

	MANUAL PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES	Version: 1
		Fecha: 27 diciembre de 2018
		Código: DES M02

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. DATOS GENERALES DE EMSERCHIA E.S.P. COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	3
2. OBJETIVO	3
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
4. DEFINICIONES	3
4.1. Aviso de privacidad:.....	4
4.2. Autorización:	4
4.3. Base de datos:	4
4.4. Dato personal:	4
4.5. Dato público:.....	4
4.6. Dato personal público:	4
4.7. Dato personal privado:.....	4
4.8. Dato semiprivado:	4
4.9. Dato sensible	4
4.10. Encargado del tratamiento.....	5
4.11. Responsable del tratamiento	5
4.12. Titular:.....	5
4.13. Transferencia:.....	5
4.14. Transmisión	5
4.15. Tratamiento.....	5
4.17. Principios para el Tratamiento de Datos.....	5
4.18. Violación de Datos Personales:	5
4.19. Violaciones de las Medidas de Seguridad de los Datos Personales	5
5. PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	6
5.1. Consentimiento Informado o Principio de Libertad	6
5.2. Principio de Legalidad:	6
5.3. Principio de Finalidad del Dato Personal:	6
5.4. Principio de Calidad o Veracidad del Dato	6
5.5. Principio de Transparencia	6
5.6. Principio de Pertinencia del Dato.....	6
5.7. Principio de Acceso y Circulación Restringida	6
5.9. Principio de Seguridad del Dato Personal: EMSERCHIA E.S.P.,	7
5.10. Principio de Confidencialidad	7

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES	Version: 1
		Fecha: 27 diciembre de 2018
		Código: DES M02

5.11. Deber de Información	7
5.12. Protección especial de Datos sensibles	7
6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS.....	8
6.1. Derecho de Acceso a la información:	8
6.2. Derecho de Actualización:	8
6.3. Derecho de Rectificación:	8
6.4. Derecho a la Revocatoria del Consentimiento y/o supresión del Dato:	8
6.5. Derecho a presentar Quejas y Reclamos o a ejercer acciones:.....	8
7. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	9
7.1. Generalidades	9
7.2. Autorización para el tratamiento de los Datos Personales recolectados antes de la expedición del Decreto Reglamentario No. 1377 de 2013:.....	9
7.3. Autorización para el tratamiento de los Datos Personales recolectados después de la expedición del Decreto Reglamentario No. 1377 de 2013:.....	10
8. DEBERES DE EMSERCHIA E.S.P. EN RELACIÓN AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	10
8.1. Deberes para los responsables del Tratamiento	10
8.2. Deberes de los Encargados del Tratamiento de Datos Personales	11
9. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	12
9.1. Tratamiento de Datos Personales del recurso Humano de EMSERCHIA E.SP.	12
9.2. Tratamiento de Datos Personales de los Contratistas	12
9.3. Tratamiento de Datos Personales de los Usuarios.....	12
10. MEDIDAS DE SEGURIDAD	13
11. PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS A CONOCER, RECLAMAR (ACTUALIZAR, RECTIFICAR, SUPRIMIR) Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN.....	13
12.1. Responsables	15
12.2. Encargados.....	15
13. TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS	16
14. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS.....	16
15. PROHIBICIONES.....	17
16. GENERACIÓN DE CULTURA	17
17. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA.....	17
18. MARCO LEGAL	18

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES	Version: 1
		Fecha: 27 diciembre de 2018
		Código: DES M02

INTRODUCCIÓN

LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHÍA – EMSERCHÍA E.S.P. en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y el Decreto Único 1074 del 26 mayo de 2015 capítulo 25 y 26, los cuales dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales, ha establecido la siguiente política en la que desarrolla los lineamientos para el manejo de la información y datos personales de los usuarios, colaboradores, proveedores y/o contratistas de **EMSERCHÍA E.S.P.**

1. DATOS GENERALES DE EMSERCHIA E.S.P. COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

NIT: 899.999.714-1

Domicilio: Calle 11 No. 17-00 Chía (Cundinamarca)

Teléfonos: (57 1) 8630248 – 8633171 - 8707594

Página Web: www.emserchia.gov.co

Correo Electrónico: gerencia@emserchia.gov.co

2. OBJETIVO

El Manual de Políticas y Procedimientos para la Protección y uso de datos de **EMSERCHIA E.S.P.** ofrece la garantía y seguridad a cualquier clase de dato recopilado por nuestra empresa, cumpliendo con las directrices dispuesta por la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios; y obteniendo que de esta manera todas las personas se sientan confiadas en el tratamiento que la entidad está haciendo de sus datos personales.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Estas políticas aplican para todos los empleados de **EMSERCHIA E.S.P.**, así como para todos los usuarios, contratistas, proveedores, asesores externos, personal temporal e invitados, quienes hagan uso de los recursos y servicios provistos por **EMSERCHIA E.S.P.**

4. DEFINICIONES

Las palabras y expresiones objeto de definición tienen el significado que se les da en el presente Manual o en la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y normas complementarias.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES	Version: 1
		Fecha: 27 diciembre de 2018
		Código: DES M02

Las demás expresiones no definidas expresamente se interpretarán de acuerdo a su sentido literal y obvio, según lo establece el artículo 28 del Código Civil Colombiano.

4.1. 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.

4.2. Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular de los datos personales para llevar a cabo el tratamiento de su información, en los términos de lo establecido en los artículos 4 y siguientes del Decreto 1377 de 2013.

4.3. Base de datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de recolección, almacenamiento, archivo, actualización y uso.

4.4. Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o a varias personas naturales determinadas o determinables. Debe entonces entenderse el “dato personal” como una información relacionada con una persona natural (persona individualmente considerada).

4.5. 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.

4.6. Dato personal público: Toda información personal que es de conocimiento libre y abierto para el público en general.

4.7. Dato personal privado: Toda información personal que tiene un conocimiento restringido, y en principio privado para el público en general.

4.8. 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.

4.9. Dato sensible: Aquel dato que afecta 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, entre otros, la captura de imagen fija o en movimiento, huellas digitales, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano, etc.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES	Version: 1
		Fecha: 27 diciembre de 2018
		Código: DES M02

4.10. Encargado del tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

4.11. Responsable del tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

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

4.13. Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/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.

4.14. Transmisión: Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos 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.

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

4.16. Oficial de protección de datos: Es la persona dentro de **EMSERCHIA E.S.P.**, que tiene como función la vigilancia y control de la aplicación de la Política de Protección de Datos Personales, bajo la orientación y lineamientos de la Gerencia.

4.17. Principios para el Tratamiento de Datos: Son las reglas fundamentales, de orden legal y/o jurisprudencial, que inspiran y orientan el Tratamiento de Datos Personales, a partir de los cuales se determinan acciones y criterios para dar solución a la posible colisión entre el derecho a la intimidad, Habeas Data y protección de los Datos Personales, y el derecho a la información.

4.18. Violación de Datos Personales: Es el delito creado por la ley 1273 de 2009, contenido en el artículo 269 F del Código Penal Colombiano. La conducta prohibida es la siguiente: “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 base de Datos, archivos, bases de Datos o medios semejantes, incurrirá en pena de prisión de cuarenta y ocho (48) a noventa y seis (96) meses y en multa de 100 a 1000 salarios mínimos legales mensuales vigentes”.

4.19. 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 EMSERCHIA E.S.P. para proteger los Datos Personales entregados para su custodia, sea como responsable y/o Encargado del Tratamiento, así como cualquier otra conducta que constituya un Tratamiento inadecuado de Datos Personales en contravía de lo aquí dispuesto o de lo señalado en la Ley. Todo incidente de seguridad que comprometa los Datos Personales en poder de EMSERCHIA E.S.P. deberá ser informado a la autoridad de control en la materia.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES	Version: 1
		Fecha: 27 diciembre de 2018
		Código: DES M02

5. PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La protección de Datos Personales en **EMSERCHÍA E.S.P.** estará sometida a los siguientes principios o reglas fundamentales:

5.1. Consentimiento Informado o Principio de Libertad: El Tratamiento de Datos Personales al interior de **EMSERCHIA E.S.P.**, sólo puede hacerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los Datos Personales no podrán ser obtenidos, tratados o divulgados sin autorización del Titular salvo mandato legal o judicial que supla el consentimiento del Titular.

EMSERCHIA E.S.P. puede tratar y ceder los datos personales que se encuentren almacenados en sus bases de datos, sin el previo consentimiento del titular, siempre y cuando, estos provengan de los registros públicos, o que, si bien no están contenidos en ellos, sean de naturaleza pública o se encuentran en bases de datos excluidas por la Ley (Ej. periodísticas, estadísticas, gubernamentales y para la investigación, etc.).

En los demás casos, **EMSERCHIA E.S.P.** deberá obtener el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular al momento de tratar sus datos personales.

5.2. Principio de Legalidad: El Tratamiento de Datos Personales en Colombia es una actividad reglada y por ende los procesos de negocios y destinatarios de este Manual deben sujetarse a lo dispuesto en este Manual.

5.3. Principio de Finalidad del Dato Personal: El Tratamiento de Datos Personales debe obedecer a una finalidad legítima, acorde con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.

5.4. Principio de Calidad o Veracidad del Dato: 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.

5.5. Principio de Transparencia: En el Tratamiento de Datos Personales se garantizará el derecho del Titular a obtener y conocer del responsable y/o Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de Datos que le conciernen.

5.6. Principio de Pertinencia del Dato: En la recolección de los Datos Personales por parte de **EMSERCHIA E.S.P.** se deberá tener en cuenta la finalidad del Tratamiento de los Datos Personales para definir los Datos a recolectar.

5.7. 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 Ley 1581 de 2012 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 mencionada Ley.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES	Version: 1
		Fecha: 27 diciembre de 2018
		Código: DES M02

Los Datos Personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo cuando esta divulgación haya sido autorizada por su titular o que se trate de una exigencia legal o de gobierno corporativo de la Entidad y el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la Ley 1581 de 2012.

Solo serán cedidos a terceros que requieran estos Datos para la prestación de algún servicio a **EMSERCHIA E.S.P.** que sea necesario y contenga la misma finalidad que le esté dando **EMSERCHIA E.S.P.** a dichos Datos Personales. El Titular con su autorización, facultará a **EMSERCHIA E.S.P.** de la misma manera a la transferencia y cesión de sus Datos Personales para las finalidades mencionadas en el presente documento a Encargados del Tratamiento.

5.8. Principio de Temporalidad del Dato: Agotada la finalidad para la cual fue recolectado y/o tratado el Dato Personal, **EMSERCHIA E.S.P.** deberá cesar en su uso y por ende adoptará las medidas de seguridad pertinentes a tal fin. Adicionalmente, se tendrán en cuenta las obligaciones de Ley en materia de conservación de información.

5.9. Principio de Seguridad del Dato Personal: **EMSERCHIA E.S.P.**, en calidad de responsable o Encargado del Tratamiento de Datos Personales, según el caso, adoptará 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.

5.10. Principio de Confidencialidad: **EMSERCHIA E.S.P.** y todas las personas que intervengan en el Tratamiento de Datos de carácter personal, tienen la obligación de guardar y mantener la reserva de tales Datos, obligación que subsiste aún finalizada la relación contractual. **EMSERCHIA E.S.P.** implementará, en sus relaciones contractuales, cláusulas de protección de Datos en este sentido.

5.11. Deber de Información: **EMSERCHIA E.S.P.** informará a los Titulares de los Datos Personales, así como a los Encargados del Tratamiento, del régimen de protección de Datos adoptado por la Entidad, así como respecto de la finalidad y demás principios que regulan el Tratamiento de estos Datos.

5.12. Protección especial de Datos sensibles: **EMSERCHIA E.S.P.** no recolectará ni tratará Datos Personales ligados exclusivamente a ideologías políticas, afiliación sindical, creencias religiosas, vida sexual, origen étnico, y Datos de salud, salvo autorización expresa del Titular y en aquellos casos de Ley en los cuales no se requiera del consentimiento. La información personal de carácter sensible que se pueda obtener de un proceso de selección de personal será protegida a través de adecuadas medidas de seguridad.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES	Version: 1
		Fecha: 27 diciembre de 2018
		Código: DES M02

6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS

Los Titulares de los Datos Personales contenidos en bases de Datos que reposen en los sistemas de información de **EMSERCHIA E.S.P.**, tienen los derechos descritos en esta sección en cumplimiento de las garantías fundamentales consagradas en la Constitución Política y la Ley (*Artículo 8 de la Ley 1581 de 2012*).

El ejercicio de estos derechos será gratuito y conforme a las disposiciones del presente Manual que, en todo caso, no podrán ser contrarias a la normatividad aplicable.

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

6.1. *Derecho de Acceso a la información:*

Este derecho comprende la facultad del Titular del Dato de obtener gratuitamente toda la información respecto de sus propios Datos Personales, del Tratamiento aplicado a los mismos, de la finalidad del Tratamiento, y sobre las comunicaciones y/o cesiones realizadas respecto de ellos.

6.2. *Derecho de Actualización:*

Este derecho comprende la facultad del Titular del Dato de actualizar sus Datos Personales cuando éstos hayan tenido alguna variación.

6.3. *Derecho de Rectificación:*

Este derecho comprende la facultad del Titular del Dato de modificar los Datos que resulten ser inexactos, incompletos o inexistentes.

6.4. *Derecho a la Revocatoria del Consentimiento y/o supresión del Dato:*

Los Titulares podrán en todo momento solicitar al responsable o Encargado del Tratamiento, la supresión de sus Datos Personales y/o revocar el consentimiento o la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de Datos.

6.5. *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, por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, y las normas que lo reglamenten o adicionen.

ESTOS DERECHOS IGUALMENTE LOS PODRÁN APLICAR:

1. El Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
2. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES	Version: 1
		Fecha: 27 diciembre de 2018
		Código: DES M02

3. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.

4. Por estipulación a favor de otro o para otro.

7. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

7.1. Generalidades

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley, para el Tratamiento del Dato Personal se requiere la autorización previa y expresa del Titular, por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

De manera excepcional, esta autorización no será requerida en los siguientes casos:

- Cuando sea requerida por entidad pública o administrativa en cumplimiento de sus funciones legales, o por orden judicial.
- Cuando se trate de Datos de naturaleza pública.
- En casos de emergencia médica o sanitaria.
- Cuando sea Tratamiento de información autorizado por la Ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Cuando se trate de Datos Personales relacionados con el Registro Civil de las personas.

En estos casos, si bien no se requiere de la autorización del Titular, si tendrán aplicación los demás principios y disposiciones legales sobre protección de Datos Personales.

7.2. Autorización para el tratamiento de los Datos Personales recolectados antes de la expedición del Decreto Reglamentario No. 1377 de 2013:

En cumplimiento a lo estipulado en la *Ley 1581 de 2012* y a lo previsto en el *numeral 3* y el *parágrafo del artículo 10 del Decreto 1377 de 2013*, **EMSERCHIA E.S.P.**, mediante el presente Manual publicado en su página web, solicitan ratificación y autorización a todos los titulares de los datos personales del uso de la información de que sean titulares y para continuar con el tratamiento de la información que ha sido recolectada con anterioridad a la entrada en vigencia del mencionado Decreto Reglamentario.

Si transcurridos 30 días hábiles siguientes a la fecha de publicación del presente “Manual de Políticas y Procedimiento para la Protección de los Datos Personales” en la página web <http://www.emserchia.gov.co> o en periódicos de amplia circulación; si dentro del término referido no hay ninguna solicitud por parte del titular de la información sobre la supresión de sus datos personales o sobre el tratamiento de los mismos, **EMSERCHIA E.S.P.** se entenderá autorizada para continuar usándolos en los términos y condiciones establecidos en la *Ley 1581 de 2012* y demás normas que la complementen y/o sustituyan; sin perjuicio de que en cualquier momento puedan ejercer sus derechos.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES	Version: 1
		Fecha: 27 diciembre de 2018
		Código: DES M02

7.3. Autorización para el tratamiento de los Datos Personales recolectados después de la expedición del Decreto Reglamentario No. 1377 de 2013:

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la *Ley 1581 de 2012*, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales" y de conformidad con lo señalado en el *Decreto 1377 de 2013*, **EMSECHIA E.S.P.** se permite solicitar autorización para el tratamiento de los datos personales, para las finalidades señaladas en el presente "Manual de Políticas y Procedimiento para la Protección de los Datos Personales". Para tal efecto, el titular de la información, podrá diligenciar el documento "Autorización para el Tratamiento de Datos Personales" publicado en la página web <http://www.emserchia.gov.co> o igualmente podrá emitir su autorización utilizando los distintos medios que **EMSECHIA E.S.P.** disponga o llegue a disponer para tales efectos.

8. DEBERES DE EMSECHIA E.S.P. EN RELACIÓN AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Con arreglo a la Constitución Política, la Ley y el desarrollo de los principios que aplican al tratamiento de las bases de datos, **EMSECHIA E.S.P.** como responsable o encargado de tratamiento de datos personales, y en general los destinatarios del presente Manual, le corresponderán los siguientes deberes:

8.1. Deberes para los responsables del Tratamiento

Los responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en el régimen legal de protección de datos y en el que les corresponda según su actividad:

- 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 al Encargado del Tratamiento;

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES	Version: 1
		Fecha: 27 diciembre de 2018
		Código: DES M02

- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
- l) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- n) 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.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

8.2. Deberes de los Encargados del Tratamiento de Datos Personales

Los Encargados del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en el régimen legal de protección de datos y en el que les corresponda según su actividad:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley;
- d) Actualizar la información reportada por los responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley;
- f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;
- g) Registrar en la base de datos las leyendas "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley;
- h) Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal;
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- k) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio 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.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES	Version: 1
		Fecha: 27 diciembre de 2018
		Código: DES M02

En el evento en que concurran las calidades de Responsable del Tratamiento y Encargado del Tratamiento en la misma persona, le será exigible el cumplimiento de los deberes previstos para cada uno.

9. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Las operaciones que constituyen Tratamiento de Datos Personales por parte de **EMSERCHIA E.S.P.**, en calidad de Responsable o Encargado del mismo, se regirán por los siguientes parámetros.

9.1. *Tratamiento de Datos Personales del recurso Humano de EMSERCHIA E.SP.*

Los datos personales de los trabajadores de **EMSERCHIA E.S.P.** serán almacenados y procesados únicamente para efectos de la relación laboral establecida y no puede ser utilizada para fines diferentes a los derechos y obligaciones reciprocas que surgen de la relación empleadora- empleado.

En todos los procesos de selección agotados por **EMSERCHIA E.S.P.** para proveer una vacante se solicitará el consentimiento del titular para efectos de conservar sus datos personales en las bases de datos de **EMSERCHIA E.S.P.**, posterior a la conclusión del proceso. Asimismo, todas las solicitudes de empleo u hojas de vida recibidas para postularse voluntariamente a **EMSERCHIA E.S.P.**, al ser recibidas deberán canalizarse ante el área encargada para su tratamiento, quien a su vez se comunicará con el interesado para efectos de su consentimiento expreso.

Esta información no podrá ser suministrada a terceros, toda vez que se encuentra protegida por la confidencialidad y reserva que la Constitución y la Ley reconocen a las relaciones privadas, y en consecuencia, **EMSERCHIA E.S.P.** solo permitirá el acceso a la misma mediante el consentimiento expreso, previo y escrito del titular y/o en virtud de orden de autoridad competente.

9.2. *Tratamiento de Datos Personales de los Contratistas*

Los datos personales de los proponentes y/o contratistas de **EMSERCHIA E.S.P.** serán almacenados y procesados únicamente para efectos de los procesos contractuales que se surtan en la Entidad. Por consiguiente, no puede ser utilizada para fines diferentes a los de la gestión contractual de **EMSERCHIA E.S.P.**

Esta información no podrá ser suministrada a terceros, toda vez que se encuentra protegida por la confidencialidad y reserva que la Constitución y la Ley reconocen a las relaciones privadas, y en consecuencia, **EMSERCHIA E.S.P.** solo permitirá el acceso a la misma mediante el consentimiento expreso, previo y escrito del titular y/o en virtud de orden de autoridad competente.

9.3. *Tratamiento de Datos Personales de los Usuarios*

Los datos personales de los usuarios de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, están almacenados en el sistema de información comercial de **EMSERCHIA E.S.P.** El propósito del tratamiento de estos datos está atado a los fines del Contrato de Condiciones Uniformes y, por ende,

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES	Version: 1
		Fecha: 27 diciembre de 2018
		Código: DES M02

a la prestación del servicio siempre en el marco legal que impone el régimen especial de los servicios públicos domiciliarios.

10. MEDIDAS DE SEGURIDAD

EMSERCHIA E.S.P. está comprometida en efectuar un correcto uso y tratamiento de los datos personales contenidos en sus bases de datos, evitando el acceso no autorizado a terceros que puedan conocer o vulnerar, modificar, divulgar y/o destruir la información que allí reposa.

Para este fin, cuenta con protocolos de seguridad y acceso a los sistemas de información, almacenamiento y procesamiento incluidas medidas físicas de control de riesgos de seguridad.

De igual modo, ha implementado un sistema perimetral de seguridad “Firewall” y detección de intrusos proactivos de primer nivel para mantener salvaguardada la información de nuestros clientes. Permanentemente se realiza monitoreo al sistema a través de análisis de vulnerabilidades.

11. PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS A CONOCER, RECLAMAR (ACTUALIZAR, RECTIFICAR, SUPRIMIR) Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN

11.1. Procedimientos

11.1.1. Consultas

Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en **EMSERCHIA E.S.P.**, quien suministrará toda la información contenida o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Con respecto a la atención de solicitudes de consulta de datos personales **EMSERCHIA E.S.P.** garantizará:

- Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, los cuales deberán ser informados en el aviso de privacidad.
- Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación.
- En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.
- Las consultas podrán formularse al correo datospersonales@emserchia.gov.co y/o accliente@emserchia.gov.co

11.1.2. Reclamos

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES	Version: 1
		Fecha: 27 diciembre de 2018
		Código: DES M02

debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante **EMSERCHIA E.S.P.**, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- El reclamo del Titular se formulará mediante solicitud dirigida a **EMSERCHIA E.S.P.** al correo electrónico datospersonales@emserchia.gov.co y/o acliente@emserchia.gov.co o mediante comunicación escrita dirigida al Departamento de Servicio al Cliente, 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, éste se catalogará con la etiqueta "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha etiqueta se mantendrá 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.

11.1.3. Petición de Actualización y/o Rectificación

EMSERCHIA E.S.P. rectificará y actualizará, a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos antes señalados, para lo cual se tendrá en cuenta:

- El titular deberá allegar la solicitud al correo electrónico datospersonales@emserchia.gov.co y/o acliente@emserchia.gov.co o en medio físico dirigido al departamento de Mercadeo Institucional indicando la actualización y/o rectificación a realizar y aportará la documentación que sustente su petición.
- **EMSERCHIA E.S.P.** podrá habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho al titular, siempre y cuando éstos lo beneficien. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes, los cuales serán informados en el aviso de privacidad y se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES	Version: 1
		Fecha: 27 diciembre de 2018
		Código: DES M02

11.1.4. Petición de Supresión y/o Revocación

El titular de los datos personales tiene el derecho de solicitar a **EMSERCHIA E.S.P.** su supresión (eliminación) en cualquiera de los siguientes eventos:

- Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
- Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron obtenidos.
- Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron obtenidos.

Esta 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 **EMSERCHIA E.S.P.** Sin embargo, este derecho del titular no es absoluto y en consecuencia **EMSERCHIA E.S.P.** podrá negar el ejercicio del mismo cuando:

- a) El titular 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 administrativas.
- 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.

12. FUNCIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES AL INTERIOR DE EMSERCHIA E.S.P.

12.1. Responsables

EMSERCHIA E.S.P. designa como responsable del tratamiento de datos personales al área Comercial, como la persona que recibirá, procesará y canalizará las distintas solicitudes que se reciban, y las hará llegar a la respectiva dependencia encargadas del tratamiento, dependencias que una vez reciban estas comunicaciones, entraran a cumplir con la función de protección de datos personales, y deberán dar trámite a las solicitudes de los titulares, en los términos, plazos y condiciones establecido por la normatividad vigente, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

12.2. Encargados

EMSERCHIA E.S.P. como empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios, y en los términos establecidos en la normatividad vigente, actuará como **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO** de Datos Personales; y las distintas dependencias actuarán como **ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO** de datos personales.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES	Version: 1
		Fecha: 27 diciembre de 2018
		Código: DES M02

EMSERCHIA E.S.P. distingue entre encargado interno y encargado externo. Los encargados internos son empleados de **EMSERCHIA E.S.P.** mientras que los externos son personas naturales o jurídicas que tratan datos que **EMSERCHIA E.S.P.** les suministra para la realización de una tarea asignada (proveedores, consultores, empresas de tercerización, etc.)

13. TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS

Está prohibida la transferencia de Datos Personales a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de Datos. Se entienden países seguros aquellos que cumplan con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC.

De manera excepcional se podrán realizar transferencias internacionales de Datos por **EMSERCHIA E.S.P.** cuando:

- El Titular del Dato haya otorgado su autorización previa, expresa e inequívoca para realizar la transferencia.
- La transferencia sea necesaria para la ejecución de un contrato entre el Titular y **EMSERCHIA E.S.P.** como Responsable y/o Encargado del Tratamiento.
- Se trate de transferencias bancarias y bursátiles acorde con la legislación aplicable a dichas transacciones.
- Se trate de transferencia de Datos en el marco de tratados internacionales que hagan parte del ordenamiento jurídico colombiano.
- Transferencias legalmente exigidas para salvaguardar un interés público.

Al momento de presentarse una transferencia internacional de Datos Personales, previo envío o recepción de los mismos, **EMSERCHIA E.S.P.** suscribirá los acuerdos que regulen en detalle las obligaciones, cargas y deberes que surgen para las partes intervinientes.

Los acuerdos o contratos que se celebren deberán atender lo dispuesto en este Manual, así como en la legislación y jurisprudencia que fuera aplicable en materia de protección de Datos Personales.

14. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

De acuerdo con lo establecido en el *Decreto 886 de 2014*, que reglamenta el *artículo 25 de la Ley 1581 de 2012*, **EMSERCHIA E.S.P.** inscribirá de manera independiente en el Registro Nacional de Base de Datos, cada una de las base de datos que contengan datos personales cuyo tratamiento se realice por parte de la Empresa (*artículos 2 y 3 del Decreto 886 de 2014*), identificando cada una de esas bases de datos de acuerdo con la finalidad para la cual fueron creadas (*artículo 9 Decreto 886 de 2014*). **EMSERCHIA E.S.P.** indicará en el Registro Nacional de Base de Datos la razón social, número de identificación tributaria, ubicación y contacto como responsable, así como de los Encargados del tratamiento de sus bases de datos (*artículo 7 del Decreto 886 de 2014*).

Finalmente, **EMSERCHIA E.S.P.** deberá actualizar en el Registro Nacional de Base de Datos la información inscrita cuando se presenten cambios sustanciales a la misma.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES	Version: 1
		Fecha: 27 diciembre de 2018
		Código: DES M02

15. PROHIBICIONES

En desarrollo de este Manual, se establecen las siguientes prohibiciones y sanciones como consecuencia de su incumplimiento:

- **EMSERCHIA E.S.P.** prohíbe el acceso, uso, gestión, cesión, comunicación, almacenamiento y cualquiera otro Tratamiento de Datos Personales de carácter sensible sin autorización del Titular del Dato personal y/o de **EMSERCHIA E.S.P.**

El incumplimiento de esta prohibición por parte de los colaboradores de **EMSERCHIA E.S.P.** será considerado como falta grave, que podrá dar lugar a la terminación de la relación laboral. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones legales adicionales a que haya lugar.

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

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

- **EMSERCHIA E.S.P.** prohíbe la cesión, comunicación o circulación de Datos Personales, sin el consentimiento del Titular del Dato o sin autorización de **EMSERCHIA E.S.P.**
- **EMSERCHIA E.S.P.** prohíbe el Tratamiento de Datos Personales de niños y adolescentes menores de edad, salvo autorización expresa de sus representantes legales. Todo Tratamiento que se llegare a hacer respecto de los Datos de los menores, se deberán asegurar los derechos prevalentes que la Constitución Política reconoce a estos, en armonía con el Código de la Infancia y la Adolescencia.

16. GENERACIÓN DE CULTURA

De acuerdo a lo establecido en las Guías de Responsabilidad Demostrada, de la Superintendencia de Industria y Comercio -SIC, **EMSERCHIA E.S.P.** se encargará de emprender campañas de generación de cultura, dirigidas a sus empleados, contratistas, proveedores y demás, con el fin de concientizarlos frente a los riesgos en materia de seguridad de la información personal, así como frente a las directrices establecidas en la presente política.

17. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA

EMSERCHIA E.S.P. se reserva el derecho de modificar en cualquier momento, de manera unilateral, el presente Manual de Políticas y Procedimiento para la Protección de los Datos Personales; los cambios efectuados serán publicados en la página web de la entidad y no entrarán a regir sino luego de la publicación de los mismos.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES	Version: 1
		Fecha: 27 diciembre de 2018
		Código: DES M02

El uso continuo de los servicios o no desvinculación de los mismos por el titular de la información después de la notificación de los cambios efectuados al Manual de Políticas y Procedimiento para la Protección de los Datos Personales, constituyen la aceptación de los mismos.

De todas maneras, los cambios que se realicen al presente Manual de Políticas y Procedimiento para la Protección de los Datos Personales, se harán en estricto cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente que regule la materia.

18. MARCO LEGAL

El presente Manual de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales ha sido elaborado en concordancia con las siguientes normas y documentos:

- Artículo 15 de la Constitución Política.
- Ley 1581 de 2012.
- Ley 1273 de 2009.
- Ley 1266 de 2008.
- Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010.
- Decreto Reglamentario No. 1377 de 2013.
- Decreto No. 886 de 2014.
- Sentencias de la Corte Constitucional T-414/92, T-340/93, SU-082/95, C-1011 de 2008 y C-748 del 2011.
- Avisos de privacidad.

7 CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	VIGENCIA	IDENTIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	RESPONSABLE
01	2018	Versión inicial	