

Fecha: 2017

ACTO DE GERENCIA GENERAL No**16.7 DE 2017****(23 OCT 2017)**

"Por el cual se adopta Programa Integral de Gestión de Datos Personales de la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P. y se dictan otras disposiciones"

El Gerente General de la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P. según Acta de Junta Directiva No 107 de Abril 24 de 2016, en Uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas en el artículo 68 de los Estatutos y,

CONSIDERANDO:

Que la Empresa de Energía de Casanare S.A.-E.S.P., es una sociedad anónima, constituida como Empresa de Servicios Públicos Mixta y sometida al régimen que establecen las leyes 142 y 143 de 1994.

Que la Ley 1581 de 2012 es el estatuto general de protección de datos personales la cual tiene como objeto 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.

Que en ese sentido el Decreto 1377 de 2013 establece que los responsables del tratamiento deben adoptar un programa de gestión de los datos, con el fin de demostrare a la autoridad nacional que se está aplicando el régimen jurídico contenido en la Ley 1581 de 2012 y los decretos reglamentarios.

Que aunado a lo anterior, en el año 2015 la superintendencia de Industria y Comercio expidió la Guía de implementación del principio de responsabilidad demostrada en donde el resultado de la aplicación de dicho principio es la expedición del programa anteriormente referido.

Que como resultado de la Orden de prestación de servicios 317 de 2017, contratada por ENERCA para la implementación del régimen jurídico atinente a la protección de datos, se construyó el Programa General de Protección de Datos Personales el cual debe ser observado y aplicado por todos los empleados, contratistas y en general todas las personas que tengan relación de cualquier índole con ENERCA.

Que el Programa Integral de Gestión de Datos Personales se constituye como el documento empresarial que evidencia la aplicación del régimen jurídico para la protección de los datos personales, pero es compromiso y responsabilidad de todos los empleados, contratistas y en general todas las personas que tengan relación de cualquier índole con ENERCA la protección y salvaguarda de los datos personales en la empresa a través de la aplicación de dicho programa.

Que el Programa Integral de Gestión de Datos Personales consta de los siguientes ejes en su conformación:

1677 - 378

- Designación de una estructura administrativa (Oficial protección de datos personales).
- Determinación de los formatos de autorización para el tratamiento de los datos personales
- Procedimiento de atención de consultas y reclamos.
- Protocolo para la atención de incidentes de seguridad relacionados con datos personales.

Que para la implementación del régimen jurídico atinente a la protección de datos, se concluyó que por el tamaño de la empresa, el tipo de datos que se tratan y los riesgos a los que están sujetos dichos datos, se garantiza el cumplimiento del citado régimen, designando un funcionario como oficial de protección de datos.

Que la figura del Oficial de Protección de Datos se constituye como el referente empresarial en la protección de los datos personales, pero es compromiso y responsabilidad de todos los empleados, la protección y salvaguarda de los datos personales en ENERCA.

Que la Orden de prestación de servicios 317 de 2017, contratada para la aplicación y adecuación de ENERCA en el régimen jurídico de protección de datos personales recomendó que el funcionario idóneo por su conocimiento tecnológico y funcional del tema de manejo de información dentro de los cuales se encuentra las bases de datos personales, es el ASESOR DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

Que el artículo 9 de la Ley 1581 de 2012 establece: *"Autorización del Titular. Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior."*

Que como resultado de la Orden de prestación de servicios 317 de 2017, contratada por ENERCA para la implementación del régimen jurídico atinente a la protección de datos, se identificaron las bases de datos objeto de autorización, construyendo para ello los respectivos formatos de autorización.

Que para la implementación del régimen jurídico atinente a la protección de datos, se construyó el proceso de atención de consultas y reclamos para la protección de datos personales el cual debe ser observado y adaptado al proceso general de Atención de PQR de la empresa.

Que el proceso de atención de consultas y reclamos de Protección de Datos se constituye como la herramienta empresarial para la atención de los titulares que soliciten la protección de sus derechos en materia de protección de los datos personales.

Que el área de atención al cliente de ENERCA es una dependencia capacitada e idónea para la atención de las consultas y reclamos establecida en la Ley 1581 de 2012.

Que el protocolo de manejo de incidentes de seguridad relacionado con las bases de datos personales se constituye como el instrumento empresarial para el cumplimiento del respectivo reporte ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

Que el artículo 4 de la ley en cita consagra los principios que deben dirigir el tratamiento de los datos personales en sede del responsable, *"Artículo 4°. Principios para el Tratamiento de datos personales. En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios."*

23 OCT 2017



SC CI R407934



ef

Que en ese orden de ideas, el artículo en cita establece que el tratamiento debe ceñirse a los principios de finalidad legítima, transparencia, circulación restringida, entre otros.

Que por decisión empresarial ENERCA S.A. E.S.P., desde el 31 de mayo del año en curso suspendió de forma definitiva la prestación del servicio de telecomunicaciones.

Que la base de datos debe almacenarse y marcarse en los sistemas de información como inactiva por cuanto la empresa con la decisión empresarial de no prestar el servicio de telecomunicaciones ya no cuenta con una finalidad para seguir efectuando el tratamiento de la misma, en virtud de la decisión empresarial en comento.

Que no obstante lo anterior, es necesario almacenar la base de datos de usuarios de telecomunicaciones de forma especial por cuanto se requiere efectuar el tratamiento de una serie de datos incluidos en dicha base de datos, referentes al proceso de atención de PQR, gestión de cartera, etc.

Que en mérito de lo anteriormente expuesto,

DECIDE:

ARTÍCULO 1. Adóptese y aplíquese el siguiente Programa Integral de Gestión de datos Personales en la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P. el cual quedara así:

CAPITULO I DEL PROGRAMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE DATOS PERSONALES

PRIMERO: MARCO JURIDICO:

El presente documento se expide en atención al fundamento jurídico determinado en primera instancia en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia los cuales establecen:

"ARTICULO 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.

La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.

Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley".

23 OCT 2017

16.77 - -19

“ARTICULO 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación.

Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura”.

Así mismo y en desarrollo de lo anterior, el congreso de la republica expidió la Ley Estatutaria 1581 de 2012¹ la cual recoge el sentido y fundamento establecido en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia, por ello es necesario citar su artículo 1° el cual consagra:

“Artículo 1°. Objeto. La presente ley tiene por objeto 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”.

Es pertinente expresar que la construcción del PIGDP (Programa Integral de Gestión de Datos Personales) al estar fundamentado en el principio de responsabilidad demostrada se debe fundamentar en estos puntos:

1. Compromiso de la Gerencia General y asignación de responsabilidades: En este punto es importante resaltar que la implementación del PIGDP requiere un compromiso fuerte por parte de la alta gerencia, en el sentido de apropiarse del programa como un proyecto de suma importancia para la organización, lo que se traduce en asignación efectiva de recursos técnicos, financieros y jurídicos para el óptimo desarrollo del PIGDP al interior de la organización. Lo anterior, también comporta la asignación de funciones y responsabilidades en materia de protección de datos personales a las distintas áreas de la organización. Así pues, la Alta Gerencia debe designar a una persona o área que asuma la función de protección de datos personales, que se desarrollen e implementen efectivamente las políticas y procedimientos y se asigne responsabilidades dentro de la organización.

2. Inventario de las bases de datos: Conocer que datos personales se almacenan, para qué se utilizan y si realmente se necesitan, teniendo en cuenta la finalidad para la cual se recolectan.

3. Política: Generar políticas que dispongan obligaciones en virtud de la ley y dárselas a conocer a los empleados. Igualmente, documentar los procedimientos para la recolección, el mantenimiento, uso y eliminación o disposición final de los datos personales.

4. Formación y educación

Formar o capacitar sobre la materia y, para el personal que maneje datos personales directamente, proveer una capacitación complementaria, adaptada específicamente a sus funciones.

Con base en lo anterior, este documento tiene como finalidad establecer y formalizar lo contenido en la Constitución Política, Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y lo establecido en la

23 OCT 2017

¹ Ley 1581 de 2012, Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

16.77 - 13

Guía para la implementación del principio de responsabilidad demostrada "ACCOUNTABILITY", expedido por la Superintendencia de Industria y Comercio², la cual establece la construcción de un programa integral de gestión de datos personales el cual es el insumo fundamental para hacer de forma oportuna el reporte de las bases de datos al Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD).

Es por ello que el Programa Integral de Gestión de Datos Personales – PIGDP se debe constituir como el producto o resultado de la implementación del principio de responsabilidad demostrada o "ACCOUNTABILITY" en sede de los responsables del tratamiento de datos personales.

Dicho principio fue establecido en nuestro ordenamiento jurídico en los artículos 26 y 27 del Decreto 1377 de 2013 los cuales expresan:

"Artículo 26. Demostración. Los responsables del tratamiento de datos personales deben ser capaces de demostrar, a petición de la Superintendencia de Industria y Comercio, que han implementado medidas apropiadas y efectivas para cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y este decreto, en una manera que sea proporcional a lo siguiente:

- 1. La naturaleza jurídica del responsable y, cuando sea del caso, su tamaño empresarial, teniendo en cuenta si se trata de una micro, pequeña, mediana o gran empresa, de acuerdo con la normativa vigente.*
- 2. La naturaleza de los datos personales objeto del tratamiento.*
- 3. El tipo de Tratamiento.*
- 4. Los riesgos potenciales que el referido tratamiento podrían causar sobre los derechos de los titulares.*

En respuesta a un requerimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio, los Responsables deberán suministrar a esta una descripción de los procedimientos usados para la recolección de los datos personales, como también la descripción de las finalidades para las cuales esta información es recolectada y una explicación sobre la relevancia de los datos personales en cada caso.

En respuesta a un requerimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio, quienes efectúen el Tratamiento de los datos personales deberán suministrar a esta evidencia sobre la implementación efectiva de las medidas de seguridad apropiadas.

"Artículo 27. Políticas internas efectivas. En cada caso, de acuerdo con las circunstancias mencionadas en los numerales 1, 2, 3 y 4 del artículo 26 anterior, las medidas efectivas y apropiadas implementadas por el Responsable deben ser consistentes con las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Industria y Comercio. Dichas políticas deberán garantizar:

- 1. La existencia de una estructura administrativa proporcional a la estructura y tamaño empresarial del responsable para la adopción e implementación de políticas consistentes con la Ley 1581 de 2012 y este decreto.*

23 OCT 2017

² Guía para la implementación del Principio de Responsabilidad Demostrada "ACCOUNTABILITY", 2015.

1677 - 13

2. La adopción de mecanismos internos para poner en práctica estas políticas incluyendo herramientas de implementación, entrenamiento y programas de educación.

3. La adopción de procesos para la atención y respuesta a consultas, peticiones y reclamos de los Titulares, con respecto a cualquier aspecto del tratamiento.

La verificación por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio de la existencia de medidas y políticas específicas para el manejo adecuado de los datos personales que administra un Responsable será tomada en cuenta al momento de evaluar la imposición de sanciones por violación a los deberes y obligaciones establecidos en la ley y en el presente decreto.”

Lo consagrado en este articulado se concreta a través del presente PIGDP ya que en él se recogen los parámetros establecidos en el artículo 27 en cita.

Para mayor claridad debemos definir el concepto **ACCOUNTABILITY** que de conformidad con lo expresado en la Guía expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio:

La responsabilidad demostrada (ACCOUNTABILITY), es un principio que fue recogido en las guías sobre protección de la privacidad y los flujos transfronterizos de información (OCDE, 1980, actualizadas en 2013), establece que, **si una entidad recolecta y trata datos personales, debe ser responsable del cumplimiento efectivo de las medidas que implementen los principios de privacidad y la protección de datos.** De acuerdo con las guías de la OCDE, los responsables del tratamiento deben contar con un programa integral de gestión de datos personales y estar preparados para demostrarle a la autoridad la implementación efectiva de esas medidas en la organización³.

Dicha guía exige que los obligados del régimen de protección de datos tomen las medidas necesarias y efectivas para la implementación del régimen de protección de datos personales.

Dicha Guía y el PIGDP se soporta en ejes fundamentales de conformidad con lo establecido en el artículo 27 del decreto 1377 de 2013:

“1. La existencia de una estructura administrativa proporcional a la estructura y tamaño empresarial del responsable para la adopción e implementación de políticas consistentes con la Ley 1581 de 2012 y este decreto.

2. La adopción de mecanismos internos para poner en práctica estas políticas incluyendo herramientas de implementación, entrenamiento y programas de educación.

3. La adopción de procesos para la atención y respuesta a consultas, peticiones y reclamos de los Titulares, con respecto a cualquier aspecto del tratamiento”.

Es importante y así lo recoge la guía que los responsables del tratamiento establezcan políticas concretas y efectivas para la protección de datos personales, en ese sentido la guía consagra:

23 OCT 2017

³ Guía para la implementación del principio de responsabilidad demostrada; Superintendencia de Industria y Comercio 2015

- a) Que las políticas correspondan a los ciclos internos de gestión de datos de la organización, y,
- b) Generen resultados medibles que le permitan probar el grado de diligencia especial.

Lo anterior debe ir de la mano con lo citado en el artículo 27 del decreto 1377 de 2013, en el sentido de desarrollar esos pilares fundamentales en la empresa.

Visto lo anterior, el presente PIGDP desarrollará los ejes fundamentales establecidos en el decreto 1377 de la siguiente manera:

CAPITULO II ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA:

Esta estructura administrativa se debe construir con un compromiso importante en el órgano directivo de la empresa persiguiendo el objetivo referente a la protección de datos personales, lo anterior, se debe reflejar en la implementación de una cultura por el respeto de los datos personales.

PRIMERO: COMPROMISOS DE LA ALTA GERENCIA

Para cumplir con el anterior objetivo, es necesario que la alta dirección adopte:

1. Designar el oficial de protección de datos o el área de protección de datos, que asumirá la función de protección de datos dentro de la organización y velará por la implementación efectiva de las políticas, procedimientos y de buenas prácticas de gestión de datos personales dentro de la empresa (Artículo 23 decreto 1377 de 2013). Para el caso de ENERCA se estableció por parte de la Gerencia General que el oficial de protección de datos sea el Asesor de Sistemas de Información.
2. Monitorear el Programa Integral de Gestión de Datos Personales.
3. Informar de manera periódica a los órganos directivos sobre su ejecución.
4. Designar recursos que permitan implementar el programa.

Para la efectiva ejecución del PIGDP se debe generar un procedimiento interno para el seguimiento y ejecución, el cual debe definir el Oficial de Protección de Datos de conformidad con el funcionamiento y procedimientos al interior de la empresa, para lo cual debe tener en cuenta aspectos como, tamaño de la compañía, procesos Internos, educación periódica, cultura organizacional, gestión documental, herramientas tecnológicas, entre otros.

CAPITULO III DEL OFICIAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

SEGUNDO. Crease la figura del Oficial de Protección de Datos Personales en la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P.

23 OCT 2017



TERCERO. Desígnese al Asesor de Sistemas de Información como Oficial de Protección de Datos de la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P. – ENERCA

CUARTO. Funciones. Para el adecuado ejercicio de su responsabilidad se le asignan al oficial de protección de datos las siguientes funciones:

1. Coordinar con las áreas de la organización para asegurar una implementación transversal del Programa Integral de Gestión de Datos Personales PIGDP.
2. Impulsar una cultura de Protección de Datos Personales dentro de la organización.
3. Mantener un inventario de las bases de datos personales en poder de la organización y clasificarlas según su tipo.
4. Actualizar las bases de datos de la organización en el Registro Nacional de Bases de Datos el reporte atendiendo a las instrucciones que sobre el particular emita la SIC.
5. Obtener las declaraciones de conformidad de la SIC cuando sea requerido.
6. Revisar los contenidos de los contratos relacionados con la protección de datos personales que se suscriban con Encargados.
7. Analizar las responsabilidades de cada cargo de la organización, para diseñar un programa de entrenamiento en PDP específico para cada uno de ellos.
8. Realizar un entrenamiento general en PDP para todos los empleados de la compañía.
9. Realizar el entrenamiento necesario a los nuevos empleados, que tengan acceso por las condiciones de su empleo, a datos personales gestionados por la organización.
10. Integrar la política de Protección de Datos Personales dentro de las actividades de las demás áreas de la organización.
11. Medir la participación, y calificar el desempeño, en los entrenamientos de Protección de Datos Personales.
12. Requerir que, dentro de los análisis de desempeño de los empleados, se encuentre haber completado satisfactoriamente el entrenamiento sobre Protección de Datos Personales.
13. Velar por la implementación de planes de auditoría interna para verificar el cumplimiento de sus políticas de tratamiento de la información personal.
14. Acompañar y asistir a la organización en la atención de las visitas y los requerimientos que realice la SIC.
15. Realizar seguimiento al Programa Integral de Gestión de Datos Personales PIGDP.

QUINTO. Para el efectivo cumplimiento de las funciones asignadas al oficial de protección de datos, se establece que las solicitudes de informe en la implementación del Programa Integral de Gestión de Datos Personales PIGDP y en general las solicitudes elevadas por el oficial a las distintas dependencias de la empresa se les dé prioridad, y deberán ser respondidas en el término establecido por el Oficial de Protección de Datos en la respectiva solicitud.

SEXTO. Las funciones que requieran apoyo de las distintas dependencias de la empresa deberán ser desarrolladas en conjunto, y el área involucrada debe prestar todo el apoyo necesario al oficial de protección de datos para la efectiva consecución de los objetivos.

CAPITULO IV IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS A TRAVÉS DE MECANISMOS Y HERRAMIENTAS INTERNAS.

SEPTIMO. Se deben implementar procedimientos relacionados con:

23 OCT 2017



SC-CFR407934



Av. Marginal de la Selva Km. 1 Vía a Aguazul – PBX.: (8) 6344680 Web: www.enerca.com.co
Línea gratuita nacional: 018000910182
Yopal - Casanare



16.7.7 - 2017

Procedimientos asociados a la protección de datos personales, la organización deberá elaborar procedimientos que tengan relación con:

- (i) almacenamiento, uso y circulación de información personal;
- (ii) supresión y/o disposición de datos personales;
- (iii) acceso de la información personal;
- (iv) actualización de la información y/o su corrección y;
- (v) atención de consultas y reclamos de los titulares de la información.

OCTAVO. Adóptense los formatos de autorización para el tratamiento de las Bases de Datos Personales en la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P., los cuales estarán contenidos en el Programa Integral de Gestión de Datos Personales (Anexo I).

NOVENO. Las bases de datos identificadas que requieren autorización para el tratamiento:

1. Usuarios del Servicio de Energía Eléctrica
2. Usuarios del Servicio de Gas
3. Empleados
4. Contratistas
5. Aspirantes a empleados
6. Proveedores.
7. Ciudadanos / Visitantes
8. Junta Directiva
9. Aviso Vigilancia y Grabación
10. Cláusula de Confidencialidad

DECIMO. Las siguientes autorizaciones para el tratamiento de los datos personales de los usuarios de servicio de Energía eléctrica y servicio de gas serán incorporadas al Contrato de Condiciones Uniformes de prestación del servicio respectivo:

AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

CLAUSULA. Con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias, se comunica que los datos personales que nuestros usuarios del servicio público domiciliario de energía eléctrica suministraron voluntariamente, podrán ser utilizados con la finalidad de: (i) El desarrollo de las actividades de carácter técnico, jurídico y comercial inherentes a la relación contractual de prestación de dicho servicio. ii) Ejecución de las labores de instalación, mantenimiento, revisión y todas aquellas inherentes a la prestación del servicio; iii) ofrecimiento y envío de promociones, productos y servicios de ENERCA S.A. E.S.P. Los usuarios podrán solicitar en cualquier momento, la revocación de esta autorización, efectuar sus consultas y reclamos, así como ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de sus datos personales través del medio y procedimiento establecido por ENERCA S.A. E.S.P. Así mismo, podrá conocer nuestra Política de Tratamiento de los Datos Personales en cualquier momento a través de la página web de la empresa o del medio que esta disponga para tal fin.

AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE GAS.

23 OCT 2017



1677 - 13

CLAUSULA. Con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias, se comunica que los datos personales que nuestros usuarios del servicio público domiciliario de gas suministraron voluntariamente, podrán ser utilizados con la finalidad de: (i) El desarrollo de las actividades de carácter técnico, jurídico y comercial inherentes a la relación contractual de prestación de dicho servicio. ii) Ejecución de las labores de instalación, mantenimiento, revisión y todas aquellas inherentes a la prestación del servicio; iii) ofrecimiento y envío de promociones, productos y servicios de ENERCA S.A. E.S.P. Los usuarios podrán solicitar en cualquier momento, la revocación de esta autorización, efectuar sus consultas y reclamos, así como ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de sus datos personales través del medio y procedimiento establecido por ENERCA S.A. E.S.P. Así mismo, podrá conocer nuestra Política de Tratamiento de los Datos Personales en cualquier momento a través de la página web de la empresa o del medio que esta disponga para tal fin.

DECIMO PRIMERO: La siguiente autorización para el tratamiento de los datos personales de los empleados deberá ser incorporada a través de un otrosí al contrato de trabajo:

AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES DE LOS EMPLEADOS.

Cláusula. Con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias, se comunica que los datos personales que nuestros empleados suministraron voluntariamente, podrán ser utilizados con la finalidad de, (i) Desarrollo de la relación laboral, tales como, gestión de nómina, bienestar laboral, seguridad social, entre otros y aquellos inherentes a los procedimientos internos de la empresa; ii) Compartirlos con nuestros aliados comerciales para el ofrecimiento y envío de promociones, productos y servicios.

Los empleados podrán solicitar en cualquier momento, la revocación de esta autorización, efectuar sus consultas y reclamos, así como ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de sus datos personales través del medio y procedimiento establecido por ENERCA S.A. E.S.P.

DECIMO SEGUNDO. La siguiente autorización para el tratamiento de los datos personales de los contratistas deberá ser incorporada en el respectivo contrato de prestación de servicios:

AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES DE LOS CONTRATISTAS.

Cláusula. Con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias, se comunica que los datos personales que el contratista suministró voluntariamente, podrán ser utilizados con la finalidad de, Desarrollo de la relación contractual, tales como, requerimientos, comunicación entre las partes, notificación, entre otros y aquellos inherentes a los procedimientos internos de la empresa.

Los contratistas podrán solicitar en cualquier momento, la revocación de esta autorización, efectuar sus consultas y reclamos, así como ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de sus datos personales través del medio y procedimiento establecido por ENERCA S.A. E.S.P.

Así mismo, podrá conocer nuestra Política de Tratamiento de los Datos Personales en cualquier momento a través de www.enerca.com.co.

DECIMO TERCERO: La siguiente autorización para el tratamiento de los datos personales de los aspirantes a empleados deberá ser recogida al inicio del proceso de selección, en el formato contenido en el Programa Integral de Gestión de Datos Personales:

23 OCT 2017

u

ef

AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES DE LOS ASPIRANTES A EMPLEADOS.

Con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1581 de y normas reglamentarias, se comunica que los datos personales que nuestros aspirantes a los empleos suministraron voluntariamente, podrán ser utilizados con la finalidad de, (i) Verificación de los datos relacionados en la hoja de vida; (ii) Efectuar las pruebas de selección; (iii) Coordinar citas, visitas, entrevistas y solicitudes de información y/o documentos para la aplicación de pruebas. iv) Efectuar pruebas de seguridad y confidencialidad.

Informamos a nuestros aspirantes que podrán solicitar en cualquier momento, la revocación de esta autorización, efectuar sus consultas y reclamos, así como ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de sus datos personales través del medio y procedimiento establecido por ENERCA S.A. E.S.P.

Así mismo, podrá conocer nuestra Política de Tratamiento de los Datos Personales en cualquier momento a través de www.enerca.com.co

NOMBRE: _____

CC: _____

DECIMO CUARTO. La siguiente autorización para el tratamiento de los datos personales de los proveedores deberá ser incorporada en el formato de registro de proveedores y contratos.

AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES DE PROVEEDORES.

Con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias, se comunica que los datos personales que el proveedor suministró voluntariamente, podrán ser utilizados con la finalidad de, i) Verificación de los datos relacionados en la solicitud de registro de proveedores; (ii) Coordinar citas, visitas, y en general solicitudes de información y/o documentos.

Los proveedores podrán efectuar sus consultas y reclamos, así como ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de sus datos personales través del medio y procedimiento establecido por ENERCA S.A. E.S.P.

Así mismo, podrá conocer nuestra Política de Tratamiento de los Datos Personales en cualquier momento a través de www.enerca.com.co

DECIMO QUINTO. La siguiente autorización para el tratamiento de los datos personales de los ciudadanos visitantes será informada en formato que estará disponible en las respectivas recepciones o puntos de información de las dependencias de la empresa.

AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES DE LOS CIUDADANOS / VISITANTES.

Con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias, se comunica que los datos personales suministrados por el visitante se utilizarán para su seguridad, para la seguridad del personal de ENERCA y en general para la seguridad de La empresa en sus instalaciones. Se informa que podrá ser filmado y grabado para efectos de salvaguardar su seguridad y la de ENERCA.

23 OCT 2017 

Para consultas y reclamos relacionados con el régimen de protección de datos personales podrán presentarlas a través del medio y procedimiento establecido por ENERCA S.A. E.S.P.

Así mismo, podrá conocer nuestra Política de Tratamiento de los Datos Personales en cualquier momento a través de www.enerca.com.co

DECIMO SEXTO. Las autorizaciones para el tratamiento de los datos personales de los miembros de Junta Directiva serán recogidas por medio del formato contenido en el Programa Integral de Gestión de Datos Personales.

AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES DE LOS MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA.

Con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias, se comunica que los datos personales que el miembro de junta directiva suministró voluntariamente, podrán ser utilizados con la finalidad de, coordinar citas, reuniones, juntas y en general solicitudes de información y/o documentos.

Los miembros de junta directiva podrán efectuar sus consultas y reclamos, así como ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar sus datos personales través del medio y procedimiento establecido por ENERCA S.A. E.S.P.

Así mismo, podrá conocer nuestra Política de Tratamiento de los Datos Personales en cualquier momento a través de www.enerca.com.co

NOMBRE: _____

CC: _____

FIRMA: _____

FECHA _____

DECIMO SEPTIMO. Los avisos de vigilancia serán puestos a disposición del público de forma visible en las instalaciones donde se hayan instalado dichos dispositivos de vigilancia.

AVISO DE VIGILANCIA Y GRABACIÓN.

POR SU SEGURIDAD Y LA DE LA EMPRESA LE INFORMAMOS QUE USTED ESTA SIENDO GRABADO Y MONITOREADO, EN EL MARCO DE LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES 1581 DE 2012

DECIMO OCTAVO. Todas las relaciones contractuales relacionadas con el tratamiento de datos personales deberán contener la siguiente cláusula de confidencialidad:

CLAUSULA DE CONFIDENCIALIDAD.

CONFIDENCIALIDAD: Para los efectos de este contrato todos los datos personales conocidos y tratados en virtud de la relación contractual serán considerados como "INFORMACIÓN CONFIDENCIAL", por lo



23 OCT 2017



tanto existe la obligación de no poner en peligro la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos personales contenidos en las bases de datos objeto de tratamiento por parte de la empresa. En Concreto he leído, entiendo y me comprometo a cumplir la política de protección de datos de ENERCA y adoptar un comportamiento leal, responsable y honesto respecto al tratamiento de los datos personales. Los datos personales recabados por ENERCA tendrán el carácter de confidencial, cualquiera sea el medio bajo el cual hayan sido facilitados.

DECIMO NOVENO. Adóptese el modelo de contrato de transmisión de datos cuando se establezca una relación contractual con un encargado de tratamiento de datos personales. Dicho modelo estará contenido en el Programa Integral de Gestión de Datos Personales. (Anexo II)

CAPITULO V PROCESO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS PARA LA GARANTÍA EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES EN LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

VIGESIMO. Adóptese el proceso de atención de consultas y reclamos para la garantía en el cumplimiento de los derechos de los titulares en la Protección de Datos Personales en el proceso general de atención de PQR de la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P., (Anexo III)

VIGESIMO PRIMERO. Designese como responsable en la atención de consultas y reclamos en materia de protección de datos personales al área de Atención al Cliente de ENERCA S.A. E.S.P.

VIGESIMO SEGUNDO. El área de Atención al Cliente deberá reportar trimestralmente al oficial de protección de datos de la empresa una relación de las consultas y reclamos presentados con los siguientes campos:

1. Información del consultante y/o reclamante.
2. Motivo de la consulta / reclamo.
3. Derecho que se pretende proteger a través de la consulta / reclamo.
4. Tiempo de respuesta de la consulta / reclamo.
5. Canal por medio del cual se presentó la consulta / reclamo

VIGESIMO TERCERO. El proceso de Atención de Consultas y Reclamos de Protección de Datos Personales de la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P., será publicado en la página web y en la intranet institucional.

CAPITULO VI DEL PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD RELACIONADOS CON DATOS PERSONALES

VIGESIMO CUARTO. Adóptese el protocolo de manejo de incidentes de seguridad relacionado con las bases de datos personales en la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P. (Anexo IV)

VIGESIMO QUINTO. El protocolo de manejo de incidentes de seguridad relacionado con las bases de datos personales de la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P., es de obligatorio cumplimiento.

23 OCT 2013

CAPITULO VII DEL ALMACENAMIENTO ESPECIAL DE LA BASE DE DATOS PERSONALES DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

VIGESIMO SEXTO. Márquese como inactiva la base de datos de usuarios de telecomunicaciones en los sistemas de información de ENERCA S.A. E.S.P.

VIGESIMO SEPTIMO. En adelante todo tratamiento de los datos contenidos en la base de datos de telecomunicaciones se hará en coordinación del responsable del área que maneja dicha base de datos y el oficial de protección de datos.

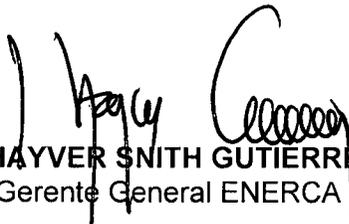
VIGESIMO OCTAVO. Inclúyase y codifíquese los anexos del presente documento en el Sistema Integrado de Gestión, para su posterior uso y aplicación.

VIGESIMO NOVENO: Se deja anexo la constancia del Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD de la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC. (Anexo V)

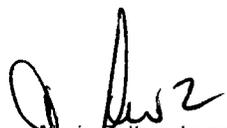
ARTICULO 2. El Programa Integral de Gestión de Datos Personales de la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P., es de obligatorio cumplimiento para todos los empleados, contratistas y en general todas las personas que tengan relación de cualquier índole con ENERCA.

ARTICULO 3. El Programa Integral de Gestión de Datos Personales de la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P., será publicado en la intranet institucional.

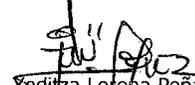
PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE:



HAYVER SNITH GUTIÉRREZ MONTES
Gerente General ENERCA S.A. E.S.P.



Vo.Bo. : **María Beltrán León**
Asesora Jurídica ENERCA S.A. E.S.P



Reviso: **Yeditza Lotenia Peña Martínez**
Contratista Profesional de Apoyo Oficina Jurídica

Elaboro: **José Gregorio de Jesús Mojica Pacheco**
Contratista OPS 317 de 2017

23 OCT 2017

CAPITULO VI DEL ALMACENAMIENTO ESPECIAL DE LA BASE DE DATOS PERSONALES DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

VIGESIMO SEXTO. Márquese como inactiva la base de datos de usuarios de telecomunicaciones en los sistemas de información de ENERCA S.A. E.S.P.

VIGESIMO SEPTIMO. En adelante todo tratamiento de los datos contenidos en la base de datos de telecomunicaciones se hará en coordinación del responsable del área que maneja dicha base de datos y el oficial de protección de datos.

VIGESIMO OCTAVO. Inclúyase y codifíquese los anexos del presente documento en el Sistema Integrado de Gestión, para su posterior uso y aplicación.

VIGESIMO NOVENO: Se deja anexo la constancia del Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD de la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC. (Anexo V)

ARTICULO 2. El Programa Integral de Gestión de Datos Personales de la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P., es de obligatorio cumplimiento para todos los empleados, contratistas y en general todas las personas que tengan relación de cualquier índole con ENERCA.

ARTICULO 3. El Programa Integral de Gestión de Datos Personales de la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P., será publicado en la intranet institucional.

PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE:



HAYVER SNITH GUTIÉRREZ MONTES
Gerente General ENERCA S.A. E.S.P.



Vo.Bo. : **María Beltrán León**
Asesora Jurídica ENERCA S.A. E.S.P

Reviso: **Yeditza Lorena Peña Martínez**
Contratista Profesional de Apoyo Oficina Jurídica

Elaboro: **José Gregorio de Jesús Mojica Pacheco**
Contratista OPS 317 de 2017

23 OCT 2017

ANEXO I
Acto de Gerencia No. (____) de 2017FORMATOS PARA CONSULTA Y RECLAMO DEL TITULAR DEL DATO PERSONAL ANTE
EL RESPONSABLE.ENERCA S.A. E.S.P.
FORMATO DE CONSULTA

_____ Identificado (a) con cédula de ciudadanía No.
_____ de _____, por medio de la presente presento ante ustedes consulta referida
a mis datos personales respecto de:

Conocer _____
Actualizar _____
Solicitar prueba de la autorización _____
Uso de los datos personales _____
Otro _____

Fundamento de la consulta:

Cordialmente,

FIRMA: _____

CC: _____

Autorizo el envío de la respuesta a:

Dirección física por mensajería expresa: _____

Correo electrónico: _____

**ENERCA S.A. E.S.P. cuenta con 10 días hábiles para emitir una respuesta a su consulta,
conforme lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012.**

23 OCT 2017



SC CLR407934



ef

**ENERCA S.A. E.S.P.
FORMATO DE RECLAMO**

_____ Identificado (a) con cédula de ciudadanía No. _____ de _____, por medio de la presente presento ante ustedes reclamo referido al tratamiento de mis datos personales relacionado con:

- Solicitar prueba de la autorización _____
- Uso de los datos personales _____
- No Revocatoria de la autorización _____
- Otro _____

Fundamento del reclamo:

Cordialmente,

FIRMA: _____

CC: _____

Autorizo el envío de la respuesta a:

Dirección física por mensajería expresa: _____

Correo electrónico: _____

ENERCA S.A. E.S.P. cuenta con 15 días hábiles para emitir una respuesta a su reclamo, conforme lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

23 OCT 2017

UP



SC-CER407934



✉ Av. Marginal de la Selva Km. 1 Vía a Aguazul – PBX.: (8) 6344680 Web: www.enerca.com.co
Línea gratuita nacional: 018000910182
Yopal - Casanare



ANEXO II
Acto de Gerencia No. (____) de 2017

MODELO CONTRATO TRANSMISIÓN DE DATOS

CONTRATO TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES:

Por medio del presente contrato de transmisión de datos personales, ENERCA S.A. E.S.P., representada legalmente por _____ identificado con cc No. _____ de _____ en su calidad de gerente y como RESPONSABLE del tratamiento de datos personales proporciona a _____, representada legalmente en este contrato por _____ identificado con cc No. _____ de _____ en su calidad de _____ y como ENCARGADO del tratamiento de los datos de carácter personal relativos a (EXPRESAR LOS DATOS QUE SE ENTREGAN) en adelante los DATOS, hemos decidido suscribir el presente contrato previo las siguientes,

CONSIDERACIONES

Que La Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P. – ENERCA S.A. E.S.P., es una empresa cuya actividad principal es la comercialización de energía eléctrica y la prestación de servicios públicos domiciliarios, la cual fue constituida mediante escritura pública no. 0001419 del 30 de octubre de 2003 de la notaria segunda de la ciudad de Yopal, inscrita en la cámara de comercio del Casanare, el 6 de noviembre de 2003 bajo el número 00006862 del libro IX.

Que (DATOS DEL ENCARGADO)

Que los datos que se transmiten en virtud de este contrato se dan en virtud de (RAZONES FACTICAS PARA LA TRANSMISIÓN DE LOS DATOS, EJEMPLO IMPULSO DE UN NEGOCIO O ALIANZA COMERCIAL, CAMPAÑA PUBLICITARIA, MANEJO DE INFORMACIÓN DE INTERES PÚBLICO PARA ENERCA, CALLCENTER, ETC.)

Que conforme a lo previsto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias, ordenamiento jurídico relativo a la Protección de Datos Personales, (EMPRESA A LA QUE SE ENTREGAN LOS DATOS PERSONALES), en adelante EL ENCARGADO, será, según lo consagrado en dichas normas y lo establecido en este contrato el Encargado del Tratamiento, comprometiéndose al cumplimiento de los deberes que le son inherentes y que se encuentran establecidos en el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012.

Con base en las anteriores consideraciones las partes acuerdan,

CLÁUSULA PRIMERA - DEFINICIONES. En ejecución del presente contrato, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- **RESPONSABLE:** Es ENERCA S.A. E.S.P. quien determina la finalidad y la forma como se hará el Tratamiento de los Datos Personales.

23 OCT 2017



SC-CF407934



✉ Av. Marginal de la Selva Km. 1 Vía a Aguazul – PBX.: (8) 6344680 Web: www.enerca.com.co
Línea gratuita nacional: 018000910182
Yopal - Casanare



ey

- **TITULAR:** Es una persona natural, cuyos Datos Personales están sujetos al Tratamiento de los mismos por parte del Responsable y el Encargado.
- **ENCARGADO:** es (EMPRESA A LA QUE SE ENTREGAN LOS DATOS PERSONALES) quien realiza el Tratamiento a los Datos Personales de los Titulares por cuenta de EL RESPONSABLE.
- **DATOS PERSONALES:** Es cualquier información relacionada con una persona natural domiciliada en Colombia, como por ejemplo su nombre, edad, número de identificación, factores específicos relacionados con sus características físicas, psicológicas, mentales, económicas, culturales o sociales y en general aquellos datos relativos a la persona Titular de los Datos, los cuales de forma separada o en conjunto permitan su identificación;
- **TRATAMIENTO:** Es cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre los Datos Personales, consistentes en la recolección, organización, almacenamiento, consulta, uso, etc.
- **TRANSMISIÓN:** Es el Tratamiento de Datos Personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, con el objeto de permitir al Responsable y al Encargado realizar el Tratamiento de los Datos Personales.
- **DATOS SENSIBLES:** Son los datos 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.

CLASULA SEGUNDA - OBJETO. El objeto del presente contrato es el de fijar las condiciones para la transmisión de datos personales por parte de ENERCA a (EMPRESA A LA QUE SE ENTREGAN LOS DATOS PERSONALES)

PARAGRAFO - FINALIDAD. El ENCARGADO solo podrá efectuar el tratamiento sobre los datos objeto de la presente transmisión para (INCORPORAR LA FINALIDAD EJEMPLO: IMPULSO DE UN NEGOCIO O ALIANZA COMERCIAL, CAMPAÑA PUBLICITARIA, MANEJO DE INFORMACIÓN DE INTERES PÚBLICO PARA ENERCA, CALLCENTER, ETC.)

CLAUSULA TERCERA - OBLIGACIONES DE LAS PARTES EN LA TRANSMISIÓN Y TRATAMIENTO. LAS PARTES aceptan obligarse en los términos de este contrato y llevarán a cabo el tratamiento de acuerdo con:

- (i) La autorización y finalidades consentidas por el titular para el tratamiento de sus Datos Personales.
- (ii) La Política de Tratamiento de la información publicada en la página web www.enerca.com.co
- (iii) Los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012.
- (iv) Las normas contenidas en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la reglamenten o la modifiquen.

23 OCT 2017

62



SC-CER407934



1677 - - -

CLAUSULA CUARTA - EL ENCARGADO. Reconoce expresamente que los datos de los que es encargado del tratamiento son de exclusiva propiedad de ENERCA S.A. E.S.P., por lo que no podrá destinarlos o utilizarlos con fines distintos a encomendado en el presente contrato.

CLAUSULA QUINTA – DEL ACCESO Y MANEJO DE LOS DATOS. EL ENCARGADO únicamente podrá tener acceso a aquellos datos que ENERCA S.A. E.S.P., le proporcione en cumplimiento del presente contrato, y procederá a su tratamiento de acuerdo con las instrucciones proporcionadas, no constituyendo, en ningún caso, dicho acceso una cesión de datos, ni siquiera a efectos de su conservación.

EL ENCARGADO se compromete a efectuar el tratamiento de los Datos con la finalidad exclusiva establecida en el presente contrato. Una vez cumplido el objeto del contrato, EL ENCARGADO se compromete a destruir los datos proporcionados por ENERCA S.A. E.S.P., así como el resultado de cualquier elaboración de los mismos y los soportes o documentos en que se halle recogida la información o, en su caso, a devolvérselos a ENERCA S.A. E.S.P., en función de la decisión tomada por la misma en cada caso.

CLAUSULA SEXTA - MEDIDAS DE SEGURIDAD. EL ENCARGADO con la firma del presente contrato se obliga a adoptar las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales objeto de tratamiento, evitando así su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, así como las medidas de seguridad indicadas en las Políticas de manejo de la Información publicadas en la página web www.enerca.com.co

En caso de ser necesario que EL ENCARGADO conserve los datos o una parte de los mismos a efectos de la atención de posibles responsabilidades que pudiesen derivarse del tratamiento, estos deberán permanecer convenientemente protegidos, confidenciales y seguros hasta que transcurran los plazos de prescripción correspondientes, momento en que deberán ser destruidos. ENERCA S.A. E.S.P., deberá tener conocimiento de ello así como de las medidas que garanticen la adecuada protección, confidencialidad y seguridad de los datos y finalmente su destrucción.

EL ENCARGADO se obliga a utilizar los datos a los que le dé acceso ENERCA S.A. E.S.P. única y exclusivamente para los fines del presente contrato y a guardar estricta confidencialidad respecto a todos los datos de carácter personal que conozca y a los que tenga acceso durante la ejecución del presente contrato. Igualmente, EL ENCARGADO se obliga a custodiar e impedir el acceso a los datos de carácter personal a cualquier tercero ajeno al presente contrato. Las anteriores obligaciones se extienden a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del ENCARGADO, durante la ejecución del contrato y luego de la terminación del mismo.

EL ENCARGADO se obliga a comunicar y verificar el cumplimiento para sus empleados, contratistas asignados al proyecto, de los deberes y obligaciones establecidas en este contrato en lo que a protección de datos personales se refiere.

CLAUSULA SEPTIMA – CONFIDENCIALIDAD: Para los efectos de este contrato la expresión "INFORMACION CONFIDENCIAL" incluye toda la información transmitida en ejecución del contrato para el tratamiento por parte de EL ENCARGADO. Esta información tendrá carácter de

23 OCT 2017



50-11840/934



confidencial, cualquiera sea el medio bajo el cual haya sido facilitada, comprendiendo la información vertida en software o en medios de almacenamiento electrónico.

CLAUSULA OCTAVA – INDEMNIDAD. Cualquier uso de los datos que no se ajuste a lo dispuesto en el presente contrato, será responsabilidad exclusiva del ENCARGADO frente a terceros y frente a ENERCA S.A. E.S.P., ante la que responderá por los daños y perjuicios que le hubiere podido causar, tomando también la condición de responsable del tratamiento a estos efectos y deberá mantener indemne a ENERCA S.A. E.S.P.

CLAUSULA NOVENA – RESPONSABILIDAD Y CUMPLIMIENTO. EL ENCARGADO declara que conoce y cumple con la normativa vigente y aplicable en Colombia sobre protección de datos personales en especial lo establecido en el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012 y, en particular, con las medidas de seguridad correspondientes a sus bases de datos y a los proporcionados bajo este contrato.

23 OCT 2017

R



Av. Marginal de la Selva Km. 1 Vía a Aguazul – PBX.: (8) 6344680 Web: www.enerca.com.co
Línea gratuita nacional: 018000910182
Yopal - Casanare



ANEXO No. 3
Acto de Gerencia No. (____) de 2017
PROCESO Y PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS.

1. PROCESO.

El proceso de atención de consultas y reclamos se fundamenta en el principio de transparencia establecido en la ley 1581 el cual expresa:

“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;”

Así mismo, estos procedimientos de consulta y reclamo encuentran fundamento en el ejercicio de los derechos de los titulares de los datos personales, los cuales se encuentran consignados en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 así:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. 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;*
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley;*
- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;*
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;*
- e) 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 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;*
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento”.*

En ese orden de ideas, para el efectivo y adecuado ejercicio de los derechos de los titulares, la Ley determinó el procedimiento para el acceso y conocimiento de los datos personales de los titulares, así como, el ejercicio de sus derechos dichos aspectos se encuentran establecidos en los artículos 14, 15 y 16 de la ley 1581 de 2012, así como el establecido en el artículo 18 del decreto 1377 referente a los procedimientos de acceso, actualización, supresión y rectificación de datos personales y de revocatoria de la autorización.

El proceso de atención de consultas y reclamos en ENERCA para los casos relacionados con el desarrollo y prestación de los servicios públicos, es un proceso maduro y responsable, en virtud de la experiencia con la que cuenta la empresa en desarrollo de los procesos de PQR, por tanto, se requiere la inclusión al proceso de PQR de ENERCA de los formatos de atención de consultas y reclamos sobre protección de datos personales y la incorporación del procedimiento sobre atención de consultas y reclamos a dicho proceso empresarial de PQR.

23 OCT 2017



SC-CR407934



ed

Dichos procesos se atenderán por medio del canal habilitado por ENERCA como es el correo electrónico prodatospersonales@enerca.com o cuando se presente una solicitud en un centro de atención de la Empresa se recomienda usar los formatos elaborados para tal fin.

2. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS.

Este procedimiento se debe incorporar al proceso general para la atención de PQR de ENERCA S.A. E.S.P., proceso que debe ser coordinado por el oficial de protección de datos.

- A. OBJETIVO.** Determinar el proceso de atención de consultas y reclamos de ENERCA conforme lo establecen los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012.
- B. ALCANCE.** Determinar las acciones al interior de la empresa cuando se presenta una consulta o reclamo referente a la protección de datos personales, con el fin de cumplir con los términos y requisitos establecidos en la ley evitando con ello, el incumplimiento legal y por ende la imposición de sanciones.

C. GENERALIDADES

i. Consultas

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.

La consulta se dirigirá al Responsable del Tratamiento en este caso ENERCA S.A. E.S.P.

- Identificación del Titular.
- Descripción clara y sucinta de la consulta.
- Dirección de comunicación o envío de la respuesta.
- Acompañar los documentos que se quiera hacer valer.

ii. Procedimiento interno.

Al día siguiente de haber recibido la consulta se debe remitir la solicitud al área competente al interior de la empresa, con el fin de que soporte la respuesta a la consulta con la referencia de los hechos y los soportes documentales a que haya lugar, este trámite no puede ser mayor a cuatro (4) días hábiles. Surtido lo anterior, y contando con dicho apoyo interno se procederá a responder la respectiva consulta y enviarla por el medio que indicó el solicitante en su petición.

iii. Reclamos

23 OCT 2017



✉ Av. Marginal de la Selva Km. 1 Vía a Aguazul – PBX.: (8) 6344680 Web: www.enerca.com.co
Línea gratuita nacional: 018000910182
Yopal - Casanare



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 las normas que regulan la Protección de los datos Personales, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas y soportes:

El reclamo se formulará ante el Responsable del Tratamiento en este caso ENERCA S.A. E.S.P.

- Identificación del Titular.
- Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.
- Dirección de comunicación o envío de la respuesta.
- Acompañar los documentos que se quiera 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 entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda e informará de la situación al interesado.

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.

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 el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento.

iv. Procedimiento interno.

Al día siguiente de haber recibido el reclamo se debe remitir la solicitud al área competente al interior de la empresa, con el fin de que soporte la respuesta al reclamo con la referencia de los hechos y los soportes documentales a que haya lugar, este trámite no puede ser mayor a cinco (5) días hábiles. Surtido lo anterior, y contando con dicho apoyo interno se procederá a responder el respectivo reclamo y enviarlo por el medio que indicó el solicitante en su petición.

D. FLUJOGRAMA



SC CER40/934

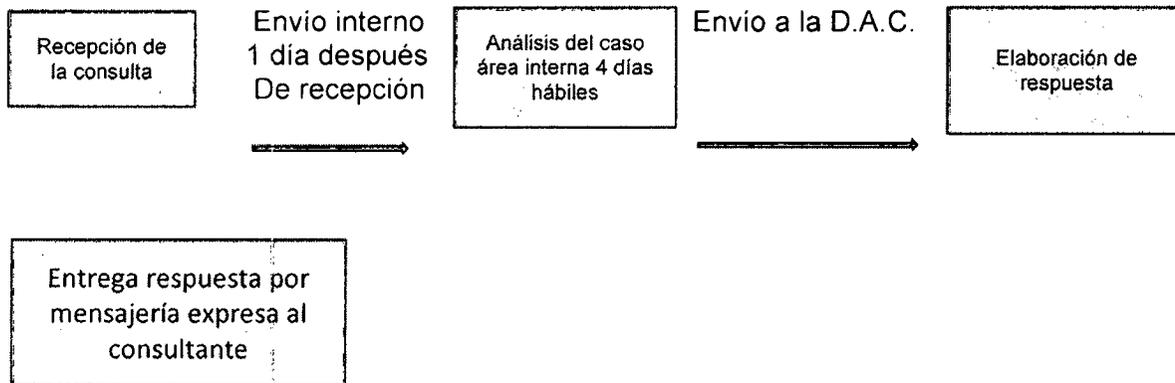
✉ Av. Marginal de la Selva Km. 1 Vía a Aguazul – PBX.: (8) 6344680 Web: www.enerca.com.co
Línea gratuita nacional: 018000910182
Yopal - Casanare



R2

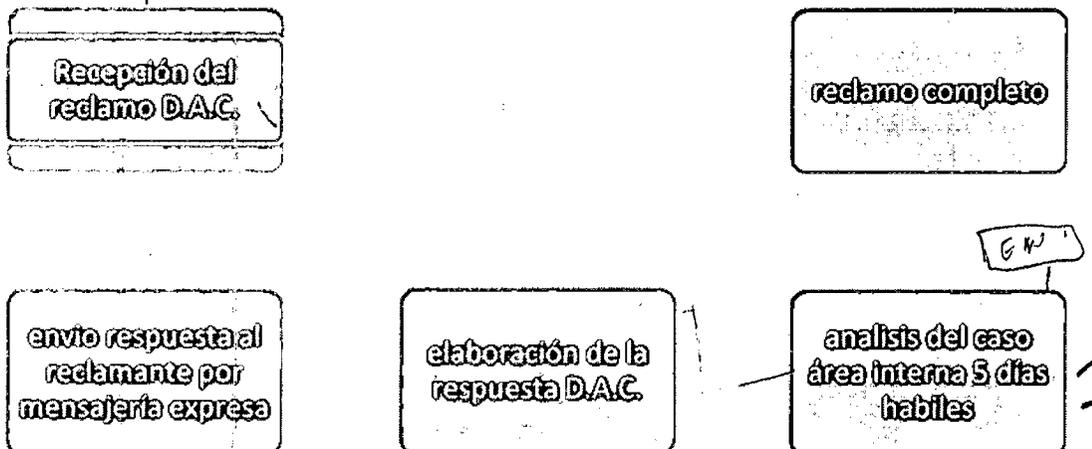
ej

Consultas. Termino del proceso 10 días hábiles

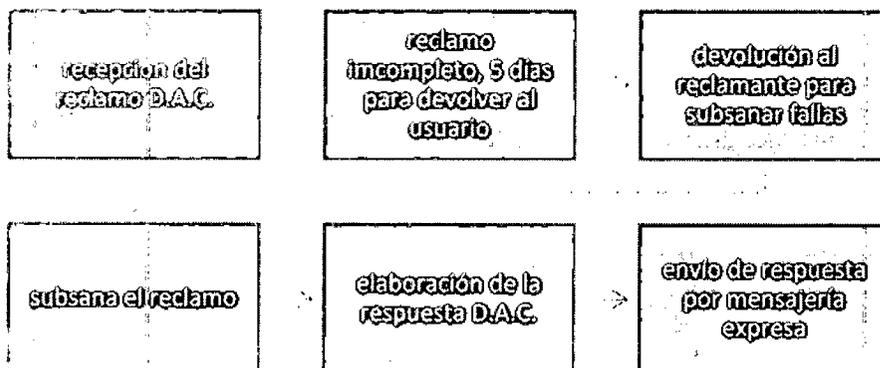


Reclamos. Termino del proceso 15 días hábiles

Reclamo completo:



Reclamo incompleto subsanado:

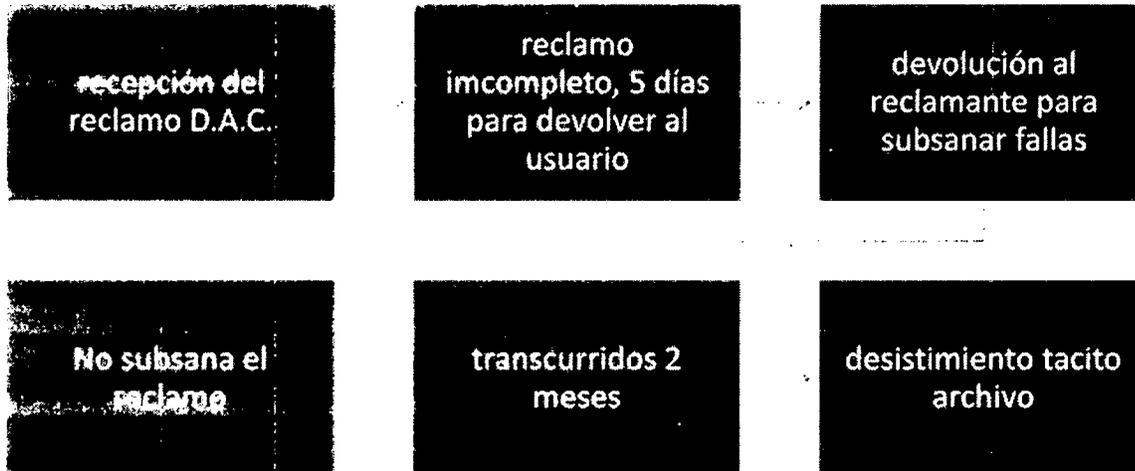


Reclamo incompleto sin subsanar:

23 OCT 2017



9



E. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Consulta: Procedimiento mediante el cual los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado. El Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento deberán suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

D.A.C.: Dirección de Atención al Cliente.

Reclamo: Procedimiento mediante el cual los Titulares 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 esta ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado 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

23 OCT 2017



ANEXO No. 4
Acto de Gerencia No. (____) de 2017PROTOCOLO DE MANEJO DE INCIDENTES DE SEGURIDAD RELACIONADO CON LAS
BASES DE DATOS PERSONALES DE LA EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE S.A.
E.S.P. – ENERCAProtocolo de Gestión y Respuesta frente a los Incidentes sobre Datos Personales
ENERCA S.A. E.S.P.

- 1. Objeto.** Establecer los lineamientos generales para la gestión de incidentes sobre la protección de los datos personales, con el fin de prevenir y mitigar el impacto de los mismos.
- 2. Alcance.** La política de gestión de incidentes sobre la protección de los datos personales está dirigida a todos los empleados y personal de ENERCA S.A. E.S.P.
- 3. Definiciones.**

Activos de información. Son aquellos datos o información que tienen valor para una organización, en el caso particular esta política tomará como activo de información los datos personales.

Amenaza: Factor externo que valiéndose de una debilidad en los activos de información puede llegar a impactar en forma negativa a la empresa.

Contención: Contener el incidente para evitar que siga causando daños.

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Gestión de Incidente: Son las acciones, medidas, mecanismos, recomendaciones, proactivas y reactivas, aplicadas para evitar o responder de manera eficaz y eficiente a incidentes que afecten las bases de datos personales de ENERCA. Minimizando el impacto y la probabilidad que se repita.

Impacto: Consecuencia producida por un evento o incidente de seguridad sobre alguna base de datos personales que afecta a la empresa.

Incidente. Eventos inesperados que atentan contra la seguridad e integridad de los datos personales.

Validación: proceso por medio del cual se garantiza que el material considerado como evidencia corresponda a la misma que se va a presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

Vulnerabilidad: Ausencia o debilidad de un control. Aspecto que podría permitir que una amenaza se materialice con mayor frecuencia, mayor impacto o ambas. Una vulnerabilidad puede ser la ausencia o debilidad en los controles administrativos, técnicos y/o físicos.

23 OCT 2017



4. Personas y/o Áreas que participan en el proceso

- Oficial de protección de Datos:

Es el funcionario responsable en el manejo de los incidentes que atenten los datos personales contenidos en la respectiva base de datos, desde que lo detecta o se lo reportan, ante lo cual debe tratar el incidente o evento y luego dar adecuado tratamiento a dichos eventos detectados o reportados.

Así mismo, debe recabar las evidencias, garantizar la cadena de custodia y adelantar los reportes necesarios tanto internos (al oficial de seguridad, control disciplinario, recursos humanos, área jurídica, gerencia general, etc.) como externos (Superintendencia de Industria y Comercio, Fiscalía General de la Nación, etc.).

- Empleados y contratistas

Deben concientizarse respecto de la responsabilidad a su cargo respecto a la protección de los datos personales en general y de reportar eventos que atenten contra la seguridad de los datos personales de conformidad con lo descrito en el presente protocolo.

Asistir a las capacitaciones y participar activamente en las campañas de orientación y concienciación que se realicen al interior de **ENERCA**.

Avisar por los medios institucionales de forma inmediata los incidentes o eventos que se presenten contra la integridad o seguridad de los datos personales contenidos en las distintas bases de datos responsabilidad de ENERCA, así como, de cualquier comportamiento inusual que se presente en la empresa respecto de las bases de datos personales.

- Área de Seguridad de la Información (sistemas de información)

Debe en conjunto con el oficial de protección de datos, efectuar constantes capacitaciones y campañas de concienciación a los empleados y contratistas cuanto al reporte de los incidentes de seguridad de la información, vulnerabilidades de los sistemas de información con los que cuenta la empresa y su concordancia con las bases de datos personales, con el fin de que los empleados y contratistas estén en la capacidad y contar con el conocimiento de detectar e informar sobre los incidentes que atenten contra las bases de datos personales.

5. Clasificación en los niveles para los incidentes o eventos.

De acuerdo al impacto causado por la ocurrencia del evento en el ámbito empresarial y su consecuente afectación en ENERCA, los niveles se clasifican en ALTO, cuando interrumpe altamente la operación de la empresa, o cuando el evento se propaga rápidamente causando daños en la (s) base (s) de datos personales y/o activos de información. MEDIO, cuando la interrupción se presenta por un pequeño lapso de tiempo los procesos generales de la entidad, pero el incidente o evento si compromete un activo de información o una base de datos importante o crítica. BAJO, no compromete un proceso en la empresa y se puede solucionar en el ámbito interno de la empresa.

23 OCT 2017

12

Para efectos de un tratamiento adecuado de los incidentes el Oficial de protección de datos debe sopesar el tipo de evento para determinar su tratamiento y ante quien acude o reporta, así pues, cuando se trate de un nivel ALTO, se debe reportar a entes externos y/o autoridades especializadas como Superintendencia de Industria y Comercio, Fiscalía General de la Nación, entre otros. MEDIO, se debe tratar con el área experta, como es, el oficial de seguridad de la información, área técnica o tecnológica de la empresa. BAJO, tratado por el grupo de apoyo o mesa de ayuda o con el área donde se origina el evento.

6. Procedimiento y gestión ante eventos contra las bases de datos personales.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Reporte	Los empleados o contratistas notan que se está presentando un evento contra las bases de datos, o sabe de algún empleado o contratistas que está ejecutando una acción contra dichas bases de datos debe reportar de forma inmediata al oficial de protección de datos personales.	Empleados / Contratistas
Registro	El registro se hace por parte del Oficial de protección de datos y si es posible se soluciona el evento en el momento de registro.	Empleados / Contratistas / oficial de protección de datos
Evaluación	Se debe identificar el evento, el impacto que tuvo frente a la base de datos afectada, consecuencias, y posibilidad de ocurrencia en el tiempo, así como los daños acaecidos.	Oficial de protección de datos.
Recolección de la Evidencia	Información y datos, referentes a la seguridad de las bases de datos, rastros, claves, usuarios, etc.	Oficial protección de datos / Área detección o reporte del incidente.
Determinar la estrategia de respuesta	Garantizar la cadena de custodia; contactar el órgano interno o externo competente de reporte; adelantar las gestiones frente al respectivo órgano de reporte (reporte de incidente ante la SIC, presentación de la denuncia ante la Fiscalía General de la Nación).	Oficial de protección de datos / Área Jurídica
Reporte a la Superintendencia de Industria y Comercio	Se debe reportar, tipo de incidente, fecha de acaecimiento, fecha de conocimiento, causal, tipo de datos afectados, numero de titulares afectados.	Oficial de protección de datos.

23 OCT 2017



SC-CFR407934



Handwritten signature

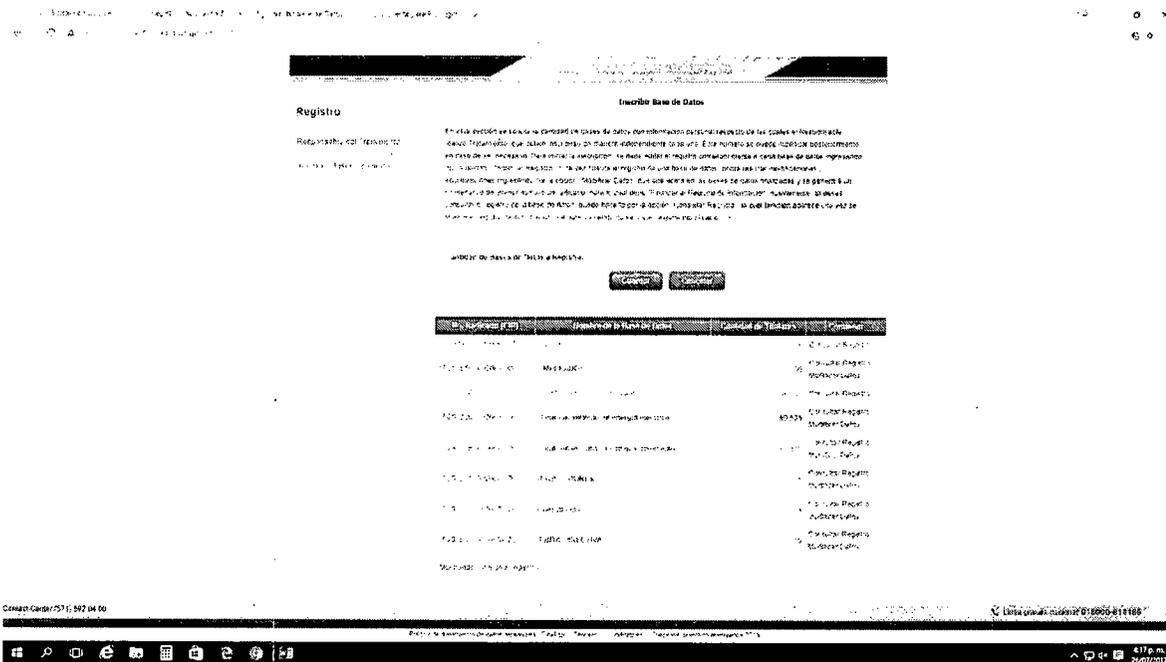
ANEXO No. 4
Acto de Gerencia No. (____) de 2017

Constancia de registro de bases de datos de la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P., en el Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD de la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC.

Por medio del presente y luego de haber efectuado el respectivo diagnostico e inventario de las bases de datos personales en ENERCA S.A. E.S.P., se identificaron 6 bases de datos así:

BASE DE DATOS PERSONALES ENERCA S.A. E.S.P.
Empleados
Usuarios Servicio Energía
Usuarios Servicio de Gas
Proveedores
Contratistas
Junta Directiva

Luego de haber identificado las anteriores bases de datos se procedió a efectuar el registro ante el Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD, presentando la respectiva constancia con sus respectivos numeros de radicación.



23 OCT 2017

[Handwritten mark]

BASE DE DATOS	No. RADICACIÓN EN EL RNBD
Empleados	17-251860-000000-000; 17-251860--000001-000*
Usuarios Servicio Energía	17-283706--000000-000; 17-283706--000001-000**
Usuarios Servicio de Gas	17-283729--000000-000
Proveedores	17-283534--000000-000
Contratistas	17-283591--000000-000
Junta Directiva	17-283645--000000-000

*Radicado cambio de canal de consultas y reclamos.

23 OCT 2017

W

