

 Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. Gestor -PDA Santander	MANUAL	Código: MA-GER-PLA-001
	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 01
		Fecha: 07/07/2022
		Página: 1 de 13

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	DEFINICIONES.....	2
4.	NORMATIVIDAD APLICABLE	4
5.	DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS.....	4
6.	CONDICIONES GENERALES	5
7.	CONTENIDO.....	6
7.1.	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	6
7.2.	AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	8
7.3.	TRÁMITE DE CONSULTAS, RECLAMOS O SOLICITUDES RELACIONADAS CON DATOS PERSONALES.....	10
7.4.	REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS.....	12
8.	RESPONSABLES.....	13
9.	REGISTROS ASOCIADOS.....	13
10.	CONTROL DE CAMBIOS	13

	MANUAL	Código: MA-GER-PLA-001
	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 01
		Fecha: 07/07/2022
		Página: 2 de 13

1. OBJETIVO

Garantizar la protección, seguridad y manejo adecuado de los datos personales recopilados por la Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. – ESANT S.A. E.S.P. para el ejercicio de sus funciones, garantizando el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable en esta materia.

2. ALCANCE

Aplicable a la protección, seguridad y manejo adecuado de los datos personales de todos los grupos de valor y partes interesadas relacionadas con el desarrollo del objeto social de la Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. – ESANT S.A. E.S.P. recopilados en bases de datos, archivos físicos y electrónicos que sean susceptibles de tratamiento.

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.
- **Causahabiente:** Persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de ésta (heredero).
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato público:** Es el dato 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

	MANUAL	Código: MA-GER-PLA-001
	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 01
		Fecha: 07/07/2022
		Página: 3 de 13

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.
- **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.
- **Grupo de valor:** Conjunto de personas u organizaciones a quienes van dirigidos los bienes y servicios de la entidad.
- **Parte interesada:** Personas u organizaciones que pueden afectar, verse afectadas o percibirse como afectadas por decisiones o actividades desarrolladas por la entidad. Dentro de éstas se cuentan clientes, accionistas, proveedores, contratistas, trabajadores, entes de regulación, vigilancia y control, entre otros.
- **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.

	MANUAL	Código: MA-GER-PLA-001
	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 01
		Fecha: 07/07/2022
		Página: 4 de 13

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

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

- 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 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 886 de 2014. Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos.
- Decreto 1081 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.

5. DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS

- Política de Tratamiento de Datos Personales (DG-GER-PLA-004).
- Procedimiento de Gestión de PQRS.

 <p>esant Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. Gestor -PDA Santander</p>	MANUAL	Código: MA-GER-PLA-001
	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 01
		Fecha: 07/07/2022
		Página: 5 de 13

6. CONDICIONES GENERALES

- Las características del dato personal son:
 - ✓ Estar referido a aspectos exclusivos y propios de una persona natural;
 - ✓ Permitir identificar a la persona, en mayor o menor medida, gracias a la visión de conjunto que se logre con el mismo y con otros datos;
 - ✓ Su propiedad reside exclusivamente en el titular del mismo, situación que no se altera por su obtención por parte de un tercero de manera lícita o ilícita; y
 - ✓ Su tratamiento está sometido a reglas especiales (principios) en lo relativo a su captación, administración y divulgación.
- La Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. – ESANT S.A. E.S.P. está comprometida con el adecuado tratamiento de datos personales, por lo que en todas las actividades que implique manejo de los mismos se garantiza la aplicación de los siguientes principios rectores, de conformidad a lo señalado en el artículo 4º de la Ley 1581 de 2012:
 - ✓ **Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos:** El tratamiento de datos personales es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones normativas 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.
 - ✓ **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.

	MANUAL	Código: MA-GER-PLA-001
	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 01
		Fecha: 07/07/2022
		Página: 6 de 13

- ✓ **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 Constitución y la Ley. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la normatividad vigente aplicable. 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 el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento 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 el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas 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 por la normatividad vigente aplicable.
- 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.

7. CONTENIDO

7.1. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

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, define la **Política de Tratamiento de Datos Personales (DG-GER-PLA-004)**, donde establece la finalidad del tratamiento de datos que recopila de sus grupos de valor y partes interesadas para el ejercicio de sus funciones, los derechos de los titulares, los deberes como responsable y encargada del tratamiento y los medios por los cuales el titular puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización.

Asimismo, la pone a disposición del titular a través del sitio web de la entidad (www.esant.com.co) y, en caso de ser necesario, informa por medio de un aviso de privacidad al titular sobre la existencia de

	MANUAL	Código: MA-GER-PLA-001
	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 01
		Fecha: 07/07/2022
		Página: 7 de 13

esta política y la forma de acceder a la misma, de manera oportuna y en todo caso a más tardar en el momento de la recolección de los datos personales.

No obstante, cuando se recolecten datos personales sensibles, el aviso de privacidad debe señalar expresamente el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que versen sobre este tipo de datos.

El aviso de privacidad debe contener, como mínimo lo siguiente:

INFORMACIÓN GENERAL

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:

- **Dirección:** Calle 36 # 31-39 Oficina 131 Centro Empresarial Chicamocha, Bucaramanga
- **Sitio web:** <https://www.esant.com.co/contacto-pqr/>
- **Contacto telefónico:** (7) 7000420
- **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

FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS

La información relacionada con datos personales recopilados por la entidad 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:

- *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, publicidad.*

DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS

El titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

	MANUAL	Código: MA-GER-PLA-001
	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 01
		Fecha: 07/07/2022
		Página: 8 de 13

- *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. 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 detalle de la Política de Tratamiento de Datos Personales se puede consultar en el sitio web www.esant.com.co.

7.2. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. – ESANT S.A. E.S.P. advierte que, trata sin previa autorización del titular los datos personales de naturaleza pública y los contenidos en los registros públicos, estos últimos por tratarse de una función pública reglamentada y reconocida por la Ley. Esta situación no implica que no se adopten las medidas necesarias que garanticen el cumplimiento de los otros principios y obligaciones contempladas en la Ley 1581 de 2012.

Cuando se trate de datos diferentes a los de naturaleza pública, en los diferentes procesos de la entidad se solicitará previa o concurrentemente al titular autorización para el tratamiento de sus datos personales recopilados para el desarrollo del objeto social de la entidad, por cualquier medio que permita ser utilizado como prueba, indicando de forma general los procedimientos usados para la

	MANUAL	Código: MA-GER-PLA-001
	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 01
		Fecha: 07/07/2022
		Página: 9 de 13

recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de información, como también la descripción de las finalidades para las cuales la información es recolectada y una explicación sobre la necesidad de recolectar los datos en cada caso.

Según sea el caso, en los diferentes procesos de la entidad se utilizarán los siguientes formatos para solicitar esta autorización:

- Autorización para Tratamiento de Datos Personales y Utilización de Material Audiovisual y Fotográfico - Partes Interesadas Internas (FR-GER-PLA-002).
- Autorización para Tratamiento de Datos Personales y Utilización de Material Audiovisual y Fotográfico - Partes Interesadas Externas (FR-GER-PLA-003).

O, si en otro tipo de documentos con un alcance diferente o mayor se recopilan datos, se incluirá la siguiente frase:

“Al diligenciar este documento, autorizo de manera expresa e inequívoca a la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SANTANDER S.A. E.S.P. – ESANT S.A. E.S.P. a dar tratamiento de mis datos personales (o de mi representado) aquí consignados, conforme a las finalidades incorporadas en la política de tratamiento de datos personales publicada en la página web www.esant.com.co. Así mismo, declaro que se me ha advertido la posibilidad de oponerme al tratamiento de datos sensibles, a lo cual manifiesto mi autorización expresa para su tratamiento.”

En el caso de datos sensibles, la entidad se acoge a la regla general según la cual el tratamiento de éstos está prohibido por la Ley, salvo en los siguientes casos:

- Cuando el titular ha autorizado expresamente el tratamiento.
- Cuando el tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular.
- El tratamiento sea necesario para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- El tratamiento obedezca a una finalidad histórica, estadística o científica. En este caso, se deben suprimir las identidades de los titulares.

Igualmente, deberán cumplirse 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

	MANUAL	Código: MA-GER-PLA-001
	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 01
		Fecha: 07/07/2022
		Página: 10 de 13

tratamiento son sensibles (si los hay) y la finalidad del tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso.

Asimismo, la entidad solo trata datos personales de menores de edad cuando éstos sean de naturaleza pública o provengan de la información suministrada por trabajadores o contratistas al momento de su vinculación. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012 y cuando el 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.

Por su parte, las imágenes de personas naturales son consideradas dato personal, toda vez que las mismas permiten identificar a una persona natural a través de una característica física intransferible y que posibilitan diferenciar un ser humano de otro. Por lo que se requiere autorización por parte del titular para su tratamiento.

En los espacios donde se capté y/o grabé imágenes de personas identificadas o identificables con fines de vigilancia a través de cámaras, videocámaras, o cualquier otro medio técnico análogo es pertinente disponer un aviso que informe sobre la videovigilancia, señalando quien es el responsable del tratamiento de datos, la finalidad de dicho tratamiento y el lugar donde puede ser consultada la política de tratamiento de datos personales.

7.3. TRÁMITE DE CONSULTAS, RECLAMOS O SOLICITUDES RELACIONADAS CON DATOS PERSONALES

Todas las peticiones, consultas, reclamos o solicitudes donde el titular de la información ejerza sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y/o suprimir sus datos y revocar la autorización, se gestionan de acuerdo con lo establecido en el **Procedimiento de Gestión de PQRS** y a través de los siguientes canales de comunicación:

Oficina Principal (Ventanilla Única)

- ✓ **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:**

 <p>esant Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. Gestor -PDA Santander</p>	MANUAL	Código: MA-GER-PLA-001
	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 01
		Fecha: 07/07/2022
		Página: 11 de 13

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-pgr/>

De conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012, los titulares de datos personales podrán realizar:

- **Consultas:** Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos. La entidad deberá suministrar a éstos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular. 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.
- **Reclamos:** El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley, podrán presentar un reclamo ante la entidad el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:
 - ✓ El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a la entidad, que contenga:
 - Nombre e identificación del titular
 - Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo
 - Dirección física o electrónica para remitir respuesta
 - Los documentos o demás pruebas que se pretendan 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

 <p>esant Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. Gestor -PDA Santander</p>	MANUAL	Código: MA-GER-PLA-001
	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 01
		Fecha: 07/07/2022
		Página: 12 de 13

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 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.

De conformidad al artículo 16 de la Ley 1581 de 2012, 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 ante la entidad.

7.4. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 886 de 2014 y demás normatividad vigente aplicable en esta materia, la Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. – ESANT S.A. E.S.P. inscribe y actualiza sus bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos, de acuerdo con las instrucciones que para tal efecto imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

La información mínima que debe contener el Registro Nacional de Bases de Datos es la siguiente:

- Datos de identificación, ubicación y contacto del responsable del tratamiento de la base de datos.
- Datos de identificación, ubicación y contacto del o de los Encargados del Tratamiento de la base de datos.
- Canales para que los titulares ejerzan sus derechos.
- Nombre y finalidad de la base de datos.
- Forma de Tratamiento de la base de datos (manual y/o automatizada).
- Política de tratamiento de datos personales

 <p>Empresa de Servicios Públicos de Santander S.A. E.S.P. Gestor -PDA Santander</p>	MANUAL	Código: MA-GER-PLA-001
	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 01
		Fecha: 07/07/2022
		Página: 13 de 13

8. RESPONSABLES

- Líderes de Proceso y/o Área.
- Personal de Apoyo Dirección Administrativa y Financiera (Administración de personal).
- Personal de Apoyo Dirección Jurídica (Contratación – Ventanilla Única).
- Auxiliares Administrativos de los Municipios.
- Personal de Apoyo Dirección de Planeación (Social – Comunicaciones - TIC).

9. REGISTROS ASOCIADOS

- Autorización para Tratamiento de Datos Personales y Utilización de Material Audiovisual y Fotográfico - Partes Interesadas Internas (FR-GER-PLA-002).
- Autorización para Tratamiento de Datos Personales y Utilización de Material Audiovisual y Fotográfico - Partes Interesadas Externas (FR-GER-PLA-003).
- Aviso de privacidad.
- Registro de bases de datos ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Oficios y/o correos electrónicos.

10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	
01	07/07/2022	Emisión de la primera versión del documento bajo nueva estructura documental, plantilla base y codificación.	
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Dayana García Cargo: Prof. Apoyo Jurídica		Nombre: Juliana M. Ogliastri M. Cargo: Directora de Planeación	Nombre: Carol V. Murillo L. Cargo: Directora Jurídica
Nombre: Mónica Castellanos Cargo: Prof. Apoyo Planeación			
Nombre: Lady M. Bernard S. Cargo: Prof. Apoyo Planeación			