P-GTE-02 TRATAMIENTO DE DATOS Y POLÍTICAS DE PRIVACIDAD

CONTENIDO

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES
4. DESARROLLO
5. CONTROL DE CAMBIO

Elabora:	Revisa:	Aprueba:	Vigente a partir de:
Jefe de Tecnología	Director Administrativo	Gerente Financiero y Administrativo	05-SEP-2023

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para proteger el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se hayan recogido sobre ellas en las bases de datos o archivos de propiedad de Redes Eléctricas S.A. o cuyo tratamiento ha sido encargado a Redes Eléctricas S.A., y los demás derechos, libertades y garantías que se refieren al derecho a la intimidad y al derecho a la información en la Constitución Política de Colombia.

2. ALCANCE

Aplica a datos de personas naturales y jurídicas registradas en todas las bases de datos de Redes Eléctricas S.A. y al tratamiento de datos personales efectuados en el territorio colombiano.

3. DEFINICIONES

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- **Aviso de Privacidad:** Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el Responsable que se pone a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. En el Aviso de Privacidad se comunica al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características 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 Privado**: Dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.
- **Dato Público**: Dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Datos Sensibles**: 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 promuevan intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de los partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, la vida sexual y los datos biométricos. No puede ser objeto de tratamiento excepto cuando el Titular haya dado su autorización a dicho tratamiento.
- **Encargado del Tratamiento**: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento;
- **Responsable del Tratamiento**: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos;
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
- **Tratamiento**: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **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. DESARROLLO

4.1. Identificación de la Empresa

Nombre	Redes Eléctricas S.A.
Nit	860.062.958-6
Dirección	Calle 18 No. 25-60 Bogotá - Colombia
Teléfono	(57-1) 390 28 89
Mail Contacto	servicioalcliente@redeselectricas.com
Página web	www.redeselectricas.com

4.2. Legislación aplicable a la protección de datos

- Constitución Política de Colombia
- Ley 1581 de 2012 por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales
- Decreto Reglamentario 1377 de 2013 – Reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012

4.3. Responsable del Trámite del Titular de los Datos para Peticiones, Consultas y Reclamos

Redes Eléctricas S.A., designa al área de Tecnología, como responsable de dar protección a la base de datos. Así mismo el área de Tecnología da trámite interno a las solicitudes de los titulares para el ejercicio de sus derechos al acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la ley 1581 de 2012. Lo anterior, lo realiza con el apoyo permanente del área de Servicio al Cliente.

Mail de contacto: servicioalcliente@redeselectricas.com
Dirección: Calle 18 No. 25- 60
Teléfono (57-1) 390 28 89

4.4. Aviso de Privacidad

El Aviso de Privacidad de Redes Eléctricas S.A. está disponible, entre otros medios, en la página web www.redeselectricas.com y puede ser ajustada de acuerdo a las especificaciones de las bases de datos.

Texto del Aviso de Privacidad:

Responsable y Encargado del Tratamiento de Datos	Redes Eléctricas S.A. – Jefe de Tecnología
Página web:	www.redeselectricas.com
Correo electrónico de contacto:	servicioalcliente@redeselectricas.com
Línea nacional	(1) 390 28 89

Los datos personales suministrados por el titular de los Datos Personales son utilizados por Redes Eléctricas S.A. de acuerdo con las políticas para el tratamiento de datos personales, para la finalidad y vigencia allí establecida.
Los datos son objeto de recolección, almacenamiento, actualización y copia de seguridad.

El titular tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar, revocar, solicitar la supresión, presentar quejas y reclamos y demás derechos contenidos en la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos reglamentarios, respecto de los datos suministrados.

El titular puede conocer las Políticas para el Tratamiento de Datos Personales a través de la página web de www.redeselectricas.com

4.5. Bases de Datos

Redes Eléctricas S.A. es Responsable y/o Encargado en el Tratamiento de los datos contenidos en las siguientes bases de datos, actuando en calidad de Responsable toda vez que es quien recauda la información y toma las decisiones sobre el Tratamiento de los datos, en calidad de Encargado en la medida en que es quien realiza el tratamiento de los datos.

Redes Eléctricas solicita a los titulares, autorización de Tratamiento de Datos Personales mediante documento físico o electrónico que garantice su posterior consulta; esta autorización es emitida por Redes Eléctricas S.A. por medio de correo electrónico o diligenciamiento de formatos establecidos.

Base Datos	Finalidad
Gestión Humana	Los datos anteriores únicamente se reúnen con el propósito de realizar la administración del personal en general, gestión de pagos de nómina, seguridad social y consultas necesarias en bases de datos y listas vinculantes, y los estudios de seguridad y visitas domiciliarias según la criticidad del cargo.
Proveedores y Contratistas	Los datos anteriores únicamente se reúnen con el propósito de: Fidelización de proveedores, gestión de proveedores, gestión de pagos, gestión de facturación, gestión económica y contable, gestión fiscal, históricos de relaciones comerciales, envió de comunicaciones, marketing, análisis de perfiles, encuestas de opinión, prospección comercial, publicidad propia, segmentación de mercados, sistemas de ayuda a la toma de decisiones, adquisición de bienes y/o servicios y consulta de antecedentes, respetando en todo momento los principios básicos que marca la Ley.
Clientes	Los datos anteriores únicamente se reúnen con una finalidad de: Fidelización de clientes, gestión de clientes, gestión de cobros y pagos, gestión de facturación, gestión económica y contable, gestión fiscal, históricos de relaciones comerciales, envió de comunicaciones, marketing, análisis de perfiles, encuestas de opinión, prospección comercial, publicidad propia, segmentación de mercados, sistemas de ayuda a la toma de decisiones, consulta de antecedentes y dar cumplimiento con las obligaciones contraídas, respetando en todo momento los principios básicos que marca la Ley.
Visitantes	Los datos anteriores únicamente se reúnen con el propósito de realizar control de acceso físico del visitante a las instalaciones de Redes Eléctricas S.A.

4.6. Derechos de los Titulares

Son derechos de los Titulares de la información los siguientes:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a Redes Eléctricas S.A. en su calidad de Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento. Este derecho se puede 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 Redes Eléctricas S.A. en su calidad de Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012;
- Ser informado por Redes Eléctricas S.A., respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;

- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, previo agotamiento el respectivo trámite de consulta y/o reclamo ante Redes Eléctricas S.A.
- 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. La revocatoria y/o supresión procede cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 y a la Constitución Política de Colombia;
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

4.7. Acceso, Consulta y Reclamación

4.7.1. Derecho de Acceso

El Titular de los datos tiene el derecho de acceder y conocer qué información es objeto de tratamiento por Redes Eléctricas S.A.., por lo cual es obligación de Redes Eléctricas S.A. garantizar al Titular su derecho de acceso el cual se realiza de la siguiente forma:

- El titular de la información puede conocer, si lo solicita, si efectivamente su(s) dato(s) está(n) siendo objeto de tratamiento por parte de Redes Eléctricas S.A.
- El Titular puede tener acceso a los datos personales que estén en posesión de Redes Eléctricas S.A.
- El Titular tiene derecho a conocer las circunstancias en que se realiza el tratamiento de su información, debiendo Redes Eléctricas S.A., informar sobre el tipo de datos personales tratados y todas y cada una de las finalidades que justifican el Tratamiento.

NOTA: Redes Eléctricas S.A. garantiza el derecho de acceso, previa acreditación de la identidad del Titular o la calidad de su representante o causahabiente, poniendo a disposición de este, de manera gratuita, el detalle de los datos personales a través de medios físicos o electrónicos que permitan el acceso directo del Titular a ellos, de forma que el Titular pueda hacer efectivo su derecho de rectificar, corregir o solicitar la supresión de todos sus datos o de parte de estos.

4.7.2. Consultas.

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en la base de datos administrada por Redes Eléctricas S.A.. En consecuencia, Redes Eléctricas S.A., garantiza el derecho de consulta, suministrando a éstos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales, Redes Eléctricas S.A. garantiza la habilitación de canales de comunicación que permitan recibir y atender oportunamente las consultas, entre estos una línea de atención nacional en la ciudad de Bogotá, un mecanismo de contacto electrónico, como lo es su portal web, correo electrónico de servicio al cliente, conforme se determina en la política de tratamiento de información y otros que considere pertinentes en su momento y que son efectivamente anunciados mediante modificaciones a su Aviso de Privacidad.

En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, éstas son atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo completo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informa al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días, 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 plazo.

4.7.3. Reclamos.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, el Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, pueden presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, el cual es tramitado bajo las siguientes reglas:

- El reclamo se formula mediante solicitud dirigida a Redes Eléctricas S.A., como mínimo con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y con inclusión de los documentos que soporten la reclamación.
- Si el reclamo resulta incompleto, Redes Eléctricas S.A., requiere 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 entiende que ha desistido del reclamo.
- Una vez recibido el reclamo completo, se incluye en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda debe 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 informa al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso puede superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

4.8. Procedimiento para garantizar el derecho a presentar consultas y reclamos.

En cualquier momento y de manera gratuita el Titular o su representante previa acreditación de su identidad puede solicitar a Redes Eléctricas S.A., información sobre el uso de sus datos personales, las consultas, o reclamos en los que se solicite la rectificación, actualización o supresión de estos.

- Toda solicitud debe ser presentada a través de los medios habilitados por Redes Eléctricas S.A. señalados en el Aviso de Privacidad, y contener, como mínimo, la siguiente información:

Información Básica	Anexos
- Nombres y apellidos, - Datos de contacto (Dirección, física y/o electrónica y teléfonos de contacto), - Medios para recibir respuesta a su solicitud, - Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar a la consulta o reclamo - Descripción del Derecho que desea ejercer ante Redes Eléctricas S.A., y los datos personales sobre los cuales recae. - Firma, número de identificación - Presentar la información en las instalaciones de Redes Eléctricas S.A. o mediante los canales para ello suministrados.	- Copia del documento de identidad del titular de la información ampliado al 150% - Si la solicitud es realizada por causahabiente, representante del titular o apoderado se debe aportar el documento que le otorga dicha calidad. - Documentos adicionales que soportan la solicitud a realizar.

Redes Eléctricas S.A. garantiza que los medios puestos a disposición de los titulares de la información permiten dar una respuesta en los términos establecidos por la Ley 1581 de 2012. Cada vez que Redes Eléctricas S.A.

coloque a disposición una herramienta nueva para facilitar el ejercicio de los derechos de los titulares de información o modifique las existentes, lo informa a través de su página web y en su Aviso de Privacidad.

4.9. Rectificación, actualización de datos.

El Titular de la información o sus causahabientes o representantes, previa acreditación de su identidad, tienen derecho en todo momento, a solicitar a Redes Eléctricas S.A., la rectificación o actualización de sus datos personales, para lo cual debe indicar las correcciones que solicita y aportar la documentación que da soporte a su solicitud.

NOTA: Cuando la solicitud sea presentada por una persona distinta del titular, que no demuestre que actúa en calidad de apoderado, causahabiente, o cualquier otra condición que le otorgue la facultad de representar al Titular, se entiende que la solicitud no fue presentada.

4.10. Supresión de datos.

El Titular de la información o sus causahabientes o representantes, previa acreditación de su identidad, tienen derecho en todo momento, a solicitar a Redes Eléctricas S.A., la supresión de sus datos personales cuando:

- Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- No exista una relación contractual con Redes Eléctricas S.A., o haya dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el Titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por Redes Eléctricas S.A. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo en los siguientes casos:

- La solicitud de supresión de la información no procede cuando el Titular tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- No sea posible efectuar la eliminación del dato por la orden de autoridad judicial o administrativa con competencia en el Territorio Nacional.
- Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular, o para garantizar el cumplimiento de una obligación legalmente adquirida por el Titular.

NOTA: Cuando la solicitud sea presentada por una persona distinta del titular, que no demuestre que actúa en calidad de apoderado, causahabiente, o cualquier otra condición que le otorgue la facultad de representar al Titular, se entiende que la solicitud no fue presentada.

4.11. Revocatoria de la Autorización

- Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual o deje de existir el motivo que originó la recolección del dato.
- El titular de la información puede solicitar una revocación total o parcial de los fines para los cuales fue conferida, evento en el cual, en la solicitud debe indicar a cuál de éstas corresponde y de ser parcial, debe indicar para cuáles de los fines desea revocar la autorización.

- Se presentará casos en los que el consentimiento, por su carácter de necesario en la relación entre el titular y Redes Eléctricas S.A., para efectos del cumplimiento de un contrato vigente o por disposición legal no puede ser revocado.

4.12. Medidas de Seguridad Aplicadas al Tratamiento de Bases de Datos

Redes Eléctricas S.A. protege la información con los siguientes mecanismos que conservan su confidencialidad, integridad y disponibilidad:

- Protección de acceso a los datos mediante contraseñas y roles de diferentes niveles de autoridad.
- Aseguramiento del nivel de complejidad de las contraseñas de usuarios
- Rastreo de todas las actividades realizadas con la plataforma y sus datos
- Protección por medio de Firewall y Proxy
- Procedimientos de recuperación
- Almacenamiento de las copias de respaldo
- Otros mecanismos de acuerdo a procedimientos internos P-GAD-03 Seguridad Interna y P-GAD-01 Gestión Documental
- La Coordinación de Tecnología debe establecer la solicitud por tratamiento de datos en la mesa de ayuda para realizar seguimiento y cierre de la misma.

5. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN