



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

---

**MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

---



Proceso Gestión Mejora Continua  
Código MC-M-002 Versión 01  
DICIEMBRE, 2017

## TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	3
2.	ALCANCE .....	3
3.	FUNDAMENTO LEGAL.....	3
4.	DEFINICIONES.....	3
5.	CONTENIDO.....	5
5.1.	PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES .....	5
5.2.	RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO .....	6
5.3.	TRATAMIENTOS Y FINALIDADES.....	7
5.3.1.	TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.....	7
5.3.2.	FINALIDADES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.....	7
5.4.	DERECHOS DE LOS TITULARES .....	8
5.5.	TIPOS DE DATOS PERSONALES .....	9
5.5.1.	DATO PÚBLICO.....	9
5.5.2.	DATO SEMIPRIVADO.....	9
5.5.3.	DATO PRIVADO .....	9
5.5.4.	DATOS SENSIBLES .....	9
5.5.5.	DATOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.....	10
5.6.	AUTORIZACIÓN DEL TITULAR .....	10
5.7.	CASOS EN QUE NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN .....	11
5.8.	DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO .....	11
5.9.	DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO.....	12
5.10.	ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS .....	13
5.10.1.	ÁREA RESPONSABLE .....	13
5.10.2.	CANALES DE ATENCIÓN .....	13
5.10.3.	PROCEDIMIENTOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES.....	13
5.10.3.1.	PERSONAS AUTORIZADAS .....	13
5.10.3.2.	PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS.....	14
5.10.3.3.	PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS .....	14
6.	POLÍTICAS OPERACIONALES.....	16

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para el Tratamiento de los Datos Personales de personas naturales, que en el desarrollo de las funciones propias de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en adelante Superservicios, deba recolectar, almacenar, usar, circular o suprimir, con el fin de dar cumplimiento a lo previsto en la Ley 1581 de 2012 “Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de Datos Personales” y demás normas que la modifiquen, aclaren, reglamenten o adicione.

## 2. ALCANCE

El presente Manual es aplicable a los procesos de la Superservicios que deban realizar el Tratamiento de los Datos Personales (datos públicos, datos semiprivados, datos privados, datos sensibles, datos de los niños, niñas y adolescentes), en calidad de Responsable y de Encargado.

Las disposiciones establecidas en este documento y las demás que dicte la normatividad colombiana en materia de Protección de Datos Personales, son de obligatorio cumplimiento para todos los servidores públicos de la Superservicios que actúan en calidad de Responsables del Tratamiento, así como también, para las empresas contratadas, contratistas o entidades del Gobierno hacia las cuales se transmite información y que actúan en calidad de Encargadas del Tratamiento.

## 3. FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de Colombia, artículo 15.
- Ley 1266 de 2008 “Por la cual se dictan las disposiciones generales del Habeas Data”.
- Ley 1273 de 2009, artículos 269F y 269G.
- Sentencia C-748 de 2011.
- Ley estatutaria 1581 de 2012 “Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de Datos Personales”.
- Decreto 1074 de 2015 que incorpora en su capítulo 25, el Decreto 1377 de 2013 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”.

## 4. DEFINICIONES

De acuerdo con las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 sobre la materia, se establecen las siguientes definiciones:

- a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus Datos Personales<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Ley 1581 de 2012, artículo 3, literal a.

- 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<sup>2</sup>.
- c) **Base de Datos:** Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento<sup>3</sup>, pueden ser manuales, es decir cuando información se encuentra organizada y almacenada de manera física, o automatizadas, es decir cuando la información se almacena y administra con la ayuda de herramientas informáticas.
- d) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables<sup>4</sup>, como el nombre, la edad, el sexo, el estado civil, el domicilio, entre otros.
- e) **Derecho de Habeas Data:** Derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar, y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma<sup>5</sup>.
- f) **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<sup>6</sup>.
- g) **Información pública:** Es la agrupación ordenada de datos públicos, que permite otorgarle a los datos una utilidad y uso en determinado contexto, y que se genera a partir del desarrollo de actividades para el funcionamiento del Estado, es decir de los registros periódicos de las actividades misionales de las entidades, o como consecuencia del ejercicio de funciones de rutina en el Estado<sup>7</sup>.
- 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 Tratamiento de los datos<sup>8</sup>.
- i) **Titular:** Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento<sup>9</sup>.

2 Decreto 1074 de 2015, artículo 2.2.2.25.1.3, numeral 1.

3 Ley 1581 de 2012, artículo 3, literal b.

4 Ley 1581 de 2012, artículo 3, literal b.

5 Ley 1581 de 2012, artículo 1.

6 Ley 1581 de 2012, artículo 3, literal d.

7 Guía para la apertura de datos en Colombia. MINTIC, Gobierno en Línea

8 Ley 1581 de 2012, artículo 3, literal e.

9 Ley 1581 de 2012, artículo 3, literal f.

- j) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión<sup>10</sup>.
- 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<sup>11</sup>.
- 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<sup>12</sup>.

## 5. CONTENIDO

### 5.1. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

El presente Manual de Políticas de Tratamiento de Datos Personales se rige por los siguientes principios rectores definidos en la Ley 1581 de 2012:

- a) **Principio de Legalidad:** El Tratamiento de Datos Personales debe estar sujeto a lo establecido en la normatividad vigente<sup>13</sup>.
- b) **Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular<sup>14</sup>.
- c) **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede hacerse con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular de los datos<sup>15</sup>.
- d) **Principio de veracidad o calidad:** La información a tratar debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible<sup>16</sup>.
- e) **Principio de transparencia:** Garantizar al Titular de los datos el derecho a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, la información acerca de la existencia de datos que le conciernan<sup>17</sup>.

---

10 Ley 1581 de 2012, artículo 3, literal g.

11 Decreto 1074 de 2015, artículo 2.2.2.25.1.3, numeral 4.

12 Decreto 1074 de 2015, artículo 2.2.2.25.1.3, numeral 5.

13 Ley 1581 de 2012, artículo 4, literal a.

14 Ley 1581 de 2012, artículo 4, literal b.

15 Ley 1581 de 2012, artículo 4, literal c.

16 Ley 1581 de 2012, artículo 4, literal d.

17 Ley 1581 de 2012, artículo 4, literal e.

- f) **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular o por personas previstas en la normatividad vigente.

Los Datos Personales (datos semiprivados, datos privados, datos sensibles, datos de los niños, niñas y adolescentes), salvo los datos públicos, 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 normatividad vigente<sup>18</sup>.

- g) **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento, se debe manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para garantizar la seguridad evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento<sup>19</sup>.
- h) **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que participen en el Tratamiento de Datos Personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de Datos Personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley 1581 de 2012 y en los términos de la misma<sup>20</sup>.

## 5.2. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

La Superservicios, Organismo de carácter técnico que ejerce inspección, vigilancia y control a las entidades y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, es Responsable del Tratamiento de los Datos Personales cuando por sí misma o en asocio con otros, decide sobre las bases de datos y el Tratamiento de los datos contenidos en ellas. En este caso, está en la obligación de obtener la Autorización de parte del Titular para el Tratamiento de sus Datos Personales, conservar la prueba y las demás obligaciones que en tal calidad le asigne la Ley.

**Razón social:** Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**Número de Identificación Tributaria (NIT):** 800.250.984-6.

**Dirección sede principal:** Carrera 18 No. 84 – 35. Bogotá D.C.

**Correo electrónico:** [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

**Teléfonos:** PBX: (571) 6913006, Línea gratuita Nacional 01-8000-910305.

18 Ley 1581 de 2012, artículo 4, literal f.

19 Ley 1581 de 2012, artículo 4, literal g.

20 Ley 1581 de 2012, artículo 4, literal h.

### 5.3. TRATAMIENTOS Y FINALIDADES

#### 5.3.1. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Los Datos Personales que la Superservicios trate, en calidad de Responsable, serán recolectados, almacenados, organizados, usados, circulados, transmitidos, transferidos, actualizados, rectificadas, suprimidos, eliminados y en general gestionados de acuerdo y en proporción a las finalidades que tenga cada Tratamiento.

#### 5.3.2. FINALIDADES PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Las finalidades para el Tratamiento de los Datos Personales que son tratados por la Superservicios, en calidad de Responsable, serán las necesarias para ejercer las funciones legales de inspección, vigilancia y control de las entidades y empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios frente a sus usuarios, de acuerdo con lo establecido, en las disposiciones contenidas en el Decreto 990 de 2002 "Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios", modificado por el Decreto 2590 de 2007:

- Intervenir entidades prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios en riesgo.
- Certificar que la estratificación de los municipios y distritos del país es correcta.
- Sancionar a las entidades prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios cuando no cumplen las normas a que están obligadas.
- Resolver recursos.
- Promover la participación ciudadana.
- Informar y dar conceptos.
- Determinar sistemas de información.
- Atención de Trámites (Peticiónes, Quejas y Reclamos).

Así como las finalidades requeridas para el Tratamiento de los datos, recopilados por las Áreas de los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y Evaluación, esto es, las finalidades para el Tratamiento de los Datos Personales según el grupo de interés al que corresponda el Titular, serán las siguientes:

**5.3.2.1. Autoridades ambientales:** Relacionamiento, comunicación, desarrollo, registro, actualización, consolidación, acreditación, formalización, ejecución, difusión, aseguramiento, organización, tramitación, control, defensa jurídica y gestión de las actuaciones, informaciones y actividades en las cuales se relacionan o vinculan las autoridades ambientales.

**5.3.2.2. Ciudadanos:** Relacionamiento, comunicación, desarrollo, atención, registro, actualización, acreditación, consolidación, organización, aseguramiento, ejecución, atención, tramitación, defensa jurídica, y gestión de las actuaciones, inspección, vigilancia y control.

- 5.3.2.3. Empresas prestadoras de Servicios Públicos:** Relacionamiento, comunicación, desarrollo, atención, registro, actualización, acreditación, consolidación, organización, aseguramiento, ejecución, atención, tramitación, defensa jurídica, y gestión de las actuaciones, inspección, vigilancia y control.
- 5.3.2.4. Comunidades:** Relacionamiento, comunicación, desarrollo, registro, actualización, consolidación, acreditación, formalización, ejecución, difusión, aseguramiento, organización, tramitación, control, defensa jurídica, y gestión de las actuaciones, informaciones y actividades en las cuales se relacionan o vinculan la comunidad y la sociedad civil.
- 5.3.2.5. Colaboradores y familia:** Relacionamiento, comunicación, registro, acreditación, consolidación, organización, actualización, aseguramiento, procesamiento, investigación, capacitación, autorización, reporte, estadística, planeación, mejora, análisis, tramitación, auditaje, defensa jurídica, y gestión de las actuaciones, notificación, publicación, informaciones y actividades en las cuales se relacionan o vinculan los colaboradores, pensionados y sus familiares.
- 5.3.2.6. Entidades Gubernamentales:** Relacionamiento, comunicación, interacción, colaboración, registro, acreditación, actualización, consolidación, organización, aseguramiento, atención, tramitación, defensa jurídica, y gestión de las actuaciones, notificación, publicación, informaciones y actividades en las cuales se relacionan o vinculan los agentes, organismos o entidades Gubernamentales.
- 5.3.2.7. Proveedores:** Relacionamiento, comunicación, registro, acreditación, consolidación, organización, actualización, aseguramiento, atención, tramitación, defensa jurídica, y gestión de las actuaciones, informaciones y actividades en las cuales se relacionan o vinculan los proveedores.

#### **5.4. DERECHOS DE LOS TITULARES**

La Ley 1581 de 2012 establece que los Titulares de los Datos Personales tendrán los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer ante la Superservicios, 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 otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la citada Ley.



- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, 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 citada ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.
- f) Acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

## **5.5. TIPOS DE DATOS PERSONALES**

### **5.5.1. 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<sup>21</sup>.

### **5.5.2. DATO SEMIPRIVADO**

Son aquellos que no tienen 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, como el dato financiero o crediticio de actividad comercial<sup>22</sup>.

### **5.5.3. DATO PRIVADO**

Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular<sup>23</sup>.

### **5.5.4. DATOS SENSIBLES**

La Ley 1581 de 2012 establece como categoría especial a los Datos Sensibles, y son “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

<sup>21</sup> Decreto 1074 de 2015, artículo 2.2.2.25.1.3, numeral 2.

<sup>22</sup> Adaptado de la Ley 1266 de 2008.

<sup>23</sup> Adaptado de la Ley 1266 de 2008.

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<sup>24</sup>.

Esta prohíbe el Tratamiento de datos sensibles con excepción de los siguientes casos<sup>25</sup>:

- a) Cuando el Titular otorga su autorización para el Tratamiento,
- b) El Tratamiento es necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado,
- c) El Tratamiento es 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,
- d) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial, y
- e) El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica, en este último caso deben adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

#### **5.5.5. DATOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

La Ley 1581 de 2012 también establece como categoría especial, los Datos Personales de los niños, niñas y adolescentes, y prohíbe su Tratamiento, excepto aquellos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012 y cuando dicho Tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

- a) Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b) Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

La Superservicios velará por el uso adecuado de los Datos Personales de los niños, niñas y adolescentes.

#### **5.6. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR**

Para el Tratamiento de los Datos Personales, La Superservicios, requerirá la autorización previa e informada del Titular, a través del Formato Autorización de Tratamiento de Datos Personales MC-F-024, para lo cual establecerá mecanismos que garanticen su consulta posterior.

Para el Tratamiento de los Datos Personales sensibles, la Superservicios cumplirá las siguientes obligaciones:

- a) Informar al Titular de forma explícita y previa, cuáles de los datos que serán objeto de

---

<sup>24</sup> Ley 1581 de 2012, artículo 5.

<sup>25</sup> Ley 1581 de 2012, artículo 6.

Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso.

- b) Informar al Titular que por tratarse de Datos Personales sensibles, no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- c) El suministro de los Datos Personales de los niños, niñas y adolescentes debe realizarse con autorización de los padres de familia o representantes legales del menor.

### **5.7. CASOS EN QUE NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN**

La Superservicios no requerirá Autorización del Titular para el Tratamiento de sus Datos Personales cuando se trate de:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b) Datos públicos.
- 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.

### **5.8. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO**

Son deberes de la Superservicios como Responsable del Tratamiento, los establecidos en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012:

- 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 citada 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 éste se mantenga actualizada.

- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la citada 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 citada ley.
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la citada 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”.

## **5.9. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO**

Son deberes de los Encargados del Tratamiento de los Datos Personales por cuenta de la Superservicios, los establecidos en el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la Ley y en otras que rijan su actividad:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Tomar las medidas para 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 Ley.
- d) Actualizar la información reportada por la Superservicios, 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 Ley.
- f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.
- g) Registrar en la base de datos las leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la 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 puedan tener acceso a ella.
- k) Informar a la Superintendencia de industria y Comercio cuando se presenten incidentes de seguridad y existan riesgos en la administración de los Datos Personales de los Titulares.
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 5.10. ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

Para que el Titular de los datos personales o sus causahabientes puedan realizar peticiones, consultas o reclamos con el fin de ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos o revocar la autorización otorgada; la Superservicios determinó lo siguiente:

### 5.10.1. ÁREA RESPONSABLE

La Dirección General Territorial, o quien haga sus veces, es el área encargada de gestionar con las demás dependencias, la solución a las peticiones, consultas o reclamos de los Titulares de los Datos Personales o su causahabientes.

### 5.10.2. CANALES DE ATENCIÓN

Los Titulares de los Datos Personales podrán ejercer sus Derechos a través de los Canales de atención, destinados por la Entidad:

<b>Virtual</b>	Correo electrónico:	<a href="mailto:sspd@superservicios.gov.co">sspd@superservicios.gov.co</a>
<b>Telefónica</b>	Línea gratuita nacional:	01-8000-910305
	Línea de atención en Bogotá:	(57-1) 691-3006
<b>Presencial</b>	Sede Administrativa Bogotá D.C	Carrera 18 N° 84 - 35. Horario de atención: Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
	Y las Sedes Territoriales y puntos de atención a nivel nacional, descritas en: <a href="http://www.superservicios.gov.co/">http://www.superservicios.gov.co/</a>	

## 5.10.3. PROCEDIMIENTOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

### 5.10.3.1. PERSONAS AUTORIZADAS

Los derechos de los Titulares establecidos en el numeral 5.4 del presente documento, podrán ejercerse por las siguientes personas:

- a) El Titular, quien deberá acreditar su identidad adjuntando una copia de su documento de identidad.
- b) Los herederos o causahabientes del Titular, en caso de que éste hubiere muerto. En tal caso el solicitante debe acreditar su calidad.

- c) El representante y/o apoderado del Titular, quien deberá adjuntar el poder o documento que lo acredita como tal.
- d) La persona que hubiere sido autorizado por el Titular, caso en el cual debe anexar el documento mediante el cual recibió dicha autorización.
- e) Los representantes legales de los niños, niñas y adolescentes, caso en el cual deben anexar el registro civil de nacimiento o el documento que los acredita como representantes del menor.

### **5.10.3.2. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS**

Su objeto es que las personas autorizadas anteriormente mencionadas, consulten ante la Superservicios si sus Datos Personales están siendo objeto de Tratamiento por parte de la Entidad, el tipo de datos y la finalidad de su Tratamiento.

La consulta deberá estar acompañada de la siguiente información:

- a) Identificación y domicilio del Titular, causahabiente o apoderado.
- b) Identificación clara de los datos sobre los que recae la solicitud.
- c) Descripción de los hechos que dan lugar a la solicitud.
- d) Dirección o correo electrónico del solicitante.
- e) Documentos que se quieran hacer valer como pruebas de la solicitud.
- f) La persona interesada en ejercer este derecho, deberá en todo caso, utilizar uno de los canales de atención habilitados para tal fin, que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud.

Se dará respuesta a la consulta en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en la cual se recibió la solicitud. Si no es posible resolver la consulta en el término mencionado, el área responsable en la Superservicios, informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días, exponiendo los motivos de la demora e indicará la fecha en la cual se atenderá la consulta, la cual no podrá ser superior a cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **5.10.3.3. PROCEDIMIENTO PARA RECLAMOS**

Su objeto es que el Titular pueda reclamar en cualquier momento, ante la Superservicios como Entidad Responsable del Tratamiento de sus Datos Personales; la actualización, rectificación, supresión de sus Datos Personales guardados en las bases de datos de la Superservicios; así como, la solicitud de revocatoria de la autorización para el Tratamiento de sus Datos Personales, cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la normatividad vigente sobre la Protección de Datos Personales, así las cosas:

- Podrá reclamar la actualización, cuando considere que sus Datos Personales se encuentran desactualizados en las bases de datos.



- Reclamar la rectificación, cuando considere que existe un error de sus Datos Personales en las bases de datos.
- Reclamar la supresión (eliminación), cuando considere que:
  - a) Los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
  - b) Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados.
  - c) Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recolectados.
- Reclamar la revocatoria de la autorización, cuando considere que los datos han sido utilizados con una finalidad diferente para la que fueron recopilados. La solicitud de revocatoria podrá ser total o parcial, en este último caso, podrá ejercerse para determinada finalidad del Tratamiento. Para lo cual, el reclamo deberá indicar de manera clara para qué finalidad desea revocar la Autorización, y en este caso, la Superservicios podrá seguir utilizando los datos para las demás finalidades respecto de las cuales no proceda dicha revocatoria.

El reclamo de supresión de los Datos Personales y el reclamo de la revocatoria de la autorización, no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en las bases de datos de la Superservicios.

En todo caso, todo reclamo deberá estar acompañado de la siguiente información:

- a) Identificación y domicilio del Titular, causahabiente o apoderado.
- b) Identificación clara de los datos sobre los que recae el reclamo.
- c) Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.
- d) Dirección o correo electrónico del reclamante.
- e) Documentos que se quieran hacer valer como pruebas de la reclamación.
- f) La persona interesada en ejercer este derecho, deberá en todo caso, utilizar uno de los canales de atención habilitados para tal fin, que permita acreditar el envío y la recepción del reclamo.

Cuando el reclamo esté incompleto, la Superservicios requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que allegue la información faltante. Si transcurren dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, y el solicitante no presenta la información requerida, se entiende desistido el reclamo.

Si se recibe un reclamo y no se es competente para resolverlo por parte de la Superservicios, se dará traslado a quien corresponda en el transcurso máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.



Cuando el reclamo se encuentre completo, el área responsable en la Superservicios, insertará la expresión "reclamo en trámite" en la base de datos donde se encuentren los datos objeto de reclamo. Adicionalmente se indicará el motivo del reclamo. Dicha inclusión deberá realizarse en un término no mayor a dos (2) días hábiles. La expresión deberá permanecer hasta la resolución del reclamo.

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. En el caso donde no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, La Superservicios, 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.

#### **5.11. CONDCIONES GENERALES**

Se establecen las siguientes condiciones generales relacionadas con los Datos Personales:

- a) La Superservicios cumplirá con la normatividad legal vigente colombiana en materia de la protección de los Datos Personales.
- b) Los Servidores de la Superservicios se acogerán a las disposiciones contempladas en la Ley 734 de 2002 "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único", entre otras, el capítulo segundo, numeral 4 y 5, Deberes para el Tratamiento de la información y los Datos Personales.

Condiciones específicas relacionadas con el Tratamiento de los Datos Personales:

- a) El Dato Personal sometido a Tratamiento deberá ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. La Superservicios mantendrá la información bajo estas características siempre y cuando el Titular informe oportunamente sus novedades.
- b) Los Datos Personales sólo serán Tratados por los funcionarios autorizados por la Superservicios, o por los Encargados del Tratamiento.
- c) La superservicios no hará disponibles Datos Personales para su acceso a través de internet u otros medios masivos de comunicación, a menos que se trate de información pública o que se establezcan medidas técnicas que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas autorizadas por Ley o por el Titular.
- d) Cada área o proceso de la Superservicios debe evaluar la pertinencia de anonimizar los actos administrativos y/o documentos de carácter público que contengan Datos Personales, para su publicación.
- e) El Titular o las personas debidamente autorizadas, podrá consultar sus Datos Personales en todo



momento ante la Superservicios como Responsable del Tratamiento.

- f) Cuando le sea solicitada una petición, consulta o reclamo sobre Datos Personales por parte del Titular, la Superservicios lo atenderá de acuerdo con los procedimientos previamente definidos en el presente documento.
- g) Los Datos personales solo podrán ser tratados durante el tiempo y en la medida que la finalidad de su Tratamiento lo justifique.
- h) La Superservicios podrá intercambiar información de Datos Personales con autoridades gubernamentales o públicas tales como autoridades administrativas, de impuestos, organismos de investigación y autoridades judiciales, cuando la soliciten en el ejercicio de sus funciones.
- i) La Superservicios adoptará las medidas técnicas y el personal idóneo para proteger los Datos Personales sujetos a Tratamiento.
- j) La Superservicios divulgará a sus Servidores, Contratistas y Terceros Encargados del Tratamiento, las obligaciones que tienen en relación con el Tratamiento de Datos Personales.
- k) La Superservicios no realizará Transferencia de información relacionada con Datos Personales a países que no cuenten con los niveles adecuados de Protección de Datos, de acuerdo con los requisitos de la Ley.
- l) Cuando exista un Encargado del Tratamiento de Datos Personales, la Superservicios garantizará que los Datos Personales sobre los cuales les hace la Transmisión, serán veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables, comprensibles. Adicionalmente le comunicará de manera oportuna todas las novedades a que haya lugar para que la información siempre se mantenga actualizada.
- m) Cuando exista un Encargado del Tratamiento de información de Datos Personales, se exigirá que en todo momento, se respeten las condiciones de seguridad y confidencialidad de la información del Titular establecidas por la Superservicios.
- n) La Superservicios registrará las bases de Datos Personales en el Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, y sus Decretos Reglamentarios.
- o) Los Líderes de Proceso reportarán ante el área Encargada de Protección de Datos Personales, las nuevas bases de Datos Personales, modificaciones a las bases de datos vigentes, novedades, e incidentes de seguridad sobre ellas.
- p) El incumplimiento de las Políticas de Tratamiento de Datos Personales, acarreará las sanciones contempladas en el Código Único Disciplinario y normas concordantes.

- q) La Superservicios implementará el Aviso de Privacidad al momento de la recolección de los Datos Personales, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, y sus Decretos Reglamentarios.
- r) El presente Manual de Políticas de Tratamiento de Datos Personales, será publicado y accesible para los Titulares de los Datos Personales, a través de la página web de la Superservicios <http://www.superservicios.gov.co>.
- s) El período de vigencia de las Bases de Datos sujetas a Tratamiento por parte de la Superservicios, se mantendrán vigentes mientras ello resulte necesario para las finalidades establecidas en el presente documento.
- t) La Superservicios podrá modificar en cualquier momento el presente Manual de Políticas de Tratamiento de Datos Personales, toda modificación se realizará de acuerdo con la normatividad legal vigente; cuando tenga cambios sustanciales respecto de la identificación de la Superservicios, así como de la finalidad del Tratamiento de los Datos Personales que puedan afectar el contenido de la Autorización del Tratamiento por parte del Titular, La Superservicios comunicará dichos cambios al Titular de los datos, antes de poner en práctica el nuevo documento. Asimismo, cuando el cambio haga referencia a la finalidad del Tratamiento, la Superservicios obtendrá una nueva Autorización por parte del Titular.

## **6. POLITICA OPERACIONAL**

No aplica.

## **7. ANEXOS**

MC-F-024 AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES