejantes.”

La Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P. para el *Manual de Políticas Para la Protección y Tratamiento de Datos Personales*, versión 2021, define:

a) Violaciones de las Medidas de Seguridad de los Datos Personales. Será considerado incidente de seguridad aquella situación que implique una violación de las medidas de seguridad adoptadas por la Empresa ESSMAR E.S.P. para proteger los datos personales entregados para su custodia.

Para la correcta interpretación de la Ley 1581 de 2012², es necesario contextualizar los siguientes términos indicados en el Artículo 3 y artículo 5:

“a) Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;

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) 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;

e) 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;

f) Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento;

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

¹ Ley 1273 de 2009. Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado denominado de la protección de la información y de los datos" y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones. 5 de enero de 2009. D.O. N° 47.223

² Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. 17 de octubre de 2012. D.O. N° 48.587.

Así mismo en el marco de la protección de los datos se realizó una recopilación de diferentes fuentes orientadas a dar calidad conceptual a los lectores de la presente política como se presenta a continuación:

h) Dato público: se conocen comúnmente como datos de conocimiento general, pueden estar relacionado con el estado civil, la profesión, le oficio u otros datos son de fácil acceso de cualquier particular o empresa. Están a disposición de quien requiera consultarlos en registros públicos, documentos de naturaleza publica, así como gacetas, boletines, sentencias y cualquier otro instrumento de orden jurídico, siempre y cuando no existan restricciones que lo impidan.

i) Dato semiprivado: consiste en un dato que no es ni privado ni público, sin embargo, puede ser del interés particular de ciertos sectores de la sociedad, como son los datos relacionados con la situación financiera del individuo o su desempeño crediticio.

j) Dato privado: se trata de un tipo de dato íntimo, el cual concierne exclusivamente a su Titular.

k) “Dato sensible: conforme a lo plasmad en la ley 1581, 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”.³

l) Habeas data: el termino proviene del latín y significa “tener datos presentes”. Consiste en un derecho a partir del cual las personas naturales o jurídicas pueden conocer, actualizar, rectificar o suprimir su información personal de las bases de datos de cualquier ente público o privado. Se trata de un derecho constitucional fundamentalmente autónomo.

m) “Consentimiento informado: consiste en la aceptación voluntaria por parte del Titular del manejo de sus datos personales por parte de cualquier entidad pública o privada. Esta autorización debe ser informada de forma verbal o escrita, y su aceptación debe ser libre, previa, expresa y manifestada con claridad”.⁴

³ Ley 1581 de 2012. Artículo 5°. Datos sensibles

⁴ Ibid.

5 RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

La responsabilidad jurídica del tratamiento de datos personales recae en la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta (ESSMAR E.S.P.) la cual es una compañía de carácter oficial con personería jurídica facultada para el tratamiento de los datos personales de sus usuarios, identificada bajo los siguientes parámetros:

- ✓ Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta ESSMAR E.S.P.
- ✓ **Dirección:** Kilometro 7, troncal Caribe, calle 70 #12-418, Bodegas Gaira. Santa Marta – Magdalena.
- ✓ **PBX:** (57) 422 8852
- ✓ **Fax:** (57) 341 0515
- ✓ **Línea gratuita de atención al cliente:** 116
- ✓ **e-mail:** correspondencia@essmar.gov.co / atencionalciudadano@essmar.gov.co
- ✓ **Portal web:** <https://essmar.gov.co/>

6 GENERALIDADES

La Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta E.S.P. conforme a lo contemplado en el Decreto No. 282 del 18 de noviembre de 2016⁵, es una empresa industrial y comercial del Estado, dedicada a la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo y alumbrado público, de forma directa o indirecta, la cual sirve a sus usuarios y/o suscriptores fomentando el bienestar de la comunidad en general, y en tal sentido, uno de sus principios rectores consiste en brindar mayor calidad, manteniendo la continuidad de los procesos, ofreciendo una amplia cobertura y anteponiendo en su gestión la eficiencia y la posterior evaluación de los resultados.

En virtud de lo anterior, lo consagrado en los artículos 15 y 20 de Constitución Política, lo demandado por la Ley Estatutaria 1581 de 2012⁶ y el Decreto reglamentario 1377 de 2013⁷, el equipo humano que conforma la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta E.S.P. (en adelante ESSMAR E.S.P.), actuando bajo arraigados valores y principios éticos que anteponen la honestidad, la justicia y el respeto hacia todos los usuarios y/o suscriptores de naturaleza pública o privada que hagan uso de los servicios ofertados y por ende, sean susceptibles al tratamiento de datos personales en las diferentes bases de datos de la ESSMAR E.S.P., expide el siguiente Manual de Políticas para la Protección y Tratamiento de Datos Personales, el cual se desarrolla en los siguientes acápite.

⁵ Decreto 282 de 2016. Por el cual se Modifica el Decreto 986 del 24 de noviembre De 1992, se amplía el Objeto de la Empresa de Servicios Públicos de Aseo del Distrito de Santa Marta "ESPA E.SP." y se Cambia su Denominación por la de Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta "ESSMAR E.S.P.". 18 de noviembre de 2016. Gaceta Distrital de Santa Marta N° 065

⁶ Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. 17 de octubre de 2012. D.O. N° 48.587

⁷ Decreto 1377 de 2013. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012. 27 de junio de 2013. D.O. N° 48.834

7 GARANTÍA DEL CUMPLIMIENTO DE PRINCIPIOS RECTORES

El tratamiento y protección de los datos personales de todos los Usuarios y/o suscriptores deben regirse por los preceptos establecidos en Título II, artículo 4 de la Ley 1581 de 2012, los cuales ESSMAR E.S.P. cumplirá de la siguiente forma:

- ✓ **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** ESSMAR E.S.P. está comprometida con la aplicación de las disposiciones legales dictadas por la normativa vigente en lo que a tratamiento de datos personales se refiere.
- ✓ **Principio de finalidad:** Este principio está relacionado con el propósito que persigue la recolección de la información personal del Usuario y/o Suscriptor, el cual debe ser lícito y verificable. En el caso de ESSMAR E.S.P. la información recopilada se utiliza específicamente para fines relacionados con la adecuada facturación y prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y alumbrado público, así como, para la prestación de servicios o actividad complementarias o conexas de manera directa o a través de terceros.
- ✓ **Principio de libertad:** La obtención de los datos personales de los Usuarios y/o Suscriptores de los servicios o productos se realiza con previo consentimiento de los mismos, el cual puede ser consultado por ESSMAR E.S.P. de forma verbal o escrita a través de los diferentes canales de comunicación de la empresa. Adicionalmente, como parte de la política de tratamiento, ninguno de los datos aportados por el Usuarios y/o Suscriptores podrá ser obtenidos o transmitidos sin autorización expresa del primero. El Tratamiento de los datos personales se realiza para las actividades relacionadas con el objeto social de la ESSMAR E.S.P. o que le han sido asignadas, por competencia, mandato judicial o legal, para las cuales no requerirá el consentimiento previo de los Usuarios y/o Suscriptores
- ✓ **Principio de veracidad o calidad:** Este principio pone de manifiesto que la información obtenida directamente del Usuarios y/o Suscriptores debe ser cierta, recibida y almacenada de forma completa y correcta, por lo que las personas delegadas para la recolección de los datos personales por parte de ESSMAR E.S.P. tienen el deber de expresar de forma clara la información solicitada y replicarla en las bases de datos de forma exacta y comprensible.
- ✓ **Principio de transparencia:** La ESSMAR E.S.P. posee canales de comunicación verbal o escrita por medio de los cuales cualquier usuario está en la posibilidad de solicitar información de sus datos personales en cualquier momento y sin restricción alguna.
- ✓ **Principio de acceso y circulación restringida:** En la ESSMAR E.S.P. velamos por hacer cumplir las disposiciones de la ley en comento, en lo que respecta al tratamiento de los datos personales, cumpliendo con el requisito de solicitud de autorización expresa del titular para el manejo de su información. Asimismo, una vez recolecta la información de Usuarios y/o Suscriptores, el acceso está totalmente restringido únicamente al personal de la empresa y utilizado para fines relacionados con el objeto social de la compañía.
- ✓ **Principio de seguridad:** Para la mayor eficiencia en el uso y almacenamiento de la información, ESSMAR E.S.P. como responsable del tratamiento de los datos personales

de nuestros usuarios, cuenta con herramientas tecnológicas y procedimientos óptimos, que garantizan la adecuada custodia de estas bases de datos, además de salvaguardan la seguridad de estas.

- ✓ **Principio de confidencialidad:** garantizamos que los datos personales de nuestros Usuarios y/o suscriptores son tratados con responsabilidad, asegurando la confidencialidad de estos por parte de las personas que intervienen en su manejo.

7.1 DECLARACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE BASES DE DATOS

En la ESSMAR E.S.P., como responsables y encargados del tratamiento de los datos personales, declaramos y definimos los tipos de bases de datos que se administran, entre estas:

- ✓ **Bases de datos de suscriptores / usuarios:** Consisten en los repositorios de información relacionada con los Usuarios y/o suscriptores del servicio público domiciliario que ofrecemos, pueden ser personas naturales o jurídicas, quienes aportan sus datos de forma voluntaria
- ✓ **Bases de datos de proveedores / contratistas / oferentes:** Se trata de las bases de datos donde se recopila la información de terceros que le brindan a nuestra empresa bienes y/o servicios, requeridos para el correcto desempeño de la función pública de la organización.
- ✓ **Bases de datos de empleados / colaboradores:** Representa la recolección de los datos de las personas que se encuentran relacionadas laboralmente con nuestra empresa, con fines generalmente de orden interno. Estas bases de datos contienen información privada, publica y sensible, para lo cual se cuenta con la previa autorización de los Usuarios y/o Suscriptores para su manipulación.

7.2 LINEAMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

En el presente apartado se definen las pautas generales que deben cumplir las diferentes áreas y departamentos de la empresa ESSMAR E.S.P para garantizar un correcto uso de los datos personales recabados de nuestros clientes, en este sentido, se crean los mecanismos para evitar la transferencia ilícita, aprovechamiento, usufructo o cualquier actividad que vulnere la dignidad, integridad o privacidad de los titulares. A fines del propósito de este documento, el tratamiento de datos personales sensibles consiste en la protección y resguardo de la información suministrada, avalada y autorizada por los Usuarios y/o suscriptores titulares del dato.

7.2.1 ¿Cómo se determina que es un dato personal?

- ✓ Identifican a elementos específicos del titular (nombre, apellido, edad, género, etc.)
- ✓ Aluden a características únicas de la persona (Ej. Documento de identidad)
- ✓ Son obtenidos directamente del titular y no por causa de un tercero.

- ✓ El dato es indispensable para la realización de procesos y procedimientos dentro de la empresa, por ello, reposa en archivos internos.
- ✓ La naturaleza del dato puede ser variada, entre estas se incluyen fotos, videos, sonidos, textos, números.

7.2.2 ¿Cómo se tratan los datos personales en la Empresa ESSMAR E.S.P.?

- ✓ Únicamente se utilizan las bases de datos que posean información personal debidamente avalada y autorizada por el titular del dato, para ello, se requerirá la autorización expresa del usuario.
- ✓ Todas las unidades, departamentos o áreas organizacionales de la Empresa ESSMAR E.S.P. se abstendrán de utilizar las bases de datos con otro fin que no sea el dispuesto por los procedimientos y procesos propios de la entidad. En este caso, los datos no podrán ser usados si no cuentan con la debida autorización.
- ✓ La falta de autorización para la utilización de datos personales genera un incumplimiento tácito de la normativa vigente en esta materia en Colombia, específicamente en lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y Constitución de 1991.
- ✓ El personal solo podrá hacer uso de los datos de carácter personal en el contexto y limitantes establecidas en el aviso de privacidad y tratamiento de datos expuestos en el presente documento.
- ✓ En el caso de la utilización de comunicaciones masivas a través de medios digitales como el correo electrónico, se deberá emplear la opción Copia Oculta (CCO) a fin de proteger la identidad de los usuarios.
- ✓ Las bases de datos que sean compartidas entre las diferentes unidades de la empresa ESSMAR ESP deben estar autorizadas por el responsable, indicando la finalidad u objeto de su utilización.

7.3 LINEAMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

La ESSMAR E.S.P., siguiendo los lineamientos establecidos en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012, tiene la responsabilidad de garantizar el respeto en el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, por lo que se encuentra prohibido el uso y almacenamiento de esta información, con excepción de los casos que se identifiquen como de naturaleza pública.

7.4 DERECHOS DE LOS TITULARES

En la ESSMAR E.S.P. ponemos al alcance de nuestros Usuarios y/o suscriptores la información necesaria para que conozcan y puedan ejercer sus derechos como Titulares de la información, tal como indica el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012:

- a) Conocer, tener acceso para actualizar y rectificar sus datos personales frente a la ESSMAR E.S.P., principalmente cuando el usuario este 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 la ESSMAR E.S.P., salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581.*
 - c) Ser informado por la ESSMAR E.S.P., previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;*
 - d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 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 la ESSMAR E.S.P. han incurrido en conductas contrarias a la Ley y a la Constitución;*
 - f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.*

Así pues, para hacer cumplir con los literales anteriores, las personas que pueden hacer efectivo este derecho antes la ESSMAR E.S.P. son: a) El Titular, quien tiene la obligación de comprobar su identidad antes la empresa; b) Los causahabientes del Titular; c) El representante y/o apoderado del titular; d) Otro que previamente el titular hubiere asignado para la tarea.

7.4.1 Autorización y consentimiento del titular

La ESSMAR E.S.P. está en la obligación y tiene la responsabilidad de solicitar a sus Usuarios y/o suscriptores la autorización verbal o escrita, por cualquier medio presencial, telefónico, digital o electrónico dispuesto por la empresa, para el tratamiento de sus datos, y la misma deberá estar disponible para consultas posteriores. Dicha información debe cumplir con las condiciones de claridad, fácil lectura, sin restricciones que impidan su acceso y deberá ser almacenada en bases de datos que aseguren su inalterabilidad.

Únicamente, en casos de requerimientos de carácter judicial, información de naturaleza pública, con objetivos históricos, estadísticos o científicos, o datos inherentes al registro civil de las personas, no se considera necesario solicitar al Titular autorización expresa para el tratamiento de sus datos.

Los datos personales suministrados por los Usuarios y/o suscriptores a la ESSMAR E.S.P. serán utilizados principalmente para fines de identificación del Titular que contrata el servicio público, envío de la facturación de los servicios o productos, publicidad, promociones y demás novedades de interés general, cumplimiento de ordenamiento jurídico nacional en temas de índole laboral y de seguridad social, gestiones administrativas y jurídicas, cumplimiento de compromisos contractuales, entre otros.

7.4.2 Aviso de privacidad

Se trata de un documento, que se suministra por medios físicos, electrónicos o en cualquier otro formato, en el cual se detalla a los Usuarios y/o suscriptores el tratamiento que la ESSMAR E.S.P. les dará a sus datos personales. Asimismo, se plasman en este documento la política de tratamiento de datos y la información de contacto (nombres y apellidos, identificación, domicilio, número telefónico, correo electrónico, entre otros), que den claridad al Titular acerca del propósito de la empresa en lo que respecta a la recolección de sus datos.

7.4.3 Garantía de derecho al acceso

La ESSMAR E.S.P. asegura y salvaguarda el derecho de sus Usuarios y/o suscriptores a acceder a su información a través de cualquiera de los canales presenciales, telefónicos o electrónicos disponibles para tal fin, sin ningún tipo de restricción, una vez la empresa haya realizado la verificación previa de su identidad y legitimidad, del Titular o su representante. Este acceso no posee ningún valor y se puede hacer en cualquier momento.

7.5 DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO DE DATOS

En esta sección del documento, suscribiendo lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, en la ESSMAR E.S.P. relacionamos con detalle los deberes que tiene que cumplir como responsable del Tratamiento de los datos personales de los Usuarios y/o suscriptores de nuestros servicios.

- a) *“Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;*
- b) *Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente Ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;*
- c) *Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;*
- d) *Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;*
- e) *Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;*
- f) *Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;*
- g) *Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente;*
- h) *Respetar a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;*

- i) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la Ley;*
- j) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;*
- k) Informar a la autoridad 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.*
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio acerca de algún tema en particular”.*

7.6 PROCEDIMIENTOS PARA CONSULTA Y RECLAMOS RELACIONADOS CON DATOS PERSONALES

Conforme a lo establecido en título V de la ley 1581 de 2012, la ESSMAR E.S.P. contempla dentro de su política de tratamiento de datos personales un procedimiento claramente establecido que brinda recursos para el Titular a través de los cuales puede realizar tanto Consultas como Reclamos relacionados con su información.

- ✓ **Consultas:** consiste en la facultad inherente al Titular de tener acceso sin limitación alguna a la información que el responsable o Encargado del Tratamiento de los datos tiene de él, por medio de los canales habilitados para tal fin.

Atendiendo a los lapsos establecidos por la legislación, ESSMAR E.S.P. cuenta con un periodo específico de diez (10) días hábiles, contados desde la fecha de la radicación de la solicitud para dar una respuesta. En la situación en que no se le pueda dar solución al requerimiento recibido en los lapsos indicados al inicio, se debe reportar al usuario las razones de la demora, además de establecer una nueva para la contestación, que no debe ser mayor a cinco (5) días hábiles, una vez haya culminado el periodo inicial.

- ✓ **Reclamos:** implica manifestar algún descuerdo por parte del titular con alguno de sus datos personales contenidas en la base de datos de la empresa, la cual puede ser corregida, actualizada o suprimida, siempre y cuando no exista ningún elemento que lo impida.
- ✓ **Actualización o rectificación de datos:** atendiendo a las solicitudes de los usuarios y/o suscriptores que lo soliciten, y una vez cumplidos todos los requisitos previos para dar gestión al reclamo, la ESSMAR E.S.P. como entidad responsable del tratamiento de los datos personales deberá realizar las correcciones o actualizaciones requeridas, de la información del titular que pueda estar recolectada de forma errónea o incompleta.
- ✓ **Supresión de datos:** en el caso de que el usuario considere que su información no esté recibiendo un tratamiento acorde con la finalidad de nuestra empresa, el Titular se encuentra en la libertad de requerir que sus datos sean eliminados de nuestras bases de datos. No obstante, este proceso se llevará a cabo siempre y cuando el usuario no posea ningún tipo de obligación legal o contractual con la ESSMAR E.S.P., pues lo anterior puede representar un obstáculo para las gestiones administrativas y/o judiciales correspondientes.

A continuación, se detallan las condiciones bajo las cuales se debe gestionar un reclamo:

- ✓ El Titular de la información debe realizar radicar el reclamo formalmente a través de una solicitud dirigida a la ESSMAR E.S.P., haciendo un relato detallado de las circunstancias que dan pie al reclamo, además de indicar dirección (domicilio físico y correo electrónico) y adjuntando la documentación necesaria para que la radicación sea válida. En caso de que la solicitud ese incompleta, el usuario cuenta con cinco (5) días

hábiles, a partir de su notificación, para rectificar las fallas. Si pasados dos (2), el Titular de la información no subsana el requerimiento, se asume que queda desistido el reclamo.

- ✓ En el momento en que la ESSMAR E.S.P. haya verificado que la reclamación ha sido radicada completa y correctamente, en un lapso no mayor a dos (2) días hábiles procederemos a enviar una notificación al Titular de la información con el estatus de “reclamación en trámite”, el cual se mantendrá hasta que se haya dado una respuesta al requerimiento.
- ✓ En la ESSMAR E.S.P. disponemos de un tiempo máximo de respuesta La de quince (15) días hábiles, que comenzaran a transcurrir a partir del día siguientes de la radicación. Si por algún motivo, culminación el termino inicial, aun no se tenga respuesta al reclamo en cuestión, se reportará la situación al usuario exponiendo la razón de a demora e indicando la fecha en la cual se le remitirá respuesta, tiempo que no deberá exceder ocho (8) días hábiles siguientes a la caducidad del primer término.

En la ESSMAR E.S.P como responsable del Tratamiento de los Datos Personales de los usuarios y/o suscriptores, las bases de datos que están bajo la custodia de la empresa se encuentran debidamente reportadas antes la Superintendencia de Industria y Comercio, entidad que maneja un directorio de naturaleza pública donde se concentra la información de las bases de datos a nivel nacional.

8 REFERENCIAS

Cámara de Comercio de Cali. Manual de políticas y procedimientos para el manejo de los datos personales. Definiciones

<https://www.ccc.org.co/file/2013/11/POLITICA.pdf>

Acueducto de Bogotá. Política de tratamiento de datos. Glosario

<https://is.gd/GXOEbw>

Función pública:

https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/1512450/InstructivoPolitica_Datos.pdf/f7d7cbe2-6739-46de-9f76-ee147cf1aa60

Energy Master:

<https://energymaster.co/habeas-data/>

Universidad EAFIT. Política de tratamiento de datos personales de los titulares. IV Definiciones.

<https://www.eafit.edu.co/institucional/reglamentos/tratamiento-proteccion-datos-personales/Paginas/politica-tratamiento-datos-personales.aspx>

Ley estatutaria 1581 de 2012.

Constitución Política de Colombia

Registro Nacional de Bases de Datos (art.25)