

POLÍTICAS DE TRATAMIENTOS DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS TITULARES

SERVIASEO S.A E.S.P.

SERVIASEO S.A. E.S.P. , con el fin de proteger todos los derechos consagrados en la Constitución Política de Colombia, adopta las siguientes políticas, para el tratamiento de datos personales contenidos en las bases de datos de la Empresa, de acuerdo con lo anterior se procede a dar cumplimiento a lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, que regulan la recolección y tratamiento de los datos de carácter personal y establecen las garantías para el tratamiento de la información personal.

ALCANCE

Esta Política de Protección de Datos Personales se aplicará todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan Datos Personales que sean objeto de tratamiento por parte de la Empresa **SERVIASEO S.A. E.S.P.**

IDENTIFICACION DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

SERVIASEO S.A. E.S.P., con domicilio principal en la Carrera 29 No. 37-29 Barrio San Juan en la Ciudad de Corozal Sucre, con el NIT 823004316-6 Correo electrónico: contactocorozal@serviaseo.net.co Teléfono 2843690

OBLIGATORIEDAD

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

DEFINICIONES

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.
- **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.
- **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. En los eventos en que el Responsable no ejerza como Encargado de la Base de Datos, se identificará expresamente quién será el Encargado.
- **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.
- **Términos y Condiciones:** marco general en el cual se establecen las condiciones para los participantes de actividades promocionales o afines.
- **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.
- **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.

- 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.

TRATAMIENTO

La Empresa **SERVIASEO S.A. E.S.P.**, actuando en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades comerciales, efectuar los cobros del servicio, atender, quejas, reclamos y recursos así como para el fortalecimiento de sus relaciones con terceros, recolecta, almacena, usa, circula y suprime Datos Personales correspondientes a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, consumidores, clientes, proveedores, acreedores y deudores.

DERECHO DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

Las personas naturales cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento por parte de la Empresa **SERVIASEO S.A. E.S.P.** tienen los siguientes derechos, los cuales pueden ejercer en cualquier momento:

- a. Conocer los Datos Personales sobre los cuales la Empresa **SERVIASEO S.A. E.S.P.** está realizando el Tratamiento. De igual manera, el Titular puede solicitar en cualquier momento, que sus datos sean actualizados o rectificadas, por ejemplo, si el Titular encuentra que sus datos son inexactos, incompletos o que induzcan a errores, o aquellos cuyo Tratamiento está prohibido o no haya sido autorizado.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada a la EMPRESA **SERVIASEO S.A. E.S.P.** para el Tratamiento de sus Datos Personales.
- c. Ser informado por la empresa previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales.

- e. Solicitar a la Empresa la supresión de sus Datos Personales o en su defecto revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos. No obstante, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular de la información tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos y/o archivos.
- f. Acceder en forma gratuita a su Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

AREA RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACION Y OBSERVACION DE ESTA POLITICA

El área jurídica de la Empresa **SERVIASEO S.A E.S.P.**, tiene a su cargo la labor de implementación, capacitación y observación de esta Política. Para el efecto, todos los funcionarios que realizan el Tratamiento de Datos Personales en las diferentes áreas de la Empresa están obligados a reportar estas Bases de Datos al área jurídica y a dar traslado a ésta de manera inmediata, de todas las peticiones, quejas y reclamos que reciban por parte de los Titulares de Datos Personales.

EJERCICIO Y PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LOS DERECHOS AL HABEAS DATA

La Ley 1581 de 2012 proporciona a toda persona titular de datos personales una serie de herramientas jurídicas frente al responsable de los datos personales, los cuales, le garantizan el control que tiene sobre la información que le concierne, como su derecho a la protección de la misma. Estas herramientas, actúan como complemento del deber del responsable de cumplir con las obligaciones que le son impuestas en la Ley, permitiéndole identificar aquellos casos en los que el tratamiento pudiera no resultar ajustado a los mismos.

Para el ejercicio de los derechos, quienes podrán actuar de conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013 son las siguientes personas: los titulares, los causahabientes, su representante o apoderado o las personas que actúen a favor de otro o para otro.

Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, será rechazada.

La Empresa cuenta con una infraestructura administrativa destinada, entre otras funciones, a asegurar la debida atención de requerimientos, peticiones, consultas, quejas y reclamos relativos a protección de datos, a fin de garantizar el ejercicio de los derechos contenidos en la Constitución y la ley, especialmente el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información personal; así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales.

Para consultas, reclamos, quejas o para el ejercicio de los derechos que le asisten como titular de información (Datos personales), podrá comunicarse con “SERVIASEO S.A E.S.P.” así: A través de la página web: www.serviaseo.net.co o al correo corporativo: contactocorozal@serviaseo.net.co

Igualmente, podrá acudir a las oficinas de atención al cliente de la Empresa, Ubicadas en la Carrera 29 No. 37-29 Barrio San Juan en la Ciudad de Corozal Sucre.

1. EJERCICIO DE LOS DERECHOS.

1.1 DERECHO DE ACCESO.

El poder de disposición o decisión que tiene el titular sobre la información que le concierne, conlleva necesariamente el derecho de acceder y conocer si su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento. De esta manera, la Empresa garantiza al titular su derecho de acceso en tres vías:

- a) La primera implica que el titular pueda conocer la efectiva existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales.
- b) La segunda, que el titular pueda tener acceso a sus datos personales que están en posesión del responsable.
- c) La tercera, supone el derecho a conocer las circunstancias esenciales del tratamiento, lo cual se traduce en el deber de la empresa de informar al titular sobre el tipo de datos personales tratados y todas y cada una de las finalidades que justifican el tratamiento.

La Empresa garantiza el derecho de acceso cuando, previa acreditación de la identidad del titular o personalidad de su representante, se ponga a disposición de éste, de manera gratuita, el detalle de los datos personales a

través de medios electrónicos o físicos que permitan el acceso directo del Titular a ellos.

1.2 CONSULTAS.

La Empresa garantiza el derecho de consulta, suministrando a las personas que actúen en ejercicio de este derecho, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales la Empresa garantiza, que existen medios de comunicación electrónica y en las oficinas de atención al cliente.

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.

1.3 RECLAMOS.

La Empresa garantiza el derecho de reclamo, a las bases de datos para la corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicable. El reclamo será tramitado bajo las siguientes reglas:

Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es, 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, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción 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.

Si por alguna circunstancia la Empresa recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra él, 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 que mantiene la empresa 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 atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.

1.4 IMPLEMENTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL DERECHO A PRESENTAR RECLAMOS.

La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por la Empresa señalados en el aviso de privacidad y en este documento, y contener, como mínimo, la siguiente información:

- 1) El nombre, domicilio del titular y medio de contacto para recibir la respuesta como teléfono, correo electrónico, dirección de residencia.
- 2) Los documentos que acrediten la identidad o la representación de su representante.
- 3) La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
- 4) En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

Rectificación y Actualización De Datos. La Empresa tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente:

La Empresa tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho.

Supresión De Datos. El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a la Empresa la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados.
- Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recolectados. 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 la Empresa. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:
 - Las solicitudes de supresión de la información no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
 - 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.
 - 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.

En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, la Empresa debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

1.5 REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN.

Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal.

Se tendrán dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que la Empresa deba dejar de tratar por completo los datos del titular; la segunda, puede sobre algunos tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para estudios de mercado.

Por lo anterior, será necesario que el titular al momento elevar la solicitud de revocatoria del consentimiento a la empresa, indique en ésta si la revocación que pretende realizar es total o parcial. En la revocatoria parcial deberá indicar con cuál tratamiento el titular no está conforme.

Habrán casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre titular y responsable por el cumplimiento de un contrato, por disposición legal no podrá ser revocado.

2. PROCEDIMIENTO DE QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante la Empresa, de acuerdo al procedimiento anteriormente mencionado.

3. DEBERES DE LA EMPRESA

Deberes de la Empresa cuando obra como Responsable del tratamiento de datos personales.

Todos los obligados a cumplir esta política deben tener presente que es responsabilidad de la Empresa cumplir los deberes que al respecto imponga la ley. Por ende, deben obrar de tal forma que cumplan las siguientes obligaciones:

3.1 DEBERES DE LA EMPRESA RESPECTO DEL TITULAR DEL DATO.

- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- Informar de manera clara y suficiente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus datos personales.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos personales.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política.

3.2. DEBERES DE LA EMPRESA RESPECTO DE LA CALIDAD, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES.

- Observar los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en la legislación colombiana.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Actualizar la información cuando sea necesario.
- Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente.

3.3. DEBERES DE LA EMPRESA CUANDO REALIZA EL TRATAMIENTO A TRAVÉS DE UN ENCARGADO

- Suministrar al Encargado del tratamiento únicamente los datos personales que está autorizado a suministrar a terceros.
- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Comunicar 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.
- Informar de manera oportuna al Encargado del tratamiento las rectificaciones realizadas sobre los datos personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes.
- Exigir al Encargado del tratamiento, en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- Informar al Encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentre en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.

3.4. DEBERES DE LA EMPRESA RESPECTO DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

- Informarle las eventuales violaciones a los códigos de seguridad y la existencia de riesgos en la administración de la información de los titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

3.5. DEBERES DE LA EMPRESA CUANDO OBRA COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Si la empresa realiza el tratamiento de datos en nombre de otra entidad u organización (Responsable del tratamiento) deberá cumplir los siguientes deberes:

- Establecer que el Responsable del tratamiento esté autorizado para suministrar a la empresa los datos personales que tratará como Encargado.
- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- Actualizar la información reportada por los Responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente política.
- Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se establece en la presente política.
- 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.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el titular o facultadas por la ley para dicho efecto.

- 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.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

4. TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES

Cuando se envíen o transfieran datos a otro país será necesario contar con la autorización del titular de la información que es objeto de transferencia. Salvo que la ley diga lo contrario, es presupuesto necesario la existencia de dicha autorización para efectuar la circulación internacional de datos. En este sentido, antes de enviar datos personales a otro país, los obligados de cumplir esta política deberán verificar que se cuenta con la autorización previa, expresa e inequívoca del titular que permita transmitir sus datos personales.

Dicha transferencia de los datos personales se realiza únicamente a terceros con quien la Empresa tenga vínculo contractual, comercial y/o jurídico.

5. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NATURALEZA SENSIBLE.

De acuerdo con la Ley de protección de Datos Personales, se consideran como datos de naturaleza sensible aquellos que afectan la intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como los relacionados a continuación:

- Origen racial o étnico.
- Orientación Política.
- Convicciones religiosas /filosóficas.
- Pertenencia a sindicatos, a organizaciones sociales, a organizaciones de derechos humanos o a partidos políticos.
- Salud.
- Vida Sexual.
- Datos biométricos (como huella dactilar, la firma y la foto).

El tratamiento de los Datos Personales de naturaleza sensible está prohibido por la Ley, salvo que se cuente con autorización expresa, previa e informada del Titular entre otras excepciones consagradas en el Artículo 6º de la Ley 1581 de 2012.

6. AVISO DE PRIVACIDAD

La Empresa, en lo sucesivo y a quien le sean cedidos los derechos, le informa que el aviso de privacidad de tratamiento de sus datos personales puede consultarlo en www.serviaseo.net.co

7. MODIFICACION Y/O ACTUALIZACION DE LA POLITICA DE PROTECCION DE DATOS Y MANEJO DE INFORMACION.

Cualquier cambio sustancial en las políticas de Tratamiento, se comunicará de forma oportuna a los titulares de los datos a través de los medios habituales de contacto y/o a través de:

Página pública de la empresa www.serviaseo.net.co, correo electrónico enviado a los titulares.

8. VIGENCIA DE LAS POLITICAS DE TRATAMIENTO DE INFORMACION PERSONAL.

Las presentes políticas rigen a partir de la fecha de publicación. Por regla general, el término de las autorizaciones sobre el uso de los datos personales por los clientes y/o usuarios se entiende por el término de la relación comercial o de la vinculación al servicio y durante el ejercicio del objeto social de la compañía.

Las autorizaciones sobre los datos de los clientes y/o usuarios podrán terminar por voluntad de los mismos en cualquier momento. Si la persona es un cliente activo de la Empresa no se podrán usar sus datos para nada diferente a la prestación del servicio y para el ofrecimiento de renovaciones posteriores cuando el servicio tenga esta modalidad.

Cuando los términos de las políticas de privacidad y uso de información personal de cualquier de los servicios o productos contratados por un titular, cambien en lo esencial, por regla general, en los servicios que tengan la opción de renovación se obtendrá en esta la nueva autorización. Para los demás casos, se obtendrá la autorización en la forma establecida para cada política o aviso de privacidad o a través del medio usual de contacto entre la empresa y los titulares.