

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

LEY 1581 DE 2012; DECRETO 1377 DE 2013



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SANTANDER DE QUILICHAO
EMQUILICHAO ESP

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: PO. GJ.20 Versión: 1.0 Emisión: 28/04/2014
--	---	--

POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y a su Decreto Reglamentario 1377 de 2013 que regulan la recolección y tratamiento de los datos de carácter personal y establecen las garantías para el debido tratamiento de la información personal, EMQUILICHAO E.S.P. adopta la presente política para el tratamiento de datos personales, la cual será informada a todos los titulares de los datos recolectados o que en el futuro se obtengan, con el fin de proteger todos los derechos consagrados en la Constitución Política de Colombia, específicamente en el Artículo 15, en el cual se establece el derecho a la intimidad personal y familiar y al buen nombre; adopta las siguientes políticas, para el tratamiento de datos personales, contenidos en las bases de datos de la Empresa.

De esta manera, EMQUILICHAO E.S.P. manifiesta que garantiza los derechos de la privacidad, la intimidad, el buen nombre y la autonomía universitaria, en el tratamiento de los datos personales, y en consecuencia todas sus actuaciones se regirán por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

Todas las personas que en desarrollo de diferentes actividades académicas, contractuales, comerciales, laborales, del servicio entre otras, sean permanentes u ocasionales, llegaran a suministrar a EMQUILICHAO E.S.P. cualquier tipo de información o dato personal, podrá conocerla, actualizarla y rectificarla.

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Razón social del responsable: EMQUILICHAO E.S.P.

Domicilio y Dirección: Calle 2b No 6-49 B/Rosario Santander de Quilichao Cauca

Correo electrónico: info@emquilichao.gov.co

Teléfonos: (2)8292893-8292233 Fax 8293279

Página Web: www.emquiligao.gov.co

2. MARCO LEGAL

- Constitución Política, artículo 15. Ley 1266 de 2008
- Ley 1581 de 2012
- Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010,
- Decreto Reglamentario parcial 1377 de 2013
- Sentencias C – 1011 de 2008, y C - 748 del 2011, de la Corte Constitucional

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente política será aplicable a los datos personales registrados en cualquier base de datos de EMQUILICHAO E.S.P. cuyo titular sea una persona natural.



POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: PO. GJ.20

Versión: 1.0

Emisión: 28/04/2014

4. OBLIGATORIEDAD

Los lineamientos consagrados en la presente política, son de obligatorio cumplimiento, tanto por parte de los colaboradores de EMQUILICHAO E.S.P., como por los contratistas y terceros que obren en nombre de la Empresa.

5. DEFINICIONES

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y, para efectos de la política contenida en este documento, se entenderá por:

- a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- b) **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;
- c) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;
- d) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- e) **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;
- f) **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos;
- g) **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;
- h) **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;



POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: PO. GJ.20

Versión: 1.0

Emisión: 28/04/2014

- i) **Titular** : Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
- j) **Tratamiento**: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión;
- k) **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;
- l) **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.

6. PRINCIPIOS

Para efectos de garantizar la protección de datos personales, EMQUILICHAO E.S.P. aplicará los siguientes principios, a la luz de los cuales se deberá realizar el tratamiento, transferencia y transmisión de datos personales:

- a) **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos**: El tratamiento de datos es una actividad reglada, la cual deberá estar sujeta a las disposiciones legales vigentes y aplicables rigen el tema.
- b) **Principio de finalidad**: la actividad del tratamiento de datos personales que realice EMQUILICHAO E.S.P. o a la cual tuviere acceso, obedecerán a una finalidad legítima en consonancia con la Constitución Política de Colombia, la cual deberá ser informada al respectivo titular de los datos personales.
- c) **Principio de libertad**: el tratamiento de los datos personales sólo puede realizarse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal, estatutario, o judicial que releve el consentimiento.
- d) **Principio de veracidad o calidad**: la información sujeta a Tratamiento de datos personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- e) **Principio de transparencia**: En el tratamiento de datos personales, EMQUILICHAO E.S.P. garantizará al Titular su derecho de obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que sea de su interés o titularidad.
- f) **Principio de acceso y circulación restringida**: El tratamiento de datos



POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: PO. GJ.20

Versión: 1.0

Emisión: 28/04/2014

personales se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de éstos, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En consecuencia, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la ley. Para estos propósitos la obligación de EMQUILICHAO E.S.P. será de medio.

g) Principio de seguridad: la información sujeta a tratamiento por EMQUILICHAO E.S.P. se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

h) Principio de confidencialidad: Todas las personas que en LA UNIVERSIDAD, administren, manejen, actualicen o tengan acceso a informaciones de cualquier tipo que se encuentre en Bases de Datos, están obligadas a garantizar la reserva de la información, por lo que se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelar a terceros, toda la información que llegaren a conocer en la ejecución y ejercicio de sus funciones; salvo cuando se trate de actividades autorizadas expresamente por la ley de protección de datos. Esta obligación persiste y se mantendrá inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

7. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y FINALIDAD DE LOS MISMOS

Los datos personales, serán tratados por EMQUILICHAO E.S.P., según lo dispuesto en la ley, con las siguientes finalidades:

7.1. Recolección de los datos personales

EMQUILICHAO E.S.P., en desarrollo de su objeto social, ha recolectado información personal de todos sus Usuarios, Clientes, Contratistas, Proveedores, Trabajadores y demás grupos de interés, sobre la cual se debe garantizar su actualización, conservación y veracidad.

Para ello, la Empresa, cuando haya lugar a recolectar o tratar algún tipo de información personal, deberá solicitar al titular del mismo la autorización previa e informada, para realizar el tratamiento de los datos personales.

Para el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, la

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: PO. GJ.20 Versión: 1.0 Emisión: 28/04/2014
--	---	--

Empresa, cumplirá con lo establecido en el Artículo 7 de la Ley 1581 de 2011, en concordancia con el Artículo 12 del Decreto 1377 del 2013. Asimismo, con respecto a la recolección de datos sensibles se observará las prohibiciones contenidas en los Artículos 6 de las normas antes citadas.

7.2. Almacenamiento y Seguridad de la información

EMQUILICHAO E.S.P, almacenará la información personal que recolecte en medios físicos o magnéticos, conforme a las normas de archivo adoptadas por la organización. A si mismo cumplimiento al principio de seguridad establecido en la normatividad vigente, LA UNIVERSIDAD 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.

7.3. Finalidad para la cual se recolecta la información (uso de la información):

EMQUILICHAO E.S.P, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones legales, como prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, así como para prestar los demás servicios comprendidos en su objeto social, para efectos de darle tratamiento a los datos personales, usará la información personal de sus grupos de interés, con las siguientes finalidades:

- a) Realizar todos los procesos de suscripción, conexión, suministro y facturación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, gestión del cobro y atención al cliente; así mismo, para realizar la lectura de medidores; facturación; suspensiones del servicio por falta de pago; reconexiones del servicio; atención de peticiones, quejas, reclamos, recursos, acciones de tutela, procedimientos administrativos y acciones judiciales; atención de solicitudes de conexión de servicio, de disponibilidad del servicio.
- b) Desarrollar la labor contractual de la empresa, en la etapa precontractual, contractual y pos contractual con relación a los productos y servicios ofrecidos por EMQUILICHAO E.S.P,
- c) Hacer llamadas y encuestas de satisfacción de los servicios y/o productos prestados; realizar registros y análisis de todos y cada uno de los datos de los diferentes procesos de la empresa, y realizar análisis de riesgos.
- d) Desarrollar e implementar estrategias de mercadeo y promoción relacionadas con los servicios ofrecidos por EMQUILICHAO E.S.P. o por sus aliados comerciales.
- e) Adelantar todas las acciones tendientes a desarrollar las actividades de gestión social y responsabilidad social empresarial.
- f) Dar a conocer, transferir y/o transmitir los datos personales, dentro o fuera del país, con ocasión de los negocios que la Empresa desarrolle allí.
- g) Realizar las actividades pertinentes en lo que se refiere al proceso de nómina



POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: PO. GJ.20

Versión: 1.0

Emisión: 28/04/2014

y demás ámbitos, cumplimiento debidamente las obligaciones a cargo de la Empresa.

- h) Desarrollar los programas de seguridad ocupacional
- i) Realizar los procesos de selección de personal y evaluación de los colaboradores de la empresa y aspirantes a ocupar cargos en EMQUILICHAO E.S.P. , así mismo, para desarrollar estrategias que mejoren el clima organizacional.
- j) Tramitar investigaciones internas relacionadas con las faltas al Reglamento Interno de Trabajo por parte de los colaboradores;
- k) Dar información a los diferentes entes de control y regulación, autoridades administrativas y judiciales.
- l) Controlar el ingreso de las personas a las diferentes sedes de la Empresa.
- m) Disponer de una base de datos sobre los contratistas y proveedores, con el fin de facilitar la contratación en la empresa.
- n) Realizar campañas de difusión y desarrollar estrategias de comunicación, relacionadas con los servicios ofrecidos por EMQUILICHAO E.S.P.
- o) Reportar información sobre el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones del titular del dato a centrales de información crediticia.
- p) Las demás permitidas por la ley.

Las actividades aquí descritas pueden ser desarrolladas por EMQUILICHAO E.S.P, o por terceros, previa aceptación por estos del cumplimiento de las obligaciones y principios establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013

7.4. Datos sensibles

Para el caso de datos personales sensibles, EMQUILICHAO E.S.P. podrá hacer uso y tratamiento de ellos cuando:

- a) El titular haya dado su autorización explícita, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- b) El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- c) El tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular.
- d) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- e) El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: PO. GJ.20 Versión: 1.0 Emisión: 28/04/2014
--	---	--

identidad de los titulares.

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento de datos sensibles se requiere la autorización previa, expresa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta y verificación posterior.

8. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN

Los titulares de los datos de carácter personal contenidos en bases de datos de EMQUILICHAO E.S.P., les asisten los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a EMQUILICHAO E.S.P., en su condición de responsable del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización concedida al momento de entregar los datos personales, salvo en los casos contemplados en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- c) Ser informado, 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 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento.
- 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 previo agotamiento del procedimiento contemplado en la Ley 1581 de 2012.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, en los términos establecidos en el Decreto 1377 de 2013.

9. DERECHOS DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES

En el tratamiento de datos personales se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los menores.

Queda proscrito el tratamiento de datos personales de menores, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública, y en este caso el tratamiento deberá cumplir con los siguientes parámetros:

- a) Responder y respetar el interés superior de los menores
- b) Asegurar el respeto de los derechos fundamentales de los menores.



POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: PO. GJ.20

Versión: 1.0

Emisión: 28/04/2014

Es tarea del Estado y las entidades de todo tipo proveer información y capacitar a los representantes legales y tutores sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes respecto del Tratamiento indebido de sus datos personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás.

10. DEBERES DE EMQUILICHAO E.S.P. COMO RESPONSABLE Y ENCARGADA DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

EMQUILICHAO E.S.P. reconoce la titularidad que de los datos personales ostentan las personas y en consecuencia ellas de manera exclusiva pueden decidir sobre los mismos. Por lo tanto, la empresa utilizará los datos personales para el cumplimiento de las finalidades autorizadas expresamente por el titular o por las normas vigentes.

En el tratamiento y protección de datos personales, EMQUILICHAO E.S.P. tendrá los siguientes deberes, sin perjuicio de otros previstos en las disposiciones que regulen o lleguen a regular esta materia:

- a) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular para el tratamiento de datos personales.
- c) Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en 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 sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar oportunamente la información, atendiendo de esta forma todas las novedades respecto de los datos del titular. Adicionalmente, se deberán implementar todas las medidas necesarias para que la información se mantenga actualizada.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente.
- h) Respetar 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) Identificar cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular.
- k) Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- l) 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.

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: PO. GJ.20 Versión: 1.0 Emisión: 28/04/2014
--	---	--

- m) Usar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012.
- n) Velar por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, en aquellos casos en que se entra autorizado el tratamiento de sus datos.
- o) Registrar en la base de datos las leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley.
- p) 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.
- q) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio
- r) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- s) Usar los datos personales del titular sólo para aquellas finalidades para las que se encuentre facultada debidamente y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

11. AUTORIZACIÓN Y CONSENTIMIENTO DEL TITULAR

EMQUILICHAO E.S.P requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los datos personales para el tratamiento de los mismos, exceptos en los casos expresamente autorizados en la ley, a saber:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b) Datos de naturaleza pública.
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas

11.1. Manifestación de la autorización

La autorización a EMQUILICHAO E.S.P para el tratamiento de los datos personales será otorgada por:

- a) El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición la empresa
- b) Los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c) El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- d) Otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado.

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: PO. GJ.20 Versión: 1.0 Emisión: 28/04/2014
--	---	--

11.2. Medios para otorgar la autorización

EMQUILICHAO E.S.P obtendrá la autorización a través de los siguientes medios:

- Personalmente, en las oficinas de Atención al Cliente.
- En forma escrita.
- Correo electrónico: atencion.usuario@emquilichao.gov.co
- Teléfonos: (2)8292893-8292233 Fax 8293279
- Página Web: www.emquilichao.gov.co

11.3. Prueba de la autorización

EMQUILICHAO E.S.P conservará la prueba de la autorización otorgada por los titulares de los datos personales para su tratamiento, para lo cual utilizará los mecanismos disponibles a su alcance en la actualidad al igual que adoptará las acciones necesarias para mantener el registro de la forma y fecha y en la que obtuvo ésta. En consecuencia EMQUILICHAO E.S.P podrá establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

11.4. Revocatoria de la autorización.

Los titulares de los datos personales pueden en cualquier momento revocar la autorización otorgada a EMQUILICHAO E.S.P para el tratamiento de sus datos personales o solicitar la supresión de los mismos, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. EMQUILICHAO E.S.P establecerá mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su autorización o solicitar la supresión sus datos personales, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

Para lo anterior, deberá tenerse en cuenta que la revocatoria del consentimiento puede expresarse, por una parte, de manera total en relación con las finalidades autorizadas, y por lo tanto EMQUILICHAO E.S.P deberá cesar cualquier actividad De tratamiento de los datos; y por la otra de manera parcial en relación con ciertos tipos de tratamiento, en cuyo caso serán estos sobre los que cesarán las actividades de tratamiento, como para fines publicitarios, entre otros. En este último caso, EMQUILICHAO E.S.P podrá continuar tratando los datos personales para aquellos fines en relación con los cuales el titular no hubiera revocado su consentimiento.

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

El área de atención al usuario de EMQUILICHAO E.S.P. es el responsable de atender las peticiones, consultas y reclamos, que los titulares de los datos presenten en la empresa, sobre sus derechos de habeas data.

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: PO. GJ.20 Versión: 1.0 Emisión: 28/04/2014
--	---	--

13. PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS

Para atender las consultas y reclamos que presenten los titulares de datos personales en ejercicio de sus derechos, se adopta el siguiente procedimiento:

13.1. Personas legitimadas para presentar consultas y reclamos

Las consultas y reclamos en ejercicio del derecho de Habeas Data pueden ser presentadas por: El titular del dato personal, sus causahabientes, por los representantes legales de los menores de edad o por apoderado debidamente reconocido.

El titular del dato debe acreditar esta condición mediante copia de su documento de identidad, los causahabientes mediante copia de su registro civil de nacimiento, de su documento de identidad y del registro civil de defunción del causante, el representante legal de menores de edad acredita su calidad mediante la copia de su documento de identidad y del registro civil del menor o de la sentencia que lo nombre como tutor del menor.

En caso de que el titular este representado por un tercero debe allegarse el respectivo poder, el cual debe tener reconocimiento del contenido ante notario. El apoderado debe presentar su documento de identidad.

13.2. Mecanismos de atención

Las consultas y reclamos pueden hacerse por los siguientes medios:

- Personalmente, en las oficinas de Atención al Cliente.
- En forma escrita.
- Correo electrónico: atencion.usuario@emquilichao.gov.co
- Teléfonos: (2)8292893-8292233 Fax 8293279
- Página Web: www.emquilichao.gov.co

13.3. Contenido de las consultas y reclamos

Las consultas y reclamos deben contener, como mínimo:

- a) Identidad del solicitante, acompañado de los documentos que acrediten la representación de su representante.
- b) Petición, con la descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
- c) Dirección para comunicaciones o medio de contacto para recibir al respuesta, como teléfono, correo electrónico, dirección de residencia.

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: PO. GJ.20 Versión: 1.0 Emisión: 28/04/2014
--	---	--

- d) Documentos que soportan la consulta y/o el reclamo.
- e) En caso dado, otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.
- f) Firma de la persona legitimada para presentar

13.3.1. Consulta

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, 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 término.

13.3.2. Reclamo

En caso de reclamo, si este 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 que el reclamo no sea de competencia de la Empresa 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.

13.4. Eliminación de la información personal.

Una vez se cumpla con la finalidad para la cual se recolectó la información personal, EMQUILICHAO E.S.P., dará cumplimiento a las normas de archivo adoptadas por la organización y la eliminará según los procedimientos establecidos para ello

14. CAMBIOS DE POLITICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES

EMQUILICHAO E.S.P., puede cambiar su política de protección de datos

	POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: PO. GJ.20 Versión: 1.0 Emisión: 28/04/2014
--	---	--

personales en cualquier momento. Cualquier cambio será informado de manera previa a través de la página web www.emquilichao.gov.co

9. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA

La presente política de protección de datos personales, entra en vigencia a partir del veintiséis

La presente política rige a partir del 01 de agosto de 2018 y deja sin efectos los reglamentos o manuales especiales que se hubiesen podido adoptar en otras instancias por parte de EMQUILICHAO E.S.P.,

Luis Andrés Sadovnik Rojas
Gerente