



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE DATOS PERSONALES

LEY 1581 DE 2012



Concentra
INTELIGENCIA EN ENERGÍA

2 DE ENERO DE 2017
CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGÍA SAS
CR 7 No. 80 – 49 Ofic. 501

INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a la Ley estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales, tiene por objeto desarrollar el 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; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Los principios y disposiciones contenidas en la mencionada ley son aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por parte de CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS siendo estos de naturaleza pública o privada. Por lo tanto, el tratamiento de datos realizado por CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS se debe regir por el régimen de protección de datos personales establecido por esta ley, sus decretos reglamentarios y demás normatividad que la complementa, modifique o derogue.

Todas las personas que, en desarrollo de diferentes actividades contractuales, comerciales, laborales, culturales, entre otras, sean permanentes u ocasionales, llegaran a suministrar a CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS cualquier tipo de información o dato personal, podrá conocerla, actualizarla y rectificarla. CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS dispone de mecanismos que garantizan la protección, almacenamiento y buen uso de sus datos personales, por eso y de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 los titulares de la información pueden ejercer su derecho a conocerlos modificarlos o suprimirlos solicitando vía email al correo dksanchez@concentra.co o por medio físico directamente en la sede principal.

De esta manera, CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS manifiesta que garantiza los derechos de la privacidad, la intimidad y el buen nombre 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.

I. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Razón social: CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS

Nombre comercial: CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS

Que en adelante se denominará CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS, empresa con personería jurídica privada otorgada con matrícula número 01999043 del 10 de junio de 2010, objeto social principal de la sociedad es gestionar y administrar, con fines comerciales, la información de la industria del gas natural y/o otros sectores energéticos sustitutos o relacionados con el sector del gas natural en Colombia, entendiéndose incluida la correspondiente a la prestación del servicio público domiciliario del gas y sus actividades complementarias

DOMICILIO: CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS tiene su domicilio en la ciudad de Bogotá D.C. sucursal principal ubicada en Cra. 7 # 80 - 49 Of. 501

CORREO ELECTRÓNICO: administrador@concentra.co

Teléfonos: 321 0060 // 311 854 9686

II. 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

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente política será aplicable a los datos personales registrados en cualquier base de datos de CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS, en forma presencial, no presencial y/o virtual para la vinculación a cualquier producto, servicio o beneficio.

CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS se encargará directamente del tratamiento de los datos personales; sin embargo, se reserva el derecho a delegar en un tercero tal tratamiento exigiendo así mismo al encargado, la atención e implementación de los lineamientos y procedimientos idóneos para la protección de los datos personales y la estricta confidencialidad de los mismos.

IV. DEFINICIONES

Para los efectos de la presente política y en concordancia con la normatividad vigente en materia de protección de datos personales, se tendrán en cuenta las definiciones tomadas de la normatividad vigente en Colombia que regula la protección de datos personales:

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.

Causahabiente: persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de ésta (heredero).

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

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 ya 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.

Datos sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como 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.

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

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

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

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

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.

V. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS aplicará los principios de la normatividad vigente en Colombia que regula la protección de datos personales:

Principio de confidencialidad: Todas las personas que en CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS 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.

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.

Principio de finalidad: la actividad del tratamiento de datos personales que realice CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA 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.

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.

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.

Principio de transparencia: En el tratamiento de datos personales, CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA 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.

Principio de acceso y circulación restringida: El tratamiento de datos 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 CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA, será de medio y no de resultado.

Principio de seguridad: la información sujeta a tratamiento por CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA, 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.

VI. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

La finalidad general de los datos personales que obtiene la empresa son para el normal funcionamiento de la misma, los datos solicitados se encuentran en el RUT de los titulares, los cuales se utilizan para elaboración de facturas, entrega de información contable a la DIAN y tratamiento fiscal según lo contemplado en la ley 1607 de 2012, reglamentada con el decreto 1068 de 2015, donde se establecen los requisitos mínimos a reportar ante la DIAN en la información exógena a través de la resolución 112 de 2015.

Datos sensibles

CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS restringirá el tratamiento de datos personales sensibles a lo estrictamente indispensable y solicitará consentimiento previo y expreso a los titulares, representantes legales, apoderados, causahabientes, informando sobre la finalidad exclusiva de su tratamiento. CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS hará uso de datos sensibles cuando:

- El titular haya dado su autorización explícita, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- 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.
- El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica o, dentro del marco de procesos de mejoramiento; este último, siempre y cuando se adopten las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares o el dato este disociado, es decir, el dato sensible sea separado de la identidad del titular y no sea identificable o no se logre identificar a la persona titular del dato o datos sensibles.

Tratamiento de datos de menores

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está proscrito excepto cuando se trate de datos 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:

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

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal o tutor del niño, niña o adolescente otorgará la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

De acuerdo con lo previsto en la constitución política de Colombia en sus artículos 44 y 45 y en concordancia con el código de la infancia y la adolescencia, los derechos de los menores deben ser interpretados y aplicados de manera prevalente y, por lo tanto, deber ser observados con especial cuidado. Conforme lo señalado en la sentencia C-748/11 de la corte constitucional, las opiniones de los menores deben ser tenidos en cuenta al momento de realizar algún tratamiento de sus datos.

VII. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN

- Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS, 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.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS para el tratamiento de datos, mediante cualquier medio válido, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización
- Ser informado por CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, o la entidad que hiciere sus veces, quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, previo trámite de consulta o requerimiento ante CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA
- 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.

- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de la presente política que motiven nuevas consultas.

Estos derechos podrán ser ejercidos por:

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

Derecho al acceso

CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS garantiza el derecho de acceso conforme a la ley 1581 de 2012, solamente a los titulares de datos personales privados que correspondan a personas naturales, previa acreditación de la identidad del titular, legitimidad, o personalidad de su representante, poniendo a disposición de éste, sin costo o erogación alguna, de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales tratados, a través de cualquier medio de comunicación, incluyendo los electrónicos que permitan el acceso directo del titular. Dicho acceso, se sujeta a los límites establecidos en el artículo 21 del decreto reglamentario 1377 de 2013.

Derecho de consulta

Los titulares de los datos personales podrán consultar la información de carácter personal que repose en cualquier base de datos de CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA. En consecuencia, CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS garantiza el derecho de consulta conforme a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 exclusivamente sobre los datos personales privados, sensibles y de menores correspondientes a personas naturales, suministrando a los titulares de estos datos personales la información contenida en cada una de las bases de datos correspondientes y que estén bajo el control de CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA.

Derecho a reclamar

El titular de datos personales privados que correspondan a una persona natural y considere que la información contenida o almacenada en una base de datos que no corresponda a los registros públicos de CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS, puede ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes y principios contenidos en la normatividad sobre protección de datos personales.

El reclamo podrá ser presentado por el titular, en caso de recibido reclamo que no sea competencia de CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de cinco (5) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS haya recibido el reclamo, se registrará 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 se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido. El término máximo para resolver la reclamación es 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, CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Derecho a la rectificación y actualización de datos

CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS se obliga a rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de carácter personal que corresponda a personas naturales, que resulte incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos antes señalados.

Derecho a la supresión de datos personales

El titular de datos personales tiene el derecho en todo momento, a solicitar a CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA la supresión de sus datos personales. Esta supresión implica la eliminación o borrado seguro, 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 CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA.

CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS puede negarse o limitar el ejercicio de supresión cuando:

- El titular de los datos tenga el 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.
- Los datos sean datos de naturaleza pública y correspondan a los registros públicos, los cuales tienen como finalidad su publicidad.

Protección de datos en los contratos

En los contratos laborales, CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS ha incluido cláusulas con el fin de autorizar de manera previa y general el tratamiento de datos personales relacionados con la ejecución del contrato, lo que incluye la autorización de recolectar, modificar o corregir, en momentos futuros, datos personales del titular correspondientes a personas naturales.

En los contratos de prestación de servicios externos, cuando el contratista requiera de datos personales, CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS le suministrará dicha información siempre y cuando exista una autorización previa y expresa del titular de los datos personales para esta transferencia, quedando excluida de esta autorización, los datos personales de naturaleza pública definido en el numeral 2 del artículo 3 del decreto reglamentario 1377 de 2013 y los contenidos en los registros públicos.

VIII. DEBERES DE CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS EN RELACIÓN AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS reconoce la titularidad de los datos personales, estos son de propiedad de las personas a las que se refieren y solamente ellas pueden decidir sobre los mismos.

CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS atenderá los deberes previstos para los responsables y encargados del tratamiento, contenidos en el artículo 17 y 18 de la ley 1581 de 2012, o normas que la reglamenten o modifiquen, a saber:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular para el tratamiento de datos personales.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- 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.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente.
- Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la ley.
- Identificar cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- 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.
- Cumplir los requerimientos e instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el tema en particular.
- Usar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012.
- 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.
- 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 que pueden tener acceso a ella.

- 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.

IX. POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Sobre la autorización

Cuando se trate de datos diferentes a los de naturaleza pública, definidos en el numeral 2 artículo 3 del decreto reglamentario 1377 de 2013, CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS solicitará previamente la autorización para el tratamiento de datos personales por cualquier medio que permita ser utilizado como prueba. Según el caso, dicha autorización puede ser parte de un documento más amplio como, por ejemplo, un contrato, o de un formato, formulario, otro sí, etc.

Medio y manifestaciones para otorgar la autorización

La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, mensaje de datos, internet, sitios web, en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo, que permita manifestar u obtener el consentimiento vía clic o doble clic, mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que, de no haberse surtido una conducta titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos. La autorización será generada por CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA y será puesto a disposición del titular con antelación de manera previa al tratamiento de sus datos personales.

Prueba de la autorización

CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS utilizará los mecanismos con que cuenta actualmente, e implementará y adoptará las acciones tendientes y necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de cuándo y cómo obtuvo autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos.

Casos en los que no se requiere autorización

La autorización del titular no será necesaria cuando se trate de:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública
- Casos de urgencia médica y sanitaria
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el registro civil de las personas.

X. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS, PETICIONES DE RECTIFICACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SUPRESIÓN O REVOCACIÓN DE DATOS

Consultas

Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en la base de datos de CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS, quien suministrará toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular. Con respecto a la atención de solicitudes de consulta de datos personales CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS garantiza:

- Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, los cuales deberán ser informados en el aviso de privacidad.
- Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación.
- En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del siguiente día hábil a 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 15 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 ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.
- Las consultas podrán formularse al correo dksanchez@concentra.co o al teléfono 321 0060 o al celular 311 584 9686.

Reclamos

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- El reclamo del Titular se formulará mediante solicitud escrita dirigida a CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA al correo electrónico dksanchez@concentra.co o mediante comunicación escrita entregada en la sucursal principal Cra. 7 No. 80 - 49 con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- Una vez recibido el reclamo completo, éste se catalogará con la etiqueta "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha etiqueta se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.
- El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Petición de actualización y/o rectificación

CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA rectificará y actualizará, a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos antes señalados, para lo cual se tendrá en cuenta:

- El titular deberá allegar la solicitud al correo electrónico dksanchez@concentra.co o en medio físico entregado en la sucursal principal Cra 7 No. 80 - 49, indicando la actualización y/o rectificación a realizar y aportará la documentación que sustente su petición.

Petición de supresión de datos

El titular de los datos personales tiene el derecho de solicitar a CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA su supresión (eliminación) de datos personales enviando la solicitud al correo electrónico dksanchez@concentra.co o en medio físico entregado en la sucursal principal Cra 7 No. 80 – 49 Ofic. 501 en cualquiera de los siguientes eventos:

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

CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA puede negarse o limitar el ejercicio de supresión cuando:

- El titular de los datos tenga el 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.
- Los datos sean datos de naturaleza pública y correspondan a los registros públicos, los cuales tienen como finalidad su publicidad.

XI. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS

CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA 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.

Responsables

CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA será el responsable del tratamiento de los datos personales, el área de cajeros administrativos, procesara y canalizará las distintas

solicitudes que se reciban, y las hará llegar a la respectiva dependencia encargadas del tratamiento, cada dependencia cumplirá con la función de protección de datos personales, y deberán dar trámite a las solicitudes de los titulares, en los términos, plazos y condiciones establecido por la normatividad vigente, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

Encargados

CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS como empresa jurídica, y en los términos establecidos en la normatividad vigente, actuará como RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO de datos personales; y las distintas dependencias actuaran como ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO de datos personales.

CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS puede actuar como encargado para los clientes que autoricen una copia de seguridad de su información (medio digital) en los servidores propiedad de CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS.

Los encargados internos son empleados contratados por CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS, mientras que los encargados externos son personas naturales o jurídicas que tratan datos que CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS les suministra para la realización de una tarea asignada, los cuales pueden ser proveedores, consultores, empresas de tercerización, empresas públicas, etc.

Información de contacto

Si tiene alguna pregunta sobre esta política, comuníquese con CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS a través de:

Números telefónicos: 321 0060 o 311 854 9686

Mediante comunicación escrita al correo: administrador@concentra.co

Personalmente en la sucursal principal: Cra. 7 No. 80-49 Oficina 501

Vigencia

El presente manual de políticas y protección de datos personales rige a partir del dos (02) de enero de 2017.

CONCENTRA INTELIGENCIA EN ENERGIA SAS podrá modificar los términos y condiciones del presente documento de políticas y procedimientos como parte de nuestro esfuerzo por cumplir con las obligaciones establecidas por la ley 1581 de 2012, los decretos reglamentarios y demás normas que complementen, modifiquen o deroguen lo contenido en este documento, con el fin de reflejar cualquier cambio en nuestras operaciones o funciones.

XII. AVISO DE PRIVACIDAD

Conforme al decreto 1377 de 2013 artículo 14 se dispone de un aviso de privacidad el cual estará publicado en la página web <https://www.concentra.co/> y físicamente en las oficinas principales.