



Te conecta a lo que quieres.



EMPRESA DE RECURSOS TECNOLÓGICOS E.S.P

POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LA EMPRESA DE RECURSOS TECNOLÓGICOS ERT

JEFATURA DE PLANEACIÓN Y PROYECTOS

LUIS FERNANDO MARTÍNEZ ARCE

Gerente de la Empresa de Recursos Tecnológicos E.S.P

JAVIER CUELLAR MORENO

Jefe de la Jefatura de Planeación y Proyectos

Grupo de estudio y análisis:

RONALD MENDEZ H.

Apoyo Planeación y proyectos

Santiago de Cali, Junio del 2016



POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES EMPRESA DE RECURSOS TECNOLÓGICOS ERT

1. ALCANCE

La Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales presentada a continuación, se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan datos personales y que sean objeto de tratamiento por la Empresa de Recursos Tecnológicos ERT considerado como responsable y/o encargado del tratamiento de los datos.

2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La Empresa de Recursos Tecnológicos S.A E.S.P - ERT S.A E.S.P es una Empresa de Servicios Públicos Oficial, de carácter público, como lo advierte la Ordenanza No. 012 del 06 de diciembre de 1990. Constituida como sociedad anónima por acciones, de carácter comercial, dotada de personería jurídica, patrimonio propio e independiente y autonomía administrativa, sometida al régimen jurídico de las TICS, identificada con NIT 800.135.729-2 y matrícula 293766-4, su organización y funcionamiento se rige por sus estatutos, por la ley 1341 de 2009 y en lo no dispuesto en estas leyes, por Código de Comercio, con domicilio en la Av. Vásquez Cobo # 23N – 47, línea Gratuita: 018000 930 400, teléfono : 6202020 – 6202322, horarios de atención: lunes a viernes de 7:30 AM – 12:00AM y de 1:30 PM – 5:30 PM, Correo electrónico: www.ert.com.co

3. DEFINICIONES

- **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las Políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato Sensible:** Información que afectan la intimidad de las personas o cuyo uso indebido puede generar discriminación (Origen racial o étnico, orientación política, convicciones filosóficas o religiosas, pertenencia a sindicatos u organizaciones sociales o derechos humanos, datos de salud, vida sexual y biométrica)

- **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento. En los eventos en que el Responsable no ejerza como Encargado de la base de datos, se identificará expresamente quién será el Encargado.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.
- **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.

4. TRATAMIENTO Y FINALIDADES

El tratamiento que realizará la Empresa de Recursos Tecnológicos ERT con los datos personales de los usuarios, clientes, trabajadores, contratistas y proveedores, será el de recolectar, almacenar, procesar, usar y transmitir o transferir (según corresponda) los datos personales, atendiendo de forma estricta los deberes de seguridad y confidencialidad ordenados por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, con las siguientes finalidades:

Con respecto a Suscriptores y/o usuarios:

- Venta, instalación, prestación de los servicios y tramites post venta.
- Gestión comercial y operativa.
- Gestión de cobro.
- Gestión administrativa y contractual.
- Envío de comunicaciones comerciales, publicitarias por cualquiera de los medios electrónicos tales como: correo electrónico, SMS, MMS, FAX, Redes Sociales o cualquier otro medio electrónico o físico conocido en el presente o futuro; dichas comunicaciones comerciales serán relacionadas sobre productos o servicios ofrecidos por La Empresa de Recursos Tecnológicos ERT o sus aliados comerciales y/o estratégicos con los que se pacte algún acuerdo de promoción comercial entre clientes.

- Informar sobre cambios en nuestros productos o servicios.
- Tramitar PQR'S, que se a realizada por el usuario, a través de cualquiera de nuestras líneas de contacto o página web, que se ponen a disposición del usuario a través de nuestra página web www.ert.com.co.
- Envío de boletines informativos.
- Elaboración estudios estadísticos, encuestas y NSU.

Con respecto a trabajadores activos, beneficiarios, aprendices y candidatos:

- Seleccionar y Vincular el personal
- Gestionar Situaciones administrativas
- Gestionar Compensación y beneficios
- Administrar Información Sindical
- Gestionar Salud Ocupacional.
- Gestionar Bienestar Laboral.
- Administrar Expediente de Historia Laboral.
- Administrar Evaluación del Desempeño.
- Enviar Comunicaciones Internas.
- Gestionar Accesos Físicos y Lógicos.
- Controlar Activos asignados a Cuenta Personal.
- Tramitar solicitudes pertinentes a la relación laboral.

Con respecto a trabajadores no activos (personal jubilado, pensionado, retirado y beneficiario):

- Gestionar Compensación y beneficios.
- Administrar Expediente de Historia Laboral.

Con respecto a proveedores y contratistas de bienes y servicios:

- Evaluar, seleccionar, contratar y publicar.
- Realizar supervisión, seguimiento y control.
- Gestionar pagos.
- Gestionar accesos físicos y lógicos.
- Remitir comunicaciones.

5. SEGURIDAD, CUSTODIA Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

La Empresa de Recursos Tecnológicos ERT aplicará las mejores prácticas y su mayor esfuerzo en la seguridad, custodia y confidencialidad de los datos personales de los titulares, verificando las excepciones legales para la entrega de los mismos a la autoridades y los casos pertinentes, todo lo anterior, con el mas alto nivel de confidencialidad y seguridad.

6. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES

Como titular de datos personales, se tiene derecho a:

- a. Acceder en forma gratuita a los datos personales proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento por la Empresa de Recursos Tecnológicos ERT.
- b. Conocer, actualizar y rectificar su información frente a sus datos personales ante los responsables o encargados del tratamiento, cuando los datos sean parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no tenga autorización de su titular.
- c. Presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, una vez haya agotado el trámite de reclamo ante el responsable o encargado del tratamiento de datos personales en primera instancia.
- d. 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, el cual procederá cuando la autoridad haya determinado que la Empresa de Recursos Tecnológicos ERT en el tratamiento ha incurrido en conductas contrarias a la Constitución y la normatividad vigente.
- e. Conocer la política de tratamiento de datos de la entidad y a través de ella, el uso o finalidad que se le dará a sus datos personales a través del responsable del tratamiento previa solicitud.
- f. Identificar al responsable en la Empresa de Recursos Tecnológicos ERT que dará trámite y respuesta a sus solicitudes.
- g. Los demás señalados por el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012.

7. ÁREA RESPONSABLE (ENCARGADO) DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS SOBRE DATOS PERSONALES

El área responsable en la Empresa de Recursos Tecnológicos ERT para la atención de peticiones, consultas y reclamos referente al ejercicio de los derechos de los usuarios y clientes de ERT es la Coordinación Comercial.

Así mismo, en lo que respecta a las peticiones, consultas y reclamos referentes al ejercicio de los derechos de los trabajadores de la ERT, el área responsable será la Coordinación de Recursos Humanos y logística.

Respecto de los proveedores de ETB el trámite de peticiones, consultas y reclamos referente al ejercicio de sus derechos, estará a cargo de la Coordinación Jurídica.

8. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Los Titulares de los Datos Personales que estén siendo recolectados, almacenados, procesados, usados y transmitidos o transferidos por la Empresa de Recursos Tecnológicos ERT, podrán ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar y rectificar la información.

Para el efecto, se seguirá el siguiente procedimiento, de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales:

a. La Empresa de Recursos Tecnológicos ERT ha dispuesto los siguientes medios para la recepción y atención de peticiones, consultas, quejas y reclamos que permiten conservar prueba de las mismas:

- Comunicación escrita dirigida a la Empresa de Recursos Tecnológicos ERT en una de las siguientes sedes:

LOCALIDAD	DIRECCION	TELEFONO	RESPONSABLE SEDE	HORARIO DE ATENCIÓN
CALI	Av. vasquez cobo # 23N – 47	6202020 – 6202322	Diana Caicedo	8:00 AM – 11:30AM /2:00 PM – 5:30 PM
AMAIME	Cr 7 # 1 – 50 el Placer	2555000-2555582	Marta Lucia Montoya	8:00 AM – 11:30AM /2:00 PM – 5:30 PM
BUENAVENTURA	Edificio Pacific Trade Center local.106	2400000 – 2400001	Andrea Quizamano	8:00 AM – 11:30AM /2:00 PM – 5:30 PM
BUGA	Cr 12 # 4 – 40	2360001-2360004	Oscar Soto (Coordinador)	8:00 AM – 11:30AM /2:00 PM – 5:30 PM
CAICEDONIA	Cr 14 # 10 – 60	2164000-2164455	Beatriz Elena Rios	8:00 AM – 11:30AM /2:00 PM – 5:30 PM
CARTAGO	Cl 12 # 2 – 28	2130000-2137063	Oscar Soto (Coordinador)	8:00 AM – 11:30AM /2:00 PM – 5:30 PM
EL CERRITO	Cl 5 # 10 – 71	2570000-2570826	Maricel Ospina	8:00 AM – 11:30AM /2:00 PM – 5:30 PM
GUACARI	Cr 8 # 3 – 52	530000-2530001	Yolanda Salcedo	8:00 AM – 11:30AM /2:00 PM – 5:30 PM
PALMIRA	Cl 41 # 29 – 30	2660000-2660000	Markhos Rojas	8:00 AM – 11:30AM /2:00 PM – 5:30 PM
ROLDANILLO	Cr 7 # 6 – 07	2294001-2294000 (FAX)	Maria del Pilar Patiño	8:00 AM – 11:30AM /2:00 PM – 5:30 PM
TULUA	Cl 27 # 26 – 60 Edificio 302	2339999-2339998	Carlos Hernan Cañas	8:00 AM – 11:30AM /2:00 PM – 5:30 PM
YOTOCO	Cr 6 # 6 – 75	2524411-2524000	Andrea Ramirez	8:00 AM – 11:30AM /2:00 PM – 5:30 PM
ZARZAL	Cl 11 # 10 – 39	2208002-2208004	Shirley Quintero	8:00 AM – 11:30AM /2:00 PM – 5:30 PM
PLANADAS – TOLIMA	Cr 6 # 6 – 60 frente al parque de esfery	2643455 – 3118713700		
VIJES – VALLE	Av. vasquez cobo # 23N – 47	3122864138-3176569213	Diana Caicedo	8:00 AM – 11:30AM /2:00 PM – 5:30 PM
PRADERA	Cr 8 # 6 – 02	3137655492	Julio Cesar Solarte	8:00 AM – 11:30AM /2:00 PM – 5:30 PM
FLORIDA	Av. vasquez cobo # 23N – 47	3167800175	Diana Caicedo	8:00 AM – 11:30AM /2:00 PM – 5:30 PM
CANDELARIA	Av. vasquez cobo # 23N – 47	310- 5964222	Diana Caicedo	8:00 AM – 11:30AM /2:00 PM – 5:30 PM

- Comunicación telefónica: línea Gratuita: 018000 520 620, teléfono: 6202020 – 6202322, horarios de atención: lunes a viernes de 8:00 AM – 11:30AM y de 2:00 PM – 5:30 PM.
- A través de los medios que se encuentran en el sitio Web www.ert.com.co

Atención y respuesta a peticiones y consultas:

El Titular o su apoderado, podrán solicitar a la Empresa de Recursos Tecnológicos ERT:

- Información sobre los Datos Personales del Titular que son objeto de Tratamiento.
- Información respecto del uso que se le ha dado por el La Empresa de Recursos Tecnológicos ERT a sus datos personales. Las peticiones y consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de las mismas. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando cuando se atenderá su petición o consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

b. Atención y respuesta a quejas y reclamos:

El Titular o sus apoderados, podrán solicitar a la Empresa de Recursos Tecnológicos ERT, a través de una queja o reclamo presentado mediante los canales ya indicados:

- La corrección o actualización de la información.
- Que se subsane o corrija el presunto incumplimiento a cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Protección de Datos Personales. La solicitud deberá contener como mínimo la descripción de los hechos que dan lugar a la queja o reclamo, la dirección y datos de contacto del solicitante.
- Si la queja o reclamo se presentan incompletos, la Empresa de Recursos Tecnológicos ERT deberá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la queja o 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 de la queja o reclamo.
- Una vez recibida la queja o reclamo completo, se incluirá en la Base de Datos, en el aparte correspondiente, 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 la queja o reclamo sea resuelto.

- El término máximo para atender la queja o 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 la queja o el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá la queja o reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

8. VIGENCIA

Esta Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales ha entrado en vigencia desde el _____ de _____ de dos mil dieciséis (2016).