

RESOLUCION No. 000470

Por medio de la cual se adopta la política de confidencialidad para el manejo de las peticiones, quejas, reclamos y recursos - sugerencias de la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. E.S.P. EMPAS S.A E.S.P.

EL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P., EN USOS DE SUS ATRIBUCIONES LEGALES Y ESTATUTARIAS, Y

CONSIDERANDO

- a. Que mediante la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- b. Que la Ley 1581 de 2012 en su Artículo 2°. *Ámbito de aplicación, establece* "Los principios y disposiciones contenidas en la presente ley serán aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada".
- c. Que la EMPAS S.A. E.S.P, maneja la base de datos de Servicio al Cliente, donde se registra la información pertinente a peticiones, quejas, reclamos, recursos y sugerencias realizados por los usuarios respecto a la prestación del servicio de alcantarillado, en el área de cobertura la cual corresponde a los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón.
- d. Que la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. E.S.P. EMPAS S.A. E.S.P. dentro de los controles establecidos para los riesgos identificados en el mapa de riesgos de la entidad, estableció la implementación de la política de confidencialidad para el manejo de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- e. Que EMPAS E.S.P. en cumplimiento de la normatividad y la protección de los derechos y garantías de la comunidad, crea la Política de confidencialidad para el manejo de las peticiones, quejas, reclamos y recursos – sugerencias con el fin de que los titulares de datos que reposen en los archivos de EMPAS S.A. puedan ejercer los derechos establecidos bajo las leyes de protección de datos personales.

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO- Adoptar la política de confidencialidad de la información, la cual se creó, de conformidad con las disposiciones señaladas en La Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, así:

POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD PARA EL MANEJO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS – SUGERENCIAS DE LA EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER EMPAS S.A. E.S.P.

Handwritten mark

OBJETO

EMPAS da cumplimiento a lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012, y su decreto reglamentario 1377 de 2013, por los cuales se regula la recolección y tratamiento de los datos de carácter personal.

EMPAS S.A. E.S.P. empresa comprometida con el cumplimiento de la normatividad Colombiana y con la protección de los derechos y garantías de la comunidad, establece la Política de confidencialidad para el manejo de las peticiones, quejas, reclamos y recursos – sugerencias con el fin de que los titulares de datos que reposen en los archivos de EMPAS S.A. puedan ejercer los derechos establecidos bajo las leyes de protección de datos personales.

DEFINICIONES

- Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales
- Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento
- Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables
- 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
- 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
- Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento
- Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- Base de datos automatizada: Es el conjunto organizado de datos de carácter personal que son creados, tratados y/o almacenados a través de programas de ordenador o software.
- Habeas Data: Derecho fundamental de toda persona para conocer, actualizar, rectificar y/o cancelar la información y datos personales que de ella se hayan recolectado y/o se traten en bases de datos públicas o privadas, conforme lo dispuesto en la ley y demás normatividad aplicable.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta política de confidencialidad de EMPAS S.A. aplica a cualquier registro de datos personales de los usuarios y/o suscriptores, realizado en forma verbal, escrita, presencial, telefónica y/o virtual, incluyendo a los trabajadores oficiales, empleados públicos y contratistas. Las disposiciones de protección de datos de carácter personal, se aplicarán a la información contenida en la base de datos del Sistema de Administración de Solicitudes del Área de Servicio al Cliente, bien sea en calidad de responsable y/o como encargado del tratamiento.

TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Los responsables y encargados del tratamiento de datos personales (recolección, almacenamiento, actualización, uso, circulación, transferencia, transmisión y supresión), utilizarán la información para las siguientes finalidades:

- Realizar las actividades propias de su objeto social principal y conexos, para la prestación del servicio público de Alcantarillado, actividades de mercadeo, gestión de cartera, entre otras, las cuales pueden ser prestadas directamente o con el apoyo de terceros con quienes se compartirá la información del titular de la información, o personas en las que se apoyen para la prestación de sus servicios.

DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS

Los titulares de los datos de carácter personal contenidos en la base de datos del Sistema de Administración de Solicitudes del Área de Servicio al Cliente de EMPAS, tienen los derechos que se describen a continuación, en cumplimiento de las garantías fundamentales consagradas en la Constitución Política y la Ley.

- Derecho de acceso. Comprende la facultad del titular del dato de obtener toda la información respecto de sus propios datos personales, sean parciales o completos, del tratamiento aplicado a los mismos, de la finalidad del tratamiento, la ubicación de las bases de datos que contienen sus datos personales y sobre las comunicaciones y/o cesiones efectuadas respecto de ellos, sean estas autorizadas o no.
- Derecho de actualización. Comprende la facultad del titular del dato de actualizar sus datos personales cuando estos hayan tenido alguna variación.
- Derecho de rectificación. Comprende la facultad del titular del dato de modificar los datos que resulten ser inexactos, incompletos o inexistentes.
- Derecho de cancelación. Este derecho comprende la facultad del titular del dato de cancelar sus datos personales o suprimirlos cuando sean excesivos, no pertinentes o el tratamiento sea contrario a las normas, salvo en aquellos casos contemplados como excepciones por la ley.
- Derecho a la revocatoria del consentimiento. El titular de los datos personales tiene el derecho de revocar el consentimiento o la autorización que habilita a EMPAS para un tratamiento con determinada finalidad, salvo en aquellos casos contemplados como excepciones por la ley.
- Derecho a presentar quejas y reclamos o a ejercer acciones. El titular del dato personal tiene derecho a presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, o la entidad que fuera competente, quejas y reclamos, así como las acciones que resultaren pertinentes, para la protección de sus datos.
- Derecho a otorgar autorización para el tratamiento de datos. En desarrollo del principio del consentimiento informado, el titular del dato tiene derecho a otorgar su autorización, por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, para tratar sus datos personales en EMPAS.

DEBERES DE LOS DESTINATARIOS RESPECTO DE LAS BASES DE DATOS

Los responsables del tratamiento de datos personales bajo su custodia del Área de Servicio al Cliente, deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la Ley y en otras que rijan su actividad:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Hábeas Data.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en el presente lineamiento, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- 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.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley.
- Exigir al encargado del tratamiento en todo momento respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en esta norma y en la ley.

DEBERES COMUNES DE RESPONSABLES Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

Además de los deberes antes descritos en cabeza de EMPAS y de cualquiera otra persona que asuma su condición de responsable o encargado del tratamiento, de manera complementaria asumirán los siguientes deberes cualquiera que sea su condición:

- Adoptar procedimientos de respaldo o back up de la base de datos que contienen datos personales.
- Gestionar de manera segura las bases de datos que contengan datos personales.
- Aplicar este lineamiento sobre protección de datos personales en armonía con la "Política de Seguridad de la Información".
- Gestionar de manera segura el acceso a las bases de datos personales contenidos en los sistemas de información, en los que actúe como responsable o encargado del tratamiento.
- Regular en los contratos con terceros el acceso a las bases que contengan datos de carácter personal.

RECLAMOS

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en la base de datos del área de servicio al cliente debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado así:

- El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

ENTREGA DE DATOS PERSONALES A AUTORIDADES

Las autoridades del Estado pueden solicitar a EMPAS S.A. el acceso y/o entrega de datos de carácter personal contenidos en las bases de datos del área de servicio al cliente; se verificará la legalidad de la petición, la pertinencia de los datos solicitados en relación con la finalidad expresada por la autoridad, y se documentará la entrega de la información personal solicitada previendo que la misma cumpla con todos sus atributos (autenticidad, confiabilidad e integridad). Se prevendrá a la autoridad que requiera la información personal, sobre las medidas de seguridad que aplican a los datos personales entregados y los riesgos que conllevan su indebido uso e inadecuado tratamiento.

MEDIDAS DE SEGURIDAD

La Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS S.A. E.S.P posee mecanismos internos de seguridad de la información y protocolos de acceso y administración de las bases de datos para evitar vulneración de la información depositada por parte de terceros. No obstante, EMPAS S.A. E.S.P se exonera de responsabilidad por manipulaciones ilícitas de terceros, fallas técnicas o tecnológicas, que se encuentren por fuera de su control como de cualquier situación que no le fuera imputable.

2

4

PROCEDIMIENTOS Y SANCIONES

EMPAS comunica a los destinatarios de este lineamiento el régimen de sanciones previsto por la Ley 1581 de 2012 en su Artículo 23, que materializa los riesgos que se asume por un indebido tratamiento de datos personales: "ARTICULO 23. Sanciones. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer a los Responsables del Tratamiento y Encargados del Tratamiento las siguientes sanciones:

- a) Multas de carácter personal e institucional hasta por el equivalente de dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción. Las multas podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó.
- b) Suspensión de las actividades relacionadas con el Tratamiento hasta por un término de seis (6) meses. En el acto de suspensión se indicarán los correctivos que se deberán adoptar.
- c) Cierre temporal de las operaciones relacionadas con el Tratamiento una vez transcurrido el término de suspensión sin que se hubieren adoptado los correctivos ordenados por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- d) Cierre inmediato y definitivo de la operación que involucre el Tratamiento de datos sensibles." La notificación de cualquier procedimiento de investigación por parte de cualquier autoridad, relacionado con el tratamiento de datos personales, deberá ser comunicada de manera inmediata a la Secretaría General de EMPAS, con el fin de tomar las medidas tendientes a defender el accionar de la entidad y evitar la imposición de las sanciones previstas en la legislación colombiana, en particular las consignadas en el Título VI, Capítulo 3 de la Ley 1581 de 2012 antes descritas. Consecuencia de los riesgos que asume EMPAS bien en calidad de responsable y/o encargado del tratamiento de los datos personales, el incumplimiento de esta norma por parte de sus destinatarios, se considera una falta grave y dará lugar a la terminación del contrato respectivo sin perjuicio de las demás acciones que legalmente procedan.

ARTICULO SEGUNDO.- Por intermedio de la Subgerencia de Planeación – Área Asesora de Planeación Corporativa, socialícese el contenido de esta política con los funcionarios de la entidad, toda vez que conllevan al mejoramiento de los procesos de la entidad.

ARTÍCULO TERCERO.- La presente política rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bucaramanga, a los 09 DIC 2015

HUMBERTO PRADA GONZALEZ
Gerente General

Elaboró. Myriam Lamus C.- Asesora Servicio al Cliente
Revisaron. Adela Guerrero C – Subgerente Comercial
Fabio Alberto Ortiz – Asesor Gerencia