


	POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS "HABEAS DATA"	Código: G - INT-002
		Fecha: 2017 FEBRERO 12
		Página 1 de 21

**POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS “DERECHO  
FUNDAMENTAL AL HABEAS DATA”  
EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A  
E.S.P.  
SERVAF S.A E.S.P**

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
JENNIFER CAÑÓN TRUJILLO	ANDRES JULIAN VASQUEZ	JUNTA DIRECTIVA	4
Consultora	Director Jurídico y Contratación	SERVAF S.A. E.S.P.	

	POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS "HABEAS DATA"	Código: G - INT-002
		Fecha: 2017 FEBRERO 12
		Página 2 de 21


## PREÁMBULO

La Constitución Política establece en su artículo 15 los derechos fundamentales de toda persona a la privacidad, la intimidad personal, familiar, al buen nombre, a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas, conocido éste último jurisprudencialmente como derecho fundamental al Habeas Data. Desde la sentencia T- 442 de 1992 la Honorable Corte Constitucional ha desarrollado los contenidos y alcances de los derechos humanos prescritos en el artículo 15 superior, estableciendo así las bases de su protección y materialización.

En virtud de los postulados jurisprudenciales, el Honorable Congreso de la República expidió la Ley Estatutaria 1266 del 2008, cuyo objeto es desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información establecido en el artículo 20 de la Constitución Política, particularmente en relación con la información financiera y crediticia, comercial y de servicios. La aplicación de los enunciados de la citada Ley se encuentra en cabeza de todas las entidades de naturaleza pública o privada que manejen información personal registrada en base de datos.

Posteriormente se expide un segundo marco normativo bajo la Ley Estatutaria 1581 de 2012, cuyo objeto es 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 ley son aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada. El artículo 18 literal F) erige como responsabilidad de todo encargado del tratamiento de datos personales el Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
JENNIFER CAÑON TRUJILLO	ANDRES JULIAN VASQUEZ	JUNTA DIRECTIVA	4
Consultora	Director Jurídico y Contratación	SERVAF S.A. E.S.P.	


	POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS "HABEAS DATA"	Código: G - INT-002
		Fecha: 2017 FEBRERO 12
		Página 3 de 21

para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.

El Decreto 1377 de 2013 reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, en su artículo 13 señala los lineamientos que debe cumplir toda Política de tratamiento de información.

La Empresa de Servicios de Florencia S.A. E.S.P es una sociedad privada dedicada a la gestión, administración, y prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, la venta de servicios de calibración de medidores, estudio y control de calidad de agua a otros entes territoriales, empresas o personas naturales o jurídicas que los requieran, con responsabilidad social. Debido a la naturaleza Jurídica de la sociedad, se encarga del tratamiento de Datos personales de sus socios, suscriptores, proveedores, empleados, pasantes, practicantes y contratistas en general.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
JENNIFER CAÑON TRUJILLO	ANDRES JULIAN VASQUEZ	JUNTA DIRECTIVA	4
Consultora	Director Jurídico y Contratación	SERVAF S.A. E.S.P.	

	POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS "HABEAS DATA"	Código: G - INT-002
		Fecha: 2017 FEBRERO 12
		Página 4 de 21

## CAPITULO I

### OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN, RESPONSABLE Y DEFINICIONES

**ARTÍCULO 1°- OBJETO.** El presente documento tiene por objeto la adopción de un manual interno de políticas y procedimientos para la EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A E.S.P. -SERVAF S.A E.S.P-, con el fin de garantizar los postulados constitucionales del artículo 15 superior y el cumplimiento de las disposiciones que le sean aplicables, contempladas en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus Decretos reglamentarios, en especial el Decreto 1377 de 2013.

**ARTÍCULO 2°- ÁMBITO DE APLICACIÓN.** Las disposiciones del presente manual se aplicarán a cualquier base de datos personales que se encuentre en custodia de la EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A E.S.P. -SERVAF S.A E.S.P-, en todas sus sedes.

Todo tratamiento que implique datos personales deberá regirse por los enunciados del presente manual. La información que repose en base de datos que se encuentre en custodia de la EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A E.S.P. -SERVAF S.A E.S.P- será usada únicamente para los fines que se encuentra facultada.

**ARTÍCULO 3°- RESPONSABLE.** El responsable del manejo de datos es la EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A E.S.P. -SERVAF S.A E.S.P- sociedad privada dedicada a la gestión, administración, y prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, la venta de servicios de calibración de medidores, estudio y control de calidad de agua a otros entes territoriales, empresas o personas naturales o jurídicas que los requieran, con NIT 800.169.470-7, domicilio en la ciudad de Florencia – Caquetá en la Carrera 12 # 14 -23, página Web [www.servaf.com](http://www.servaf.com), correo electrónico [protecciondedatos@servaf.com](mailto:protecciondedatos@servaf.com) y teléfono (8) 4351268, 4358113 y 018000918430.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
JENNIFER CAÑON TRUJILLO	ANDRES JULIAN VASQUEZ	JUNTA DIRECTIVA	4
Consultora	Director Jurídico y Contratación	SERVAF S.A. E.S.P.	

	POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS "HABEAS DATA"	Código: G - INT-002
		Fecha: 2017 FEBRERO 12
		Página 5 de 21

**ARTÍCULO 4°- DEFINICIONES.** Para efectos del presente manual y en atención a las definiciones establecidas en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013, se entenderá por:

**4.1. Autorizado:** Persona natural o jurídica autorizada por el Titular de los datos personales para que efectué cualquier tipo de trámite o solicitud ante la EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A E.S.P. -SERVAF S.A E.S.P- a nombre de quien autoriza.

**4.2. Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;


**4.3. 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.

**4.4. Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento, que permita el acceso a los datos con arreglo a criterios determinados, cualquiera que fuera la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.

**4.5. Causahabientes:** Persona que ha sucedido o sustituido a otra, el causante, por cualquier título jurídico en el derecho de otra. La sucesión o sustitución puede haberse producido por acto entre vivos o por causa de muerte.

**4.6. Consulta:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para acceder a la información que repose en cualquier base de datos, bien sea que esté contenida en un registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
JENNIFER CAÑON TRUJILLO	ANDRES JULIAN VASQUEZ	JUNTA DIRECTIVA	4
Consultora	Director Jurídico y Contratación	SERVAF S.A. E.S.P.	

	POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS "HABEAS DATA"	Código: G - INT-002
		Fecha: 2017 FEBRERO 12
		Página 6 de 21

**4.7. Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Tal como información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo.

**4.8. Dato público:** Es aquel dato que no es semiprivado ni privado ni sensible son considerados datos públicos entre otro lo relativo al estado civil de las personas a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o servidor público. Por su naturaleza los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas o boletines oficiales y sentencia judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

**4.9. Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular. Tales como Libros de los comerciantes, datos contenidos en documentos privados, estado civil, nivel de escolaridad, secreto comercial e industrial y cualquier dato que sea de importancia solo para su titular.

**4.10. Dato semiprivado:** Es aquel dato que no tiene una naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular, sino a un grupo de personas o a la sociedad en general. Entre otros se encuentran: datos financieros o crediticios, académicos, laborales etc.

**4.11. Dato sensible:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que 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.

**4.12. 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.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
JENNIFER CAÑÓN TRUJILLO	ANDRES JULIAN VASQUEZ	JUNTA DIRECTIVA	4
Consultora	Director Jurídico y Contratación	SERVAF S.A. E.S.P.	

	POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS "HABEAS DATA"	Código: G - INT-002
		Fecha: 2017 FEBRERO 12
		Página 7 de 21

**4.13. Habeas Data:** Derecho humano o fundamental de toda persona para conocer, actualizar, rectificar y/o cancelar la información y datos personales que de ella se hayan recolectado y/o se traten en bases de datos públicas o privadas, conforme lo dispuesto en la constitución, la ley y demás normatividad aplicable.

**4.14. 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.

**4.15. Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

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


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

**4.18. 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.

**4.19. 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.

**4.20. Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario del inmueble en donde éste se presta, o como receptor directo del servicio, a este último usuario se denomina también consumidor.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
JENNIFER CAÑÓN TRUJILLO	ANDRES JULIAN VASQUEZ	JUNTA DIRECTIVA	4
Consultora	Director Jurídico y Contratación	SERVAF S.A. E.S.P.	

	POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS "HABEAS DATA"	Código: G - INT-002
		Fecha: 2017 FEBRERO 12
		Página 8 de 21

## CAPITULO II PRINCIPIOS Y CLASE DE BASE DE DATOS

**ARTÍCULO 5º- PRINCIPIOS:** En el desarrollo, interpretación y aplicación del presente manual, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

**Principio de Legalidad:** La recolección, uso y tratamiento de datos personales se fundamentará en lo establecido por la constitución, la Ley y las demás disposiciones que la desarrollen.

**Principio de Finalidad:** La recolección, uso y tratamiento de datos personales obedecerán a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual será informada al titular de los datos.

**Principio de libertad:** La recolección, uso y tratamiento de datos personales 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.


**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 la recolección, uso y tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del titular a obtener de la EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A E.S.P. –SERVAF S.A E.S.P.-, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

**Principio de acceso y circulación restringida:** La recolección, uso y tratamiento de datos sólo podrá hacerse por la EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A E.S.P. –SERVAF S.A E.S.P.- previa autorización del titular y/o por las personas previstas en la Ley y demás normas que la desarrollan.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
JENNIFER CAÑON TRUJILLO	ANDRES JULIAN VASQUEZ	JUNTA DIRECTIVA	4
Consultora	Director Jurídico y Contratación	SERVAF S.A. E.S.P.	



	POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS "HABEAS DATA"	Código: G - INT-002
		Fecha: 2017 FEBRERO 12
		Página 9 de 21

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.

**Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por la EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A E.S.P. –SERVAF S.A E.S.P.- a que se refiere al 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.

**Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en la recolección, uso y tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, incluso luego de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento.

**Principio de celeridad:** Este principio busca la agilidad en el trámite y la gestión administrativa.

**ARTÍCULO 6°-. CLASE DE BASE DE DATOS.** La EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A E.S.P. –SERVAF S.A E.S.P.- tendrá de manera general las siguientes bases de datos:

**a) Empleados y pasantes:** Son las bases de datos físicos o digitales que contienen datos de las personas naturales que se vinculan laboralmente y como pasantes a la EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A E.S.P. –SERVAF S.A E.S.P.- o que han participado en procesos de selección, serán almacenados y procesados únicamente para efectos de la relación laboral establecida y no puede ser utilizada para fines diferentes. En esta base de datos, se incorpora información privada, pública, datos sensibles y de menores.

**b) Contratistas y Proveedores:** Son las bases de datos físicos o digitales que contienen datos de las personas naturales o jurídicas que mantienen un vínculo

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
JENNIFER CAÑÓN TRUJILLO	ANDRES JULIAN VASQUEZ	JUNTA DIRECTIVA	4
Consultora	Director Jurídico y Contratación	SERVAF S.A. E.S.P.	

	POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS "HABEAS DATA"	Código: G - INT-002
		Fecha: 2017 FEBRERO 12
		Página 10 de 21

contractual y comercial con la EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A E.S.P. –SERVAF S.A E.S.P.-, cuyo tratamiento tiene como finalidad cumplir con las disposiciones contractuales entre las partes para las adquisiciones de bienes y servicios. Esta base de datos contiene datos personales públicos, privados y sensibles, los cuales tienen como finalidad el desarrollo de relaciones contractuales.

c) **Accionistas:** Son las bases de datos físicos o digitales que contienen datos de las personas naturales y jurídicas que son accionistas de la EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A E.S.P. –SERVAF S.A E.S.P.-, cuyo tratamiento tiene como finalidad cumplir con las disposiciones contenidas en el Código de Comercio y en los Estatutos Sociales. Esta base de datos contiene datos personales públicos, privados y sensibles.

d) **Junta Directiva:** Son las bases de datos físicos o digitales que contienen datos de las personas naturales o jurídicas que son miembros de la Junta Directiva de la EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A E.S.P. –SERVAF S.A E.S.P.-, cuyo tratamiento tiene como finalidad cumplir con las disposiciones contenidas en el Código de Comercio y en los Estatutos Sociales. Esta base de datos contiene datos personales públicos, privados y sensibles.


e) **Usuarios y/o Suscriptores:** Son las bases de datos físicos o digitales que contienen datos de las personas naturales o jurídicas a las cuales se les prestan los servicios públicos de acueducto y alcantarillado. El propósito del tratamiento de estos datos está atado a los fines del Contrato de Condiciones Uniformes. Esta base de datos contiene datos personales públicos, privados y sensibles.

## **CAPITULO II**

### **DERECHOS DE LOS TITULARES Y DEBERES DEL RESPONSABLE**

**ARTÍCULO 7º-. DERECHOS DE LOS TITULARES:** La EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A E.S.P. –SERVAF S.A E.S.P.-, reconoce y garantiza a los titulares de los datos personales los siguientes derechos humanos:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
JENNIFER CAÑON TRUJILLO	ANDRES JULIAN VASQUEZ	JUNTA DIRECTIVA	4
Consultora	Director Jurídico y Contratación	SERVAF S.A. E.S.P.	


	POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS "HABEAS DATA"	Código: G - INT-002
		Fecha: 2017 FEBRERO 12
		Página 11 de 21

- a. Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la La EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A E.S.P. –SERVAF S.A E.S.P.- en su condición de responsable del Tratamiento.
- b. Solicitar prueba de la existencia de la autorización otorgada a la EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A E.S.P. –SERVAF S.A E.S.P.-, salvo los casos en los que el ordenamiento jurídico vigente disponga lo contrario.
- c. Recibir información por parte de la EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A E.S.P. –SERVAF S.A E.S.P.-, previa solicitud, respecto del uso que se le ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
- e. Modificar y revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos personales, cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales vigentes.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

**ARTÍCULO 8º. DEBERES DEL RESPONSABLE:** La EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A E.S.P. –SERVAF S.A E.S.P.-, en su calidad de responsable de manejo de datos, tiene como deberes los establecidos en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la citada ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
JENNIFER CAÑÓN TRUJILLO	ANDRES JULIAN VASQUEZ	JUNTA DIRECTIVA	4
Consultora	Director Jurídico y Contratación	SERVAF S.A. E.S.P.	

	<p style="text-align: center;">POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS "HABEAS DATA"</p>	Código: G - INT-002
		Fecha: 2017 FEBRERO 12
		Página 12 de 21

c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.

d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada.

g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.

h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la citada ley.

i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.

j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la citada ley.

k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la citada ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

l) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.

m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
JENNIFER CAÑON TRUJILLO	ANDRES JULIAN VASQUEZ	JUNTA DIRECTIVA	4
Consultora	Director Jurídico y Contratación	SERVAF S.A. E.S.P.	

	POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS "HABEAS DATA"	Código: G - INT-002
		Fecha: 2017 FEBRERO 12
		Página 13 de 21

n) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

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

### **CAPITULO III** **RECOLECCIÓN, AUTORIZACIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS**


**ARTÍCULO 9°- RECOLECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES.** En desarrollo de los principios de finalidad y libertad, la recolección de datos que realice la EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A E.S.P. –SERVAF S.A E.S.P.- deberá limitarse a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para el desarrollo del objeto social. Salvo en los casos expresamente previstos en la ley, no se podrán recolectar datos personales sin autorización del Titular.

No se podrán utilizar medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar Tratamiento de datos personales.

**ARTÍCULO 10°- AUTORIZACIÓN:** La EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A E.S.P. –SERVAF S.A E.S.P.- adoptará mediante directrices de Gerencia, los procedimientos pertinentes para solicitar la autorización del Titular del Tratamiento de datos e informarle los datos personales que serán recolectados, así como todas las finalidades específicas del Tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento.

El tratamiento de datos personales por parte de La EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A E.S.P. –SERVAF S.A E.S.P.-, requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular, el cual se dará mediante cualquier medio que permita ser utilizado como prueba. Según el caso, dicha autorización puede ser parte de un documento más amplio, un contrato, un documento específico, un formato, un formulario, etc.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
JENNIFER CAÑON TRUJILLO	ANDRES JULIAN VASQUEZ	JUNTA DIRECTIVA	4
Consultora	Director Jurídico y Contratación	SERVAF S.A. E.S.P.	

	POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS "HABEAS DATA"	Código: G - INT-002
		Fecha: 2017 FEBRERO 12
		Página 14 de 21

Este proceso de autorización consentida garantiza que se ha informado al titular de los datos personales, tanto el hecho que su información personal será recogida y utilizada para fines determinados y conocidos, así como que tiene la opción de conocer cualquier alternación a los mismos y el uso específico que de ellos se ha dado. Esto para que el titular pueda tomar decisiones informadas con relación a sus datos personales y controle el uso de su información personal. La autorización contendrá lo siguiente:


- a) Quién recopila (responsable o encargado);
- b) Qué recopila (datos que se obtienen);
- c) Para qué recoge los datos (los propósitos del tratamiento);
- d) Cómo ejercer derechos de acceso, corrección, actualización o supresión de los datos personales suministrados;
- e) Si se recopilan datos sensibles, y la posibilidad de no darlos a conocer;
- f) La página web, correo electrónico, dirección física y demás canales de comunicación en por los cuales podrá formular consultas y/o reclamos ante el responsable o Encargado del tratamiento.

**PARAGRAFO PRIMERO:** Se entenderá que existe autorización por parte del Titular cuando se manifieste (i) por escrito, (ii) de forma oral o (iii) mediante conductas inequívocas de éste que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización.

**PARAGRAFO SEGUNDO:** La EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A E.S.P. –SERVAF S.A E.S.P.- deberá conservar prueba de la autorización otorgada por los Titulares de datos personales para el Tratamiento de los mismos.

**ARTÍCULO 11° - TRATAMIENTO DE DATO PÚBLICO:** La EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A E.S.P. –SERVAF S.A E.S.P.- tratará sin previa autorización aquellos datos considerados públicos en virtud del artículo 74 de la

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
JENNIFER CAÑÓN TRUJILLO	ANDRES JULIAN VASQUEZ	JUNTA DIRECTIVA	4
Consultora	Director Jurídico y Contratación	SERVAF S.A. E.S.P.	

	POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS "HABEAS DATA"	Código: G - INT-002
		Fecha: 2017 FEBRERO 12
		Página 15 de 21

Constitución Política, ello no implica que no se adopten medidas necesarias para su recolección, uso y tratamiento.

**ARTÍCULO 12°- TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES:** La EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A E.S.P. –SERVAF S.A E.S.P.- prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:


- a) 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;
- b) 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;
- c) 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;
- d) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Cuando por Ley no sea requerido el otorgamiento de autorización, en los términos del literal a), esa autorización además de estar contenida en una ley, debe ser conforme a las garantías que otorga el habeas data, en materia de finalidad, y cumpla las exigencias del principio de proporcionalidad.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** En virtud de la autorización establecida en el literal d) del presente artículo, bajo los principios de libertad, finalidad, legalidad y confidencialidad, (i) el titular debe dar su consentimiento expreso, (ii) se requiere

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
JENNIFER CAÑON TRUJILLO	ANDRES JULIAN VASQUEZ	JUNTA DIRECTIVA	4
Consultora	Director Jurídico y Contratación	SERVAF S.A. E.S.P.	



	POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS "HABEAS DATA"	Código: G - INT-002
		Fecha: 2017 FEBRERO 12
		Página 16 de 21

orden judicial –cuando sea del caso, (iii) los datos no podrán ser empleados para propósitos diferentes a los propios del proceso judicial y (iv) las autoridades judiciales y las partes involucradas en el proceso deben garantizar la reserva y confidencialidad de los datos sensibles, entre otros requisitos.

**PARÁGRAFO TERCERO:** las excepciones contenidas en el artículo son de interpretación restrictiva.

**ARTÍCULO 13°- AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES:** Para el Tratamiento de datos personales sensibles, en los casos señalados en el ARTÍCULO 12° del presente manual, se deberá:


- a) Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- b) 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.

**ARTÍCULO 14°- TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN SISTEMAS DE VIDEOVIGILANCIA:** Los Sistemas de Video vigilancia (SV) o cámaras de seguridad implementadas por la EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A E.S.P. –SERVAF S.A E.S.P.- en sus sedes, con los que se busca garantizar la seguridad de los bienes y personas, que impliquen la recopilación de imágenes de personas determinadas o determinables, deberán sujetarse a:

- a) Deberá informarse a los Titulares de datos personales que se encuentran en una zona de video vigilancia y obtener su autorización para el Tratamiento de los mismos. Para ello, se dispondrá el uso de señales o avisos distintivos en las zonas de video vigilancia, principalmente en las zonas de ingreso a los lugares que están siendo vigilados y monitoreados y al interior de estos.


ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
JENNIFER CAÑON TRUJILLO	ANDRES JULIAN VASQUEZ	JUNTA DIRECTIVA	4
Consultora	Director Jurídico y Contratación	SERVAF S.A. E.S.P.	



	POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS "HABEAS DATA"	Código: G - INT-002
		Fecha: 2017 FEBRERO 12
		Página 17 de 21

- b) Las señales o avisos implementados deberán, como mínimo, cumplir con el contenido de un aviso de privacidad, a saber:
- Incluir información sobre quién es el Responsable del Tratamiento y sus datos de contacto.
  - Indicar el Tratamiento que se dará a los datos y la finalidad del mismo.
  - Incluir los derechos de los Titulares.
  - Indicar dónde está publicada la Política de Tratamiento de la Información.
- c) El aviso debe ser visible y legible teniendo en cuenta el lugar en el que opere el Sistema de Video vigilancia.
- d) Los datos recaudados, tendrán un término perentorio, es decir que el periodo de conservación de los datos personales no exceda del necesario para alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado.
- e) Los datos recaudados tendrán un ámbito material, que exige que los datos recaudados sean solo los necesarios para cumplir las finalidades perseguidas, lo que implica que los mismos se limiten a los que resulten adecuados, pertinentes y acordes con las finalidades para las cuales fueron recolectados.
- f) El acceso y divulgación de las imágenes estará restringido y su Tratamiento solo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por solicitud de una autoridad pública en ejercicio de sus funciones.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
JENNIFER CAÑON TRUJILLO	ANDRES JULIAN VASQUEZ	JUNTA DIRECTIVA	4
Consultora	Director Jurídico y Contratación	SERVAF S.A. E.S.P.	

	POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS "HABEAS DATA"	Código: G - INT-002
		Fecha: 2017 FEBRERO 12
		Página 18 de 21

## CAPITULO IV DERECHOS DEL TITULAR

**ARTÍCULO 15°- DERECHOS:** Además de los derechos ya enunciados en el presente reglamento, el titular tendrá derecho de acceso, de consulta, de reclamar, de rectificación, de supresión y de revocación.

**ARTÍCULO 16°- DERECHO DE ACCESO DEL TITULAR:** La EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A E.S.P. –SERVAF S.A E.S.P.- garantiza el derecho de acceso conforme a la Ley 1581 de 2012, solamente a los Titulares de datos, previa acreditación de la identidad del titular, legitimidad, o personalidad de su representante, poniendo a disposición de éste, sin costo, 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 la constitución, la jurisprudencia y al Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

**ARTÍCULO 17°- DERECHO DE CONSULTA DEL TITULAR:** La EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A E.S.P. –SERVAF S.A E.S.P.- garantiza a los titulares de los datos podrán consultar la información de carácter personal que repose en cualquier base de datos.

Para la atención de solicitudes de consulta, éstas serán tramitadas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. En el evento en el que una solicitud de consulta no pueda ser atendida dentro del término antes señalado, se informará al interesado antes del vencimiento del plazo las razones por las cuales no se ha dado respuesta a su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**ARTÍCULO 18°- DERECHO DE RECLAMAR DEL TITULAR:** Todo Titular que considere que la información contenida o almacenada en una base de datos, puede ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes y principios contenidos en la

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
JENNIFER CAÑÓN TRUJILLO	ANDRES JULIAN VASQUEZ	JUNTA DIRECTIVA	4
Consultora	Director Jurídico y Contratación	SERVAF S.A. E.S.P.	

	POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS "HABEAS DATA"	Código: G - INT-002
		Fecha: 2017 FEBRERO 12
		Página 19 de 21

normatividad sobre Protección de Datos Personales, podrá presentar reclamación ante la EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A E.S.P. –SERVAF S.A E.S.P.-.

El reclamo lo podrá presentar el titular, teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012. Si el reclamo estuviese incompleto, el titular lo podrá completar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo, para que subsane las fallas o errores. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información solicitada, se entenderá que ha desistido del reclamo. En caso de recibido reclamo que no sea competencia de la la EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A E.S.P. –SERVAF S.A E.S.P.- para resolverlo, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de tres (3) días hábiles e informará de la situación al interesado.

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, la EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A E.S.P. –SERVAF S.A E.S.P.- 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.

**ARTÍCULO 19º- DERECHO A RECTIFICAR Y ACTUALIZAR DEL TITULAR:** la EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A E.S.P. –SERVAF S.A E.S.P.- se compromete a rectificar y actualizar a solicitud del Titular, la información de la base de datos que resulte incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y lo términos antes señalados.

Para la solicitud de corrección se deberá:

- a. En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales, el Titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.
- b. La EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A E.S.P. –SERVAF S.A

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
JENNIFER CAÑÓN TRUJILLO	ANDRES JULIAN VASQUEZ	JUNTA DIRECTIVA	4
Consultora	Director Jurídico y Contratación	SERVAF S.A. E.S.P.	

	POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS "HABEAS DATA"	Código: G - INT-002
		Fecha: 2017 FEBRERO 12
		Página 20 de 21

E.S.P.-, tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando beneficien al Titular de los datos personales.

- c. La EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A E.S.P. –SERVAF S.A E.S.P.-, podrá establecer formularios, formatos, sistemas y otros métodos, que serán informados en el Aviso de Privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web u oficinas.


**ARTÍCULO 20°- DERECHO DE SUPRESION DEL TITULAR:** El Titular de datos personales, tiene el derecho en todo momento, a solicitar a la EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A E.S.P. –SERVAF S.A E.S.P.-, la eliminación de sus datos personales. Para ello se tendrá en cuenta lo siguientes:

- a. Que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente sobre Protección de Datos Personales.
- b. Que hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- c. Que se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recogidos.

Como excepciones al derecho de supresión se tienen:

- a. El titular de los datos tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b. 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.
- c. Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
JENNIFER CAÑON TRUJILLO	ANDRES JULIAN VASQUEZ	JUNTA DIRECTIVA	4
Consultora	Director Jurídico y Contratación	SERVAF S.A. E.S.P.	

	POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS "HABEAS DATA"	Código: G - INT-002
		Fecha: 2017 FEBRERO 12
		Página 21 de 21

tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

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

**ARTÍCULO 21°- DERECHO A REVOCAR DEL TITULAR:** Todo titular de datos podrá revocar en cualquier momento, el consentimiento al tratamiento de éstos, siempre y cuando, no lo impida una disposición legal o contractual.

La revocatoria de la autorización, podrá ser:

- a. **Total:** Sobre la totalidad de finalidades consentidas, esto es, que se deje de tratar por completo los datos del Titular de datos personales.
- b. **Parcial:** Sobre ciertas finalidades consentidas como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado.

Las excepciones enunciadas en el Artículo 18 aplican igualmente y para el mismo fin, en el presente artículo.

#### **CAPITULO IV** **DISPOSICIONES FINALES**

**ARTÍCULO 22°- VIGENCIA:** El presente Manual rige a partir del primero (01) de Diciembre de 2017.

**ARTÍCULO 23°- ACTUALIZACIONES DE LA POLÍTICA:** La EMPRESA DE SERVICIOS DE FLORENCIA S.A E.S.P. –SERVAF S.A E.S.P.-podrá modificar los términos y condiciones del presente documento de políticas y procedimientos con el fin de 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.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	VERSIÓN
JENNIFER CAÑON TRUJILLO	ANDRES JULIAN VASQUEZ	JUNTA DIRECTIVA	4
Consultora	Director Jurídico y Contratación	SERVAF S.A. E.S.P.	