

 <p>ESANT Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. Gestor -PDA Santander</p>	DIRECTRIZ GERENCIAL	Código: DG-GER-PLA-004
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 01
		Fecha: 07/07/2022
		Página: 1 de 8

1. DATOS GENERALES

La Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. – ESANT S.A. E.S.P., identificada con NIT 900.648.934-0 es responsable y encargada del tratamiento de datos personales. Para la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el titular de la información puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización se disponen de los siguientes medios:

Oficina Principal:

- ✓ Físico: Calle 36 # 31-39 Oficina 131 Centro Empresarial Chicamocha, Bucaramanga
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 4:30 p.m.
- ✓ Correo electrónico: ventanilla.unica@esant.com.co

Oficinas de los municipios donde opera la entidad:

- ✓ Físico:
Carrera 5a # 1 - 41 en el municipio de Los Santos
Calle 3 # 3-58 Centro en el municipio de Enciso
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 4:30 p.m.
- ✓ Correo electrónico:
esantoperaciones@esant.com.co
lossantosoperaciones@esant.com.co
encisooperaciones@esant.com.co

Sitio web: <https://www.esant.com.co/contacto-pqr/>

2. MARCO NORMATIVO

La presente política de tratamiento de datos personales se establece conforme a lo dispuesto por el siguiente marco normativo y demás disposiciones que reglamenten lo relacionado con la recolección, almacenamiento, uso y tratamiento de datos personales:

- Constitución Política de 1991, artículo 15. *"(...) Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho 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. En la recolección, tratamiento*

	DIRECTRIZ GERENCIAL		Código: DG-GER-PLA-004
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		Versión: 01
			Fecha: 07/07/2022
			Página: 2 de 8

y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución (...)”.

- Ley 1266 de 2008. Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Decreto 1377 de 2013. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
- Decreto 1081 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.

3. DEFINICIONES

- **Autorización:** Consentimiento previo (o concurrente) expreso e informado del titular para autorizar y permitir el tratamiento de sus datos personales.
- **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o la Constitución. Entre otros, son los datos relativos al estado civil de las personas, su oficio o profesión, su calidad de comerciante o servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos son aquellos que están contenidos en registros públicos, gacetas, boletines y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas no sometidas a reserva.
- **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular.

 <p>esant Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. Gestor -PDA Santander</p>	DIRECTRIZ GERENCIAL		Código: DG-GER-PLA-004
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		Versión: 01
			Fecha: 07/07/2022
			Página: 3 de 8

- **Dato sensible:** Aquel dato que afecta 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.
- **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, decide sobre las bases de datos y/o el tratamiento.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía información o los datos a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Transmisión:** La transmisión de datos personales por su parte implica la comunicación de estos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia y tiene por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, procesamiento, publicidad, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

4. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS

La Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. – ESANT S.A. E.S.P. como responsable y encargada del tratamiento de datos personales podrá recolectar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, compilar, intercambiar, actualizar y disponer de los datos personales que han sido suministrados y que se encuentren almacenados en bases de datos, archivos físicos y electrónicos. Esta información es y será utilizada para los fines pertinentes en relación con el desarrollo de su objeto social y sus relaciones con terceros, dentro de los que se pueden enmarcar:

	DIRECTRIZ GERENCIAL	Código: DG-GER-PLA-004
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 01
		Fecha: 07/07/2022
		Página: 4 de 8

- Respecto de los clientes: Fines administrativos, comerciales, promocionales, informativos, de mercadeo y ventas, incluida la fidelización de los mismos; gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos), efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios.
- Respecto de proveedores y contratistas: Ofrecer y proveerse de todo tipo de bienes y servicios; así como realizar campañas de promoción, marketing, publicidad.
- Respecto de los trabajadores: Vinculación de personal, retiro, suscripción y terminación de contratos laborales; así como realizar campañas de promoción, marketing y publicidad.

La Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. – ESANT S.A. E.S.P., en los términos establecidos por el artículo 9 del Decreto 1377 de 2013 queda autorizada de manera expresa para mantener y usar toda su información, a no ser que el usuario manifieste lo contrario de manera directa, expresa, inequívoca y por escrito a través de los medios dispuestos por la entidad que se relacionan en la presente política, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

5. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS

El titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. – ESANT S.A. E.S.P. en su condición de responsable y encargada del tratamiento de datos personales. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a la Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. – ESANT S.A. E.S.P., salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1582 de 2012.
- Recibir información por parte de la Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. – ESANT S.A. E.S.P., previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- 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.

 Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. Gestor -PDA Santander	DIRECTRIZ GERENCIAL		Código: DG-GER-PLA-004
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES		Versión: 01
			Fecha: 07/07/2022
			Página: 5 de 8

La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.

- Tener conocimiento y acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
- El titular podrá consultar el procedimiento para el ejercicio de Habeas Data en el Manual de Protección de Datos Personales de la Empresa.

6. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Con relación al tratamiento de datos personales, la Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. – ESANT S.A. E.S.P. es consciente de que los datos personales son de propiedad de las personas a las que se refieren y solamente ellas pueden decidir sobre los mismos. Así mismo, la entidad hará uso de dichos datos, solamente en cumplimiento de las finalidades para las que se encuentra debidamente facultada y autorizada previamente por el titular o por la Ley, en cumplimiento de sus funciones.

Como responsable del tratamiento de datos personales, la Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. – ESANT S.A. E.S.P. cumple los deberes y obligaciones previstas en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, y normas que la reglamenten o modifiquen, a saber:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- Solicitar y conservar, 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;

	DIRECTRIZ GERENCIAL	Código: DG-GER-PLA-004
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 01
		Fecha: 07/07/2022
		Página: 6 de 8

- 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 este 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 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;
- 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.

7. DEBERES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

Como encargada del tratamiento de datos personales, la Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. – ESANT S.A. E.S.P. cumple los deberes y obligaciones previstas en el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012, y normas que la reglamenten o modifiquen, a saber:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;

 <p>ESANT Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. Gestor -PDA Santander</p>	DIRECTRIZ GERENCIAL	Código: DG-GER-PLA-004
	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 01
		Fecha: 07/07/2022
		Página: 7 de 8

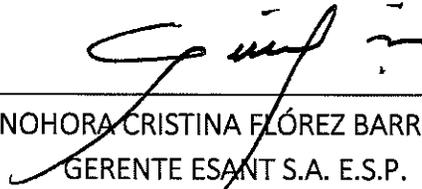
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la Ley 1581 de 2012;
- Actualizar la 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 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 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.

8. ALMACENAMIENTO DE DATOS

Una vez suministrados los datos personales por el titular de manera voluntaria y libre, éstos serán almacenados en las bases de datos pertinentes de acuerdo con el servicio o uso que les de la Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. – ESANT S.A. E.S.P. para el ejercicio de sus funciones.

La Ley exceptúa del régimen de protección los archivos y las bases de datos pertinentes al ámbito personal o doméstico; los que tienen por finalidad la seguridad y la defensa nacional, la prevención, detección, monitoreo y control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, los que tengan como fin y contengan información de Inteligencia y contrainteligencia, los de información periodística y otros contenidos editoriales, los regulados por la Ley 1266 de 2008 (información financiera y crediticia, comercial, de servicios y provenientes de terceros países) y los resguardados por la Ley 79 de 1993 (sobre censos de población y vivienda).

Los datos personales proporcionados se conservarán mientras no se solicite su supresión por el interesado y siempre que no exista un deber legal de conservarlos.



NOHORA CRISTINA FLÓREZ BARRERA
GERENTE ESANT S.A. E.S.P.