

MN.062

**MANUAL PARA LA PROTECCIÓN DE
DATOS PERSONALES**

VERSIÓN 07



Fecha implementación: 29/05/2019

1. OBJETIVO Y ALCANCE

El presente manual tiene por objetivo adoptar las políticas y procedimientos en cumplimiento de la Ley 1581 del 17 de octubre del año 2012 “POR EL CUAL SE DICTAN DISPOSICIONES GENERALES PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES”, y sus decretos reglamentarios, de tal manera que se garantice la protección al derecho fundamental al Habeas Data.

Aplica al tratamiento de los datos personales de clientes, usuarios, colaboradores, contratistas y en general a todas las personas que hayan facilitado o que en el futuro faciliten sus datos personales, (en adelante, TITULARES de la información), administrados por LA COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S. E.S.P. (en adelante CEO).

Este manual es de obligatorio cumplimiento para los colaboradores, contratistas o proveedores, responsables o encargados del tratamiento de datos personales; está a disposición de los titulares en la página web de CEO.

Los colaboradores identificarán el tipo de datos personales que tratan en ejercicio de sus funciones.

2. DEFINICIONES

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;
- **Dato personal:** Cualquier información que permite individualizar e identificar a una persona, como su nombre, identificación, edad, dirección de la casa, número de celular, fotografía, video, correo electrónico, información financiera, orientación sexual, política.
- **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.

3. CONDICIONES GENERALES

Los colaboradores de CEO, que intervienen en el almacenamiento, tratamiento, consulta o cualquier otra actividad relacionada con los datos personales y sistemas de información deben actuar de conformidad con las funciones y obligaciones descritas en este manual.

Así mismo, se indica que CEO suscribe acuerdos de confidencialidad y deber de secreto con los colaboradores cumpliendo así con el deber de informar las obligaciones sobre el tratamiento que deben dar a la información y en especial al manejo de los datos personales, información que quedará almacenada en la historia laboral correspondiente.

En el evento de realizar contratos o negociaciones con terceros, con los cuales transmitan datos personales, los colaboradores deben suscribir un contrato de transmisión de datos donde se establezca la finalidad y uso de los datos transmitidos, para ello debe utilizar el modelo diseñado para tal fin. Así mismo, el

colaborador debe solicitar las autorizaciones correspondientes de uso y tratamiento de los datos personales a los titulares de los datos, utilizando para ello el formato de autorización correspondiente. Los soportes debidamente diligenciados, física o electrónicamente, deben quedar registrados y almacenados en el Centro de Administración Documental según lo establecido en la PL.057 Política de retención documental.

La Gerencia de Asuntos Corporativos es el administrador de este manual y es responsable de su revisión y actualización cuando sea necesario, o mínimo cada dos años, según el PR.002 Control de documentos y registros. Se debe dejar constancia de las revisiones realizadas, indicando las fechas y las personas responsables de las mismas.

3.1 PRINCIPIOS QUE ORIENTAN EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CEO da cumplimiento a los principios constitucionales y legales para el tratamiento de datos personales contenidos en el Decreto 1377 de 2013 reglamentario de la Ley 1581 de 2012, dentro de los cuales se encuentran:

- **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012 y por tanto el presente manual, es una actividad regulada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **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.
- **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse 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 o judicial que releve el consentimiento. El tratamiento de los datos requiere la autorización previa e informada del Titular por cualquier medio que permita ser consultado con posterioridad.
- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan. En el momento de solicitar la autorización al titular, el responsable del tratamiento deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente, conservando prueba del cumplimiento de este deber:
 - El tratamiento al cual serán sometidos sus datos y la finalidad del mismo.
 - El carácter facultativo de la respuesta del Titular a las preguntas que le sean hechas cuando éstas traten sobre datos sensibles o sobre datos de niños, niñas o adolescentes.
 - Los derechos que le asisten como Titular.
 - La identificación, dirección física, correo electrónico y teléfono del responsable del tratamiento.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la Ley 1581 de 2012.

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 1581 de 2012.

- **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012 y el presente manual, 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.

El responsable del tratamiento tiene la responsabilidad de implantar las medidas de seguridad correspondientes y de ponerlas en conocimiento de todo personal que tenga acceso, directo o indirecto, a los datos. Los usuarios que accedan a los sistemas de información del responsable del tratamiento deben conocer y cumplir con las normas y medidas de seguridad que correspondan a sus funciones. Estas normas y medidas de seguridad se recogen en los diferentes manuales establecidos, tales como el Modelo de Seguridad Informática, la GNA-1656 Política corporativa de seguridad de la información y Ciberseguridad dirigido a usuarios finales y en el CSC-PPA-018 Procedimiento Administración de cuentas de usuario de usuario en plataformas tecnológicas, de obligatorio cumplimiento para todo usuario y personal de CEO. Cualquier modificación de las normas y medidas en materia de seguridad de datos personales por parte del responsable del tratamiento ha de ser puesta en conocimiento de los usuarios.

- **Principio de confidencialidad:** Todas los colaboradores de CEO que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligados 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.

3.2 CATEGORÍAS DE DATOS PERSONALES

3.2.1 DATOS PÚBLICOS

Es el dato calificado como tal por la Ley y la Constitución y que no sean semiprivados, privados o sensibles, son datos públicos, lo relativo al estado civil, nombre, número de identificación, fecha de nacimiento, profesión u oficio y calidad de comerciante o servidor público, entre otros. Pueden estar contenidos, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales o en sentencias judiciales ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Se deberá cumplir con las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, en especial la aplicación de los principios para el tratamiento de los datos personales.

3.2.2 DATO PRIVADO:

Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

3.2.3 DATOS SEMIPRIVADOS

Es el dato que no tiene naturaleza sensible, privada, 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 y crediticio de actividad comercial o de servicios.

3.2.4 DATOS SENSIBLES

Ninguna actividad realizada por CEO podrá condicionarse a que el Titular suministre datos personales sensibles.

Los siguientes datos personales se consideran «sensibles: datos personales que revelen el origen racial o étnico, las opiniones políticas, las convicciones religiosas o filosóficas, la afiliación sindical, datos genéticos, datos biométricos tratados únicamente para identificar un ser humano, datos relativos a la salud, datos relativos a la vida sexual u orientación sexual de una persona.

CEO realizará tratamiento de Datos Sensibles cuando sea estrictamente necesario y cuando dicho tratamiento haya sido autorizado de forma previa, expresa y voluntaria por parte del respectivo Titular. Dicha Autorización es facultativa por parte del Titular. En este caso, CEO mantendrá este tipo de datos bajo los mayores estándares de seguridad y con acceso restringido y serán tratados únicamente para las finalidades autorizadas por el Titular.

Tratamiento de datos sensibles. Será procedente el Tratamiento de datos sensibles únicamente cuando:

- El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, 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 éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular.
- 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. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

Obligaciones para el tratamiento de datos sensibles: Para el tratamiento de datos sensibles CEO deberá cumplir las siguientes obligaciones:

- Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- Informar al titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso.

Prohibición de tratamiento: Se prohíbe el tratamiento de datos sensibles por parte de CEO, excepto cuando:

- El Titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, 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 tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

Responsabilidad reforzada: Teniendo en cuenta la naturaleza de los datos sensibles, CEO tiene implementado controles especiales para la administración y custodia de este tipo de información, con una mayor responsabilidad y exigencia en términos de cumplimiento de los principios y los deberes establecidos por la normatividad vigente en materia de protección de datos, lo cual se traduce en:

- Estándares altos en niveles de seguridad técnica, legal y administrativa para tratar esa información de forma adecuada.
- Aumento en las restricciones de acceso y uso por parte del personal de CEO y de terceros.

3.2.5 DATOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes.

Principios y obligaciones: CEO como responsable y encargado involucrado en el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos. Para este fin aplica los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013, para lo cual se compromete a:

- Responder y respetar el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Asegurar por parte del responsable el respeto a sus derechos fundamentales.
- Se tendrá en cuenta la opinión de los menores titulares de la información, considerando los siguientes factores:
 - Madurez
 - Autonomía
 - Capacidad para entender el fin de dicho tratamiento
 - Explicar las consecuencias que conlleva el tratamiento

Prohibición de tratamiento: El Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública 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 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.

3.2.6 INFORMACIÓN BIOMÉTRICA

Los datos biométricos recolectados por CEO podrán ser usados exclusivamente para los fines indicados en los formularios donde conste la autorización del titular de la información.

3.3 DERECHOS DE LOS TITULARES

De acuerdo con el artículo 8 de la Ley 1581 y a los artículos 21 y 22 del Decreto 1377 de 2013, los Titulares de los datos pueden ejercer una serie de derechos en relación al tratamiento de sus datos personales. Estos derechos podrán ejercerse por las siguientes personas:

- Por el Titular, quién deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro y para otro.
- Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a CEO. 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.
 - Derecho de acceso: Toda persona natural tendrá el derecho de conocer si sus datos personales han sido sometidos a un tratamiento por parte de CEO en los términos expresados en la Ley de Protección de Datos, además de ejercer el derecho de conocer el origen de sus datos y si los mismos han sido cedidos o no a terceros y, por ende, la identificación de los cesionarios.
 - Derechos de rectificación y cancelación: Los TITULARES de la información tienen el derecho de comprobar frente al responsable del tratamiento de la información la exactitud y veracidad del dato y solicitar su rectificación cuando los mismos resulten inexactos, estén incompletos o conlleven a error. Los titulares de la información deberán indicar los datos que solicitan corregir y además acompañar la documentación que justifique lo solicitado.
 - Solicitud de supresión y cancelación: Los TITULARES de la información podrán solicitar la supresión o cancelación de sus datos personales cuando el tratamiento de los mismos por parte del responsable o encargado resulte excesivo e inclusive inadecuado. Los datos de los titulares de la información serán conservados durante los tiempos previstos en las normas aplicables y/o dependiendo del caso, de las relaciones contractuales entre el titular de la información personal y el responsable del tratamiento.

- El titular de la información personal deberá indicar los datos que se deben cancelar o rectificar, aportando si es del caso la documentación o prueba que lo justifique. La cancelación dará lugar al bloqueo de sus datos, conservándolos por parte del responsable, con el único fin de que éstos sean accesibles a autoridades administrativas o judiciales, siempre obedeciendo el plazo de prescripción que exista sobre los mismos. Cumplido este plazo debe procederse por parte del responsable a la cancelación definitiva de la información personal del interesado o afectado, que repose en nuestras bases de datos o archivos.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a CEO salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012, y el presente Manual.
- Ser informado por CEO, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.
- La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederá cuando el Titular tenga deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

3.4 DEBERES DEL RESPONSABLE Y EL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

Para efectos de la aplicación del presente manual CEO podrá actuar como responsable o encargado del tratamiento de la información personal suministrada por los titulares. Tanto CEO o terceros a quienes CEO entregue las bases de datos para gestionar las actividades necesarias para hacer posible la prestación del servicio público de energía eléctrica o servicios de valor agregado deberán cumplir con los siguientes deberes sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad:

3.4.1 DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

CEO deberá cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley 1581 de 2012 y en otras que rijan su actividad:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley 1581 de 2012, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por 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 que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

- 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.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012.
- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley 1581 de 2012.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley 1581 de 2012 y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- 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.
- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos personales.
- 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 las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio, en la materia regulada por la Ley de protección de datos personales.

3.4.2 DEBERES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

Los Encargados del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley 1581 de 2012 y en otras que rijan su actividad:

- 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 en los términos del presente manual.
- 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 el presente manual.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento del presente manual y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.

- Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley 1581 de 2012.
- 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 que pueden tener acceso a ella.
- 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, en la materia regulada por la Ley de protección de datos personales.

Tanto al Responsable del Tratamiento como al Encargado del Tratamiento, le será exigible el cumplimiento de los deberes previstos para cada uno y guardará la confidencialidad sobre los datos personales a los que tengan acceso, esto en concordancia con el PL.004 Código de Conducta de CEO y el tratamiento de los datos se limitará a las actividades necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

3.5 ADMINISTRACIÓN DEL MANUAL

Con el fin de cumplir con las buenas prácticas de protección de datos personales a cargo de CEO, la administración del presente manual será efectuada por el Proceso Gestión Jurídica, quien deberá:

- Actualizar el Manual y los formatos asociados.
- Identificar los riesgos relacionados con la protección de datos.
- Socializar temas relacionados con protección de datos personales en los procesos de inducción al personal que ingresa a CEO, y de manera periódica a todos los colaboradores de acuerdo al plan de trabajo.
- Velar por el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales.

CEO ha designado un Oficial de Protección de Datos, quien será el responsable de garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos relacionados con la protección de los datos personales contenidos en las bases de datos a cargo de CEO, bien sea como responsable o encargado.

4. DESARROLLO

4.1 POLÍTICA DE TRATAMIENTO

Los datos personales incorporados por CEO en las bases de datos y archivos son tratados exclusivamente para las finalidades establecidas en el aviso de privacidad que TITULARES de la información pueden consultar en la página web: www.ceoesp.com.co en el enlace <http://www.ceoesp.com.co/descargas>

CEO solo recopila y recibe información personal que sea suministrada voluntariamente por los Titulares. Los Datos Personales serán tratados única y exclusivamente para los fines autorizados por el Titular y por el tiempo que sea necesario para dar cumplimiento a dichos fines. La obtención de los Datos Personales de los Titulares podrá realizarse por cualquier medio previsto para tal fin.

Así mismo, CEO no revelará la información personal a terceros distintos de sus partes relacionadas. La revelación a dichas partes relacionadas se efectuará únicamente en el desarrollo del objeto social quienes estarán en la obligación de mantener la confidencialidad y cuidado de los Datos Personales que les sean suministrados.

En las bases de datos de CEO, podrá almacenarse información de los Titulares como, entre otras, el nombre completo, tipo de identificación y número, género, datos de contacto tales como correo electrónico, dirección física, teléfono fijo y móvil y la demás información que sea necesaria para, adelantar su objeto social y realizar los procesos de cumplimiento a que está obligado por ley y por las políticas internas de CEO. Adicionalmente, y dependiendo de la Base de Datos, la empresa podrá almacenar información personal adicional de cada persona requerida para el propósito específico para el cual se solicita el tratamiento de los Datos Personales.

CEO tratará los datos personales de manera directa o a través de terceros designados, por parte de CEO para realizar las siguientes finalidades directas o indirectas relacionadas con su objeto social:

ACCIONISTAS Y JUNTA DIRECTIVA

Para el reconocimiento, protección y ejercicio de los derechos de los accionistas de CEO, para el registro y demás temas relacionados con el ejercicio de las funciones de los miembros de Junta Directiva de CEO.

CLIENTES Y/O USUARIOS SERVICIOS

- La prestación del servicio público de energía eléctrica o servicios de valor agregado brindados a través de multiservicios (venta de servicios complementarios referidos a diseño, construcción y energización de obras eléctricas), Financiación no bancaria.
- Informar sobre nuevos servicios que estén relacionados con los ofrecidos o que tenga CEO.
- Envío de comunicaciones comerciales y publicitarias por cualquier medio físico o electrónico (correo, mensajes de texto, llamadas telefónicas, redes sociales, etc.) sobre productos o servicios ofrecidos por CEO o sus aliados comerciales y/o estratégicos con los que se pacte algún acuerdo comercial.
- Elaborar encuestas de satisfacción y entrevistas de opinión.
- Gestionar procesos de pagos y cobranzas.
- Para los registros contables que sean requeridos, para reportes a autoridades de control y vigilancia.

COLABORADORES

- Desarrollar y gestionar procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal.
- Administrar comunicaciones de tipo interno.
- Administrar los datos del colaborador y su familia, para temas relacionados con remuneraciones, contribuciones, obligaciones, prestaciones, impuestos y demás información necesaria (servicio médico, formación, entre otros).
- Gestionar la correcta integración de los datos y los expedientes del personal y la generación de documentos y datos solicitados por el colaborador.

- Gestionar el control de asistencia, acceso físico y lógico a instalaciones y activos de CEO.
- Gestión de los datos de carácter personal sobre desempeño, valoración y capacitación sobre habilidades, competencias y seguridad de los colaboradores.
- Administrar y gestionar los números de cuentas bancarias para temas de nómina.
- Administrar los datos personales para la correcta asignación y uso de activos y herramientas de trabajo.

CONTRATISTAS Y/O PROVEEDORES

- Asegurar la correcta integración de los datos y los expedientes de los proveedores.
- Administrar la compra de productos y servicios.
- Desarrollar procesos de selección, evaluación y adjudicación de contratos para contratistas y/o proveedores.
- Realizar pagos a contratistas y/o proveedores.
- Controlar el acceso físico y lógico a instalaciones y activos de la empresa

4.1.1 AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

De acuerdo al artículo 9 de la Ley 1581, para el tratamiento de datos personales se requiere la autorización previa e informada del Titular.

Así mismo, CEO solicitará a los Titulares de los Datos Personales incluyendo al personal interno de la organización, previo al tratamiento de los mismos, una autorización para recopilar dichos datos, almacenarlos y tratarlos. Dicha autorización podrá ser obtenida por cualquier medio que permita ser verificado posteriormente y estará a disposición del respectivo Titular. En la Autorización se informará a los Titulares el tratamiento que se realizará sobre los Datos Personales y las finalidades para las cuales están siendo recopilados.

Cada dato personal utilizado por CEO cuenta con la respectiva autorización y la misma fue obtenida de forma oral, escrita o mediante conductas inequívocas del Titular del dato. No obstante, lo anterior, en ningún caso el silencio del titular del dato frente a la autorización podrá asimilarse a una conducta inequívoca.

Cuando los Titulares entreguen a CEO los Datos Personales mediante la entrega de una tarjeta personal y/o una tarjeta corporativa con sus datos, se entenderá que los Titulares han dado su Autorización a CEO para el tratamiento de dichos Datos Personales.

Al momento de solicitar la autorización, CEO informa al titular del dato:

- El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
- El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
- Los derechos que le asisten como Titular.
- La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del tratamiento.

CEO conservará prueba de la autorización.

Los titulares de los datos de carácter personal que se encuentren en las bases de datos de CEO tendrán derecho en forma gratuita a conocer, actualizar, rectificar y/o solicitar la supresión de sus datos personales por los medios habilitados por CEO para la recepción de quejas o reclamos relacionados con la prestación del servicio público de energía eléctrica.

Una vez culminada la relación contractual, comercial o de cualquier otra naturaleza existente entre el Titular del dato personal y CEO, cesará el tratamiento de los datos personales, siempre que el Titular no tenga deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

CEO se abstendrá de utilizar medios engañosos y fraudulentos para obtener la autorización para el tratamiento por parte de los Titulares de los Datos Personales y, en general, para realizar el tratamiento por parte de las personas que tengan algún tipo de vínculo con CEO.

4.1.2 CASOS EN QUE NO ES NECESARIA LA 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 o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

4.1.3 SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN

La información solicitada podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el Titular. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos correspondiente.

La forma en la cual CEO deberá suministrar la información del Titular se realizará teniendo en cuenta la reglamentación que dicte el Gobierno nacional en este sentido.

4.1.4 PERSONAS A QUIENES SE LES PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN

La información que reúna las condiciones establecidas en la ley 1581 de 2012 y en el presente manual podrá suministrarse a las siguientes personas:

- A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.
- El apoderado del titular de la información personal debe adjuntar copia del poder respectivo.
- Los menores de edad deberán ejercer su derecho a través de quien acredite su condición de representación legal.
- Los causahabientes deberán aportar documento que lo acredite como tal.
- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

4.2 PROCEDIMIENTOS DE CONSULTAS Y RECLAMOS PARA LA ACTUALIZACIÓN, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN SOBRE DATOS PERSONALES

Para la presentación de consultas y reclamos el titular de la información podrá hacer uso de cualquiera de los medios habilitados por CEO para la recepción de quejas o reclamos relacionados con la prestación del servicio público de energía eléctrica:

- Presencial o reclamación escrita radicada en cualquiera de las oficinas de atención al cliente ubicadas en los municipios del Departamento del Cauca.

- Atención telefónica a través de la Electrilinea: 01 8000 51 12 34.
- Correo electrónico pqrceo@ceoesp.com

4.2.1 CONSULTAS

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal que repose en cualquier base de datos de CEO. El Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento deberán suministrar a éstos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta se formulará por cualquiera de los medios habilitados por CEO para la recepción de quejas o reclamos relacionados con la prestación del servicio público de energía eléctrica. El Titular podrá elegir una de las siguientes formas de consulta de la base de datos para recibir la información solicitada:

- Visualización en pantalla.
- Por escrito, con copia o fotocopia remitida por correo certificado o no.
- Correo electrónico u otro medio electrónico.
- Otro sistema adecuado a la configuración de la base de datos o a la naturaleza del tratamiento, ofrecido por CEO.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en leyes especiales o reglamentos expedidos por el Gobierno Nacional que podrán establecer términos inferiores, atendiendo a la naturaleza del dato personal.

Toda información entregada al titular de los datos personales deberá ser legible, precisa y verificable.

4.2.2 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 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante CEO el cual será tramitado bajo las siguientes reglas, y se formularán por cualquiera de los medios habilitados por CEO para la recepción de quejas o reclamos relacionados con la prestación del servicio público de energía eléctrica:

- El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a CEO, 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, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Nota: En el caso de consultas y reclamos que tratan los numerales anteriores, que sean atendidos a través de los diferentes canales de atención establecidos por CEO para los Usuarios y/o Suscriptores, se gestionarán de acuerdo a la tipología utilizada en el Sistema de Gestión Comercial y los instructivos I.043 Actualización, rectificación y supresión titulares de datos y I.047 Registro y atención de quejas y recursos.

4.2.3 REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD

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 el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento.

4.3 SANCIONES

La Superintendencia de Industria y Comercio podrá tomar las medidas o imponer sanciones a los Responsables del Tratamiento y Encargados del Tratamiento cuando se establezca el incumplimiento de las disposiciones de la Ley 15810 de 2013, adoptadas en este manual, las sanciones van desde multas hasta cierre definitivo.

4.4 REGISTRO NACIONAL DE BASE DE DATOS

Es el directorio público de las bases de datos sujetas a Tratamiento que operan en el país. Será administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC- y será de libre consulta para los ciudadanos.

Para realizar el registro de bases de datos, CEO deberá aportar a la Superintendencia de Industria y Comercio las políticas de tratamiento de la información, las cuales obligarán a los responsables y encargados del mismo, y cuyo incumplimiento acarreará las sanciones correspondientes.

El Oficial de Protección de Datos deberá verificar la información que se reporta a la SIC, y actualizar la información con una frecuencia anual.

4.5 TRANSFERENCIA DE DATOS A TERCEROS PAÍSES

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012, se prohíbe la transferencia de datos personales de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos; se entiende que un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos cuando cumpla con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los que la ley 1581 de 2012 exige, esta prohibición no regirá cuando se trate de:

- Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia.
- Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el Tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública.
- Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable.
- Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.
- Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el Responsable del Tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular.
- Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

En los casos no contemplados como excepción en el presente numeral, corresponderá a la Superintendencia de Industria y Comercio, proferir la declaración de conformidad relativa a la transferencia internacional de datos personales. Para el efecto, el Superintendente está facultado para requerir información y adelantar las diligencias tendientes a establecer el cumplimiento de los presupuestos que requiere la viabilidad de la operación.

4.6 CAMBIOS DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE CEO

CEO se reserva la facultad de revisar en cualquier momento esta Política. Si la modificación de la política corresponde a un cambio sustancial, dicha modificación, podrá efectuarse previo cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Se deberá informar oportunamente a los titulares de los datos personales, por cualquiera de los siguientes medios: Al correo electrónico registrado por el titular, mensaje de texto, en su factura o difundiendo la información por algún medio masivo de comunicación.
- Las modificaciones a la política deberán darse a conocer antes de su implementación, informándoles la forma en que podrá consultarse.
- Se debe indicar la fecha a partir de la cual regirá la nueva política.
- Cuando el cambio se refiera a las finalidades del tratamiento, se solicitará de los titulares una nueva autorización para aplicar las mismas.

5. ANEXOS

N.A.