

**CONTENIDO**

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. ALCANCE.....	3
4. NORMATIVA .....	4
5. DEFINICIONES .....	5
6. PERSONAS A QUIENES SE LES PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN .	9
7. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR.....	9
7.1 MECANISMO PARA SOLICITAR LA AUTORIZACIÓN .....	10
7.2 CASOS EN QUE NO SE REQUIERE LA AUTORIZACIÓN.....	10
8. AVISO DE PRIVACIDAD.....	11
9. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS.....	12
10. MEDIDAS DE SEGURIDAD .....	12
10.1 ANONIMIZACIÓN .....	12
10.2 GESTIÓN DE RIESGOS.....	13
10.3 GESTIÓN DE INCIDENTES .....	13
10.4 CONTROL DE ACCESOS.....	14
10.5 CRIPTOGRAFIA .....	14
10.6 VIDEOVIGILANCIA.....	15
10.7 CAPACITACIÓN .....	15
11. MECANISMOS PARA ATENDER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES .....	16
11.1 LINEAMIENTOS PARA LAS CONSULTAS .....	16
11.2 LINEAMIENTOS PARA LOS RECLAMOS .....	17

## MANUAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

11.2.1	Rectificación y actualización de datos .....	18
11.2.2	Revocatoria de la autorización o supresión del dato .....	18
12.	MODELOS PARA ACUERDOS Y AVISOS DE PRIVACIDAD .....	19
12.1	ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN - TRANSMISIÓN DATOS PERSONALES .....	19
12.2	AVISO DE AUTORIZACIÓN .....	22
12.3.	CARTA DE COMPROMISO ACTIVIDADES DE BIENESTAR.....	22
13.	CONTROL DE CAMBIOS.....	24
14.	AUTORIZACIONES .....	25

## 1. INTRODUCCIÓN

La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP, comprometida con la protección del derecho fundamental de Habeas Data, en cumplimiento de lo establecido de la Ley 1581 de 2012 en los literales k y f de los artículos 17° y 18° y con el fin de que las personas conozcan, actualicen y rectifiquen la información contenida en los activos de información de la UAESP, establece las recomendaciones, compromisos, principios y lineamientos contenidos en el presente manual, de conformidad con las necesidades del negocio y los requerimientos jurídicos en materia de protección de datos personales.

Con el fin de mantener los niveles de integridad, protección, reserva, confidencialidad y disponibilidad, se implementan herramientas tecnológicas que permiten la administración, gestión, uso, tratamiento y almacenamiento eficiente de la información personal, atendiendo las necesidades de la UAESP y la protección del titular de los datos personales.

Conforme con lo anterior, la UAESP deberá velar por que los datos personales suministrados, sean tratados conforme a los principios y deberes definidos en la ley, políticas, procedimientos y demás normas que traten y regulen esta materia.

## 2. OBJETIVO

Establecer en la Unidad Administrativa de Servicios Públicos, en adelante UAESP, los lineamientos orientados a garantizar la protección de datos personales, que sean obtenidos en virtud de sus funciones, así como el tratamiento, integridad, reserva, confidencialidad y disponibilidad, de conformidad con los criterios de recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de datos en la UAESP.

## 3. ALCANCE

El presente manual es aplicable para todos los servidores (as) públicos (as), contratistas, provisionales o temporales, practicantes, terceros, cualquier otra persona Natural o

Jurídica que tenga relación contractual con la UAESP o la ciudadanía que suministra su información.

Es aplicable para todos los procesos y procedimientos que implican la recolección de datos personales, así como su manejo; gestión, administración, acceso, proceso, uso, almacenamiento, intercambio, circulación, modificación, supresión.

#### 4. NORMATIVA

**Constitución Política:** Artículo 15°. “Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución (...). “

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

**Ley 1266 del 31 de diciembre de 2008:** “Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”.

**Ley 1273 del 5 de enero de 2009:** “Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado “de la protección de la información y de los datos”- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones”.

**Ley 1581 del 17 de octubre de 2012:** “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” reglamentada parcialmente por los Decretos 1377 de 2013 y 1081 de 2015.

**Ley 1712 del 6 de marzo de 2014:** “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

**Resolución 1519 del 24 de agosto de 2020 del MinTic:** “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.”

**Resolución 500 del 10 de marzo de 2021 del MinTic:** “Por la cual se establecen los lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital y se adopta el modelo de seguridad y privacidad como habilitador de la política de Gobierno Digital”.

### 5. DEFINICIONES

**Anonimización:** El proceso por el cual la información de identificación personal se modifica de forma irreversible de tal manera que no se pueda identificar, directa o indirectamente, ya sea por sus propios medios o en colaboración con algún tercero, a la persona asociada a dicha información de identificación personal. (Estándar ISO / IEC 29100:2011, 2011)

**Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales. (Ley 1581 de 2012, art 3)

**Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las Políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales. (Decreto 1377 de 2012, art 3)

**Base de Datos:** Conjunto de datos organizado de tal modo que permita obtener con rapidez diversos tipos de información. (RAE, 2017). Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento. (Ley 1581 de 2012, art 3)

**Consulta:** Es el mecanismo mediante el cual, el titular de datos personales puede solicitar a la Entidad la información personal que reposa en las bases de datos, en los casos establecidos en la Ley 1581 de 2012.

**Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. De acuerdo con el tipo de información a la que se refieren, estos pueden ser sensibles, semiprivados, privados o públicos. Es decir, no todos los datos personales son privados (Política Nacional de Explotación de Datos (Big Data), 2018, p. 25).

**Dato Personal Público:** Es el 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. (Decreto 1377 de 2012, art 3)

**Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular. (Ley 1266 de 2008, art 3)

**Dato Semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV de la presente ley. (Ley 1266 de 2008, art 3)

**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 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. (Decreto 1377 de 2012, art 3)

**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. En los eventos en que el responsable no ejerza como encargado de la base de datos, se designará expresamente quién será el encargado. (Ley 1581 de 2012, art 3)

**Habeas Data:** 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 de Colombia, así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

**Información:** Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los responsables o encargados del tratamiento generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen. (Ley 1712 de 2014, art 6)

**Información Pública:** Es toda información que el responsable o encargado del tratamiento, genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal. (Ley 1712 de 2014, art 6)

**Información Pública Clasificada:** Es aquella información que estando en poder de un sujeto responsable en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica, por lo que su acceso podrá ser negado

o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en la ley. (Ley 1712 de 2014, art 6)

**Información Pública Reservada:** Es aquella información que estando en poder de un sujeto responsable en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en la ley. (Ley 1712 de 2014, art 6)

**Reclamo:** Solicitud del titular del dato para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización de tratamiento en los casos establecidos en la Ley 1581 de 2012

**Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD):** Directorio público de las bases de datos personales sujetas a tratamiento que operan en el país, administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio y de libre consulta para los ciudadanos. (Ley 1581 de 2012, art 25)

**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 o el tratamiento de los datos. (Ley 1581 de 2012, art 3)

**Sistema de información:** Conjunto de aplicaciones, servicios, activos de tecnología de la información u otros componentes que manejan información (Estándar ISO 27001)

**Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento. (Ley 1581 de 2012, art 3)

**Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable 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. (Decreto 1377 de 2012, art 3)



**Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos 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. (Decreto 1377 de 2012, art 3)

**Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión. (Ley 1581 de 2012, art 3)

**Usuario:** Cualquier persona, entidad, cargo, proceso, sistema automatizado o grupo de trabajo, que genere, obtenga, transforme, conserve o utilice información en papel o en medio digital, físicamente o a través de las redes de datos y los sistemas de información de la Unidad, para propósitos propios de su labor y que tendrán el derecho manifiesto de uso dentro del inventario de información (Guía para la Gestión y Clasificación de Activos de Información - Mintic).

### 6. PERSONAS A QUIENES SE LES PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN

Los procesos, brindarán la información que reúna las condiciones establecidas en la Ley de Protección de Datos Personales y podrá ser suministrada a las siguientes personas:

- A los titulares, o representantes legales.
- A las Entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- A los terceros autorizados por el titular o por la ley.

### 7. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

- a) Los procesos que soliciten información personal, al momento de obtener la autorización del titular deberán informarle de manera clara y expresa lo siguiente:

- El tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad de este, de acuerdo con las descritas en la Política Para el Tratamiento Datos Personales UAESP.
  - El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas hechas, cuando estas preguntas sean sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
  - Los derechos que le asisten como titular, que se encuentran detalladas en la política para el tratamiento de datos personales UAESP.
  - La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del tratamiento.
- b) Los procesos deberán conservar prueba de dicha autorización y cuando el titular lo solicite, entregarle copia mediante el Oficial de Protección de Datos Personales, la cual deberá conservarse de conformidad con la normativa archivística.

### 7.1 MECANISMO PARA SOLICITAR LA AUTORIZACIÓN

- a) La UAESP requerirá la autorización previa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior y se manifiesten:
- Por escrito
  - De forma oral
  - Mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización
- b) La UAESP utilizará documentos, formatos electrónicos, avisos, medios verbales, o cualquier otra tecnología, siempre y cuando garantice y cumpla con el deber de obtener la autorización

### 7.2 CASOS EN QUE NO SE REQUIERE LA AUTORIZACIÓN

- a) La UAESP, no requerirá autorización para el tratamiento de sus datos personales cuando se trate de:

- Información requerida por una entidad pública en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial
- Datos de naturaleza pública
- Casos de urgencia médica o sanitaria
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos
- Datos relacionados con el Registro Civil Nacimiento de las Personas

### 8. AVISO DE PRIVACIDAD

- a) El Oficial de Protección de Datos Personales, en el momento de que no sea posible poner a disposición del titular la política para el tratamiento de datos personales, informará por medio de un aviso de privacidad sobre la existencia de las políticas.
- b) El Oficial de Protección de Datos Personales elaborará el aviso de privacidad lo cual debe contener como mínimo la siguiente información:
  - Nombre o razón social y datos de contacto del responsable del tratamiento
  - El tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad de este
  - Los derechos que le asisten al titular
  - Los mecanismos dispuestos por el responsable para que el titular conozca la política de Tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella o en el Aviso de Privacidad correspondiente. En todos los casos, debe informar al Titular cómo acceder o consultar la política de Tratamiento de información

#### 8.1 MEDIOS DE DIFUSIÓN DEL AVISO DE PRIVACIDAD Y DE LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

- a) El Oficial de Protección de Datos Personales junto con la dependencia de Servicio al Ciudadano, comunicarán el aviso de privacidad y la política para el tratamiento

de datos personales, por los medios idóneos que garanticen y cumplan con el deber de informar al titular.

- b) El Oficial de Protección de Datos Personales junto con la dependencia de Servicio al Ciudadano utilizará, formatos electrónicos, avisos, documentos medios audiovisuales, o cualquier otra tecnología, siempre y cuando garantice y cumpla con el deber de informar al titular.

### 9. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

- a) Todos los procesos de la UAESP reportarán las bases de datos personales que administren e informarán las novedades de su administración al Oficial de Protección de Datos Personales igualmente, deberán reportar las nuevas bases de datos a través del instrumento definido para el registro de activos de información e índice de información clasificada y reservada.
- b) El Oficial de Protección de Datos Personales realizará la identificación, actualización y reporte de las bases de datos personales, cuando se requiera, ante el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) que es administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

### 10. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Tomando como referencia los lineamientos establecidos en el Manual de Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información vigente, se debe adoptar en la Entidad medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros que contienen datos personales, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento:

#### 10.1 ANONIMIZACIÓN

- a) Cada proceso con el apoyo del Oficial de Protección de Datos Personales deberá evaluar la pertinencia de anonimizar los datos semiprivados y sensibles en bases

de datos, actos administrativos o documentos de carácter público que los contengan para su publicación o transferencia hacia otras entidades o terceros.

- b) El Oficial de Protección de Datos Personales deberá identificar los métodos y técnicas aplicadas para la anonimización con el fin de mitigar riesgos asociados a la identificación del individuo.

### 10.2 GESTIÓN DE RIESGOS

- a) El Oficial de Protección de Datos Personales junto con la Oficina Asesora de Planeación implementaran la metodología de gestión de riesgos para protección de datos personales en la Entidad
- b) El Oficial de Protección de Datos Personales hará seguimiento a la implementación de los controles indicados en el plan de tratamiento de riesgos asociados a los datos personales

### 10.3 GESTIÓN DE INCIDENTES

- a) La Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones deberá documentar e implementar un procedimiento de gestión de incidentes de seguridad de la información, en el cual, se contemple la identificación, reporte, contención, erradicación, recuperación y lecciones aprendidas, ante la posibilidad de afrontar los incidentes de seguridad que afecten los datos personales bajo custodia de la Entidad.
- b) El Oficial de Protección de Datos Personales, atenderá cualquier tipo de incidente, o requerimiento relacionado con el tratamiento de datos personales a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad o mediante el correo [datospersonales@uaesp.gov.co](mailto:datospersonales@uaesp.gov.co).
- c) El Oficial de Protección de Datos Personales debe reportar a la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC, los incidentes de seguridad de información Personal, a través de los canales de gestión indicados y de acuerdo con los tiempos establecidos.

- d) Es deber de todos los servidores (as) públicos (as), contratistas o terceros, reportar cualquier posible incidente de seguridad en el tratamiento de datos personales, a través de la mesa de ayuda o mediante el correo [datospersonales@uaesp.gov.co](mailto:datospersonales@uaesp.gov.co)

### 10.4 CONTROL DE ACCESOS

- a) La Subdirección Administrativa y Financiera junto con el Oficial de Protección de Datos Personales o quien haga sus veces, deberán establecer controles para el registro de ingreso y salida de la UAESP y deberán atender los lineamientos normativos para el tratamiento y protección de datos personales.
- b) Las dependencias en donde se ejecutan procesos relacionados con información sensible deberán contar con controles de acceso que sólo permitan el ingreso al personal autorizado de manera que se establezca con claridad la trazabilidad de los ingresos y salidas.
- c) La Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones debe establecer controles de acceso privilegiado de usuarios a las bases de datos con información personal y a los sistemas de información.
- d) El Oficial de Protección de Datos Personales establecerá acuerdos de confidencialidad o de no divulgación cuando se comparte información de datos personales con entidades o terceras partes
- e) La Subdirección de Asuntos Legales especificará en los contratos por prestación de servicios persona natural o jurídica, cláusulas sobre la protección de datos personales.

### 10.5 CRIPTOGRAFIA

- a) El Oficial de Protección de Datos Personales apoyará la transmisión de información a otra Entidad o tercero usando controles criptográficos a fin de garantizar la seguridad de las bases de datos con Información personal cuando sea pertinente.

### 10.6 VIDEOVIGILANCIA

- a) La Subdirección Administrativa y Financiera utilizará diversos medios de videovigilancia instalados en diferentes sitios internos y externos de las instalaciones de la UAESP.
- b) El Oficial de Protección de Datos Personales informará sobre la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios o avisos de videovigilancia.
- c) La Subdirección Administrativa y Financiera utilizará la información recolectada para fines de seguridad de las personas, así como de los bienes e instalaciones. Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante cualquier autoridad o ente de control.

### 10.7 CAPACITACIÓN

- a) La Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en articulación con el proceso de gestión talento humano, deberán dar a conocer a los servidores (as) públicos (as), contratistas o terceros que desempeñen funciones en la UAESP, las políticas, responsabilidades y obligaciones en materia de protección de datos personales.
- b) El proceso de Gestión de Talento Humano, en colaboración con el Oficial de Protección de Datos Personales velarán que los nuevos servidores (as) públicos (as), contratistas, al momento de vincularse con la UAESP, reciban capacitación sobre Protección de datos personales dejando constancia de su asistencia y conocimiento.
- c) Es responsabilidad de todos los servidores (as) públicos (as) y contratistas conocer y cumplir con la política para el tratamiento de datos personales UAESP, asistir a capacitaciones o sensibilizaciones en la materia.

### 11. MECANISMOS PARA ATENDER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

Se establece los siguientes mecanismos para que los titulares de los datos personales puedan ejercer sus derechos con relación a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información o revocar la autorización otorgada, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales:

#### 11.1 LINEAMIENTOS PARA LAS CONSULTAS

La dependencia de Servicio al Ciudadano con el apoyo del Oficial de Protección de Datos Personales garantizará a los titulares de los datos personales contenidos en sus bases, a sus sucesores o personas autorizadas, el derecho de consultar toda la información contenida en su registro individual o toda aquella que esté vinculada con su identificación, de acuerdo con los siguientes pasos:

- 1) Las consultas presentadas deberán contener como mínimo la siguiente información:
  - Nombres y apellidos del titular o del representante
  - Dirección física, electrónica y teléfono de contacto del titular o del representante
  - Firma, número de identificación o procedimiento de validación correspondiente
  - Lo que se pretende consultar
  - Haber sido presentada por los canales de atención habilitados por la UAESP
- 2) Una vez recibida la solicitud de consulta, la UAESP contará con un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo para resolver la consulta.
- 3) En caso de imposibilidad de atender la consulta dentro de dicho término, la UAESP informará de esta situación 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 término.

### 11.2 LINEAMIENTOS PARA LOS RECLAMOS

La dependencia de Servicio al Ciudadano con el apoyo del Oficial de Protección de Datos Personales garantizará a los titulares de datos personales contenidos en sus bases, a sus representantes o personas autorizadas, el derecho de corregir, actualizar o suprimir toda la información contenida en su registro individual o toda aquella que esté vinculada con su identificación, de acuerdo con los siguientes pasos:

- 1) Las reclamaciones presentadas, deberán contener como mínimo la siguiente información:
  - Nombres y apellidos del titular o del representante.
  - Dirección física, electrónica y teléfono de contacto del titular o del representante.
  - Firma, número de identificación o procedimiento de validación correspondiente.
  - La descripción de los hechos que dan lugar al reclamo.
  - Haber sido presentada por los canales de atención habilitados por la UAESP.
- 2) Si el reclamo resultare incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de este para que subsane las falencias encontradas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- 3) En caso de que la UAESP a través del Oficial de Protección de Datos Personales, no sea competente para resolver el reclamo, dará traslado a la autoridad que se considere, pueda atenderlo, informando al interesado dentro de los dos (2) días hábiles siguientes.

- 4) Una vez recibido el reclamo completo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo de este, la cual deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- 5) 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 el mismo, la cual, en ningún caso, podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **11.2.1 Rectificación y actualización de datos**

Ante cualquier solicitud, se tendrá la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información que se encuentre incompleta o inexacta, de conformidad con los lineamientos señalados anteriormente. El titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.

### **11.2.2 Revocatoria de la autorización o supresión del dato**

Se deberá poner a disposición del titular mecanismos gratuitos y de fácil acceso para presentar la solicitud de supresión de datos o la revocatoria de la autorización otorgada.

Los titulares podrán en todo momento solicitar a la Entidad la supresión de sus datos personales o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de estos, mediante la presentación de un reclamo de acuerdo con los lineamientos señalados anteriormente.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

Si vencido el término legal respectivo, la Entidad o el encargado, según fuera el caso, no hubieran eliminado los datos personales, el titular tendrá derecho a solicitar a la

Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización o la supresión de los datos personales.

### 12. MODELOS PARA ACUERDOS Y AVISOS DE PRIVACIDAD

Se establecen los siguientes el modelo de avisos privacidad lo cual cada proceso puede ajustar de acuerdo con la necesidad y finalidad específica:

#### 12.1 ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN - TRANSMISIÓN DATOS PERSONALES

El presente acuerdo de confidencialidad obliga a no divulgar a terceras partes, la “Información confidencial”, que reciba la \_\_\_\_\_ por parte de la \_\_\_\_\_, y a darle a dicha información el mismo tratamiento que le darían a la información confidencial de su propiedad. Para efectos del presente acuerdo, “Información Confidencial” comprende toda la información divulgada por la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos ya sea en forma oral, visual, escrita, grabada en medios magnéticos o en cualquier otra forma tangible y que se encuentre claramente marcada como tal al ser entregada a la parte receptora.

#### CONSIDERACIONES

Que el marco regulatorio actual establece una serie de condiciones y obligaciones para el manejo responsable de la información, debido a que un mal uso de la misma podría conllevar la vulneración de derechos constitucionales como la honra y que su divulgación podría entorpecer las actuaciones administrativas.

Que el artículo 15 constitucional establece que todas las personas tienen derecho a “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.”

## MANUAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Que de conformidad con el artículo 194 de la Ley 599 de 2000, Código Penal, modificado por el artículo 25 de la Ley 1288 de 2009, referente a las conductas punibles que atenten en contra de la intimidad, reserva e interceptación de comunicaciones, se establece que: *“Divulgación y empleo de documentos reservados. El que en provecho propio o ajeno o con perjuicio de otro divulgue o emplee el contenido de un documento que deba permanecer en reserva, incurrirá en multa, siempre que la conducta no constituya delito sancionado con pena mayor”*.

Que el artículo 20 de la Ley 610 de 2000, establece la reserva de la información relacionada con la indagación preliminar y el proceso de responsabilidad fiscal.

Que el artículo 95 de la Ley 734 de 2002<sup>1</sup>, establece que las actuaciones disciplinarias serán reservadas hasta cuando se formule el pliego de cargos o la providencia que ordene el archivo definitivo.

Que el artículo 5 de la Ley 1266 de 2008 se delimita la entrega de información que repose en bases de datos solo a las personas allí descritas.

Que el artículo 4, literal h de la Ley 1581 de 2013, establece que *“h) Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.”*

Que con la Ley 1581 de 2012, se expidió el régimen general de protección de datos personales, que se hayan recogido en bases de datos o archivos.

### EN CONSECUENCIA

Yo, \_\_\_\_\_ Identificado(a) con cédula de ciudadanía Nro. \_\_\_\_\_  
expedida en Bogotá, en mi condición de

\_\_\_\_\_, entiendo y acepto las siguientes condiciones, compromisos, derechos y deberes, relacionados con:

**Artículo primero – OBJETO.** El presente acuerdo de confidencialidad tiene por objeto establecer la no divulgación de la información suministrada.

**Artículo segundo – PROHIBICIONES.** Queda prohibido para las partes que tengan contacto directo con la información o acceso a la misma, la manipulación, sustracción o eliminación de la misma; la divulgación total o parcial, su exhibición, uso para realizar comentarios tendenciosos ya sea de manera física o de manera virtual; venderla, generar lucro o beneficio personal alguno con ella, generar copias, reproducciones o archivos de respaldo de la información que se encuentre fuera del dominio físico o digital de la entidad u organismo distrital; prestar el usuario ya sea a una persona interna o externa de la administración, divulgar información de la investigación o el proceso o cualquier otra similar que pueda afectar o poner en riesgo la reserva de la información.

**Artículo tercero – OBLIGACIONES.** Las partes quedan obligadas a suministrar la información en los casos que proceda por mandato legal o por orden judicial; también en los casos que por estructura del sistema la misma deba ser conocida por funcionario o entidad competente.

**Artículo cuarto – TÉRMINO.** El presente compromiso permanecerá vigente por el tiempo que se encuentre realizando el cruce de la información.

**Artículo quinto – SANCIONES.** El incumplimiento del deber de no divulgación de la información conocida en la recepción, direccionamiento y trámite dará lugar a las sanciones o medidas previstas en razón al incumplimiento del contrato o al inicio de acciones disciplinarias dependiendo del tipo de vinculación, sin perjuicio de las acciones administrativas, civiles y penales según corresponda que pueda iniciar la entidad u organismo competente, o los afectados por su actuación.

Cordialmente,

---

**Nombre:**

**Cargo:**

**Entidad:**

**Fecha:**

---

**Nombre:**

**Cargo:**

**Entidad:**

**Fecha:**

### 12.2 AVISO DE AUTORIZACIÓN

**¿Autoriza el tratamiento de sus datos?**

Recuerda que, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, los datos consignados en este formulario tienen carácter de reserva y confidencialidad. Serán utilizados exclusivamente como insumo para verificar la asistencia a las capacitaciones del personal de la entidad y podrás solicitar su actualización o eliminación cuando quieras escribiendo a [uaesp@uaesp.gov.co](mailto:uaesp@uaesp.gov.co). Puedes consultar nuestra política de privacidad y tratamiento de datos en el enlace: <https://goo.su/Zyzfp>

**\* Todos los campos de este formulario deben ser diligenciados de manera, real, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.**

### 12.3. CARTA DE COMPROMISO ACTIVIDADES DE BIENESTAR

Yo, \_\_\_\_\_, identificado(a) con cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_. Funcionario(a) de la

\_\_\_\_\_ de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, manifiesto que mi hijo/a participará en las actividades de Vacaciones Recreativas o Actividades para Adolescentes a desarrollar los días 28, 29 y 30 de junio, en los horarios definidos por la entidad, afirmo que inscribí voluntariamente a mi/s hijos/as, cuya información relaciono a continuación:

**TABLA 1 REGISTRO EN ACTIVIDADES DE BIENESTAR**

<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Tipo de documento de identidad</b>	<b>N° documento de identidad</b>	<b>Edad</b>

FUENTE: UAESP

Igualmente, y de conformidad con lo dispuesto en las normas vigentes sobre protección de datos personales, en especial la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015, autorizo libre, expresa e inequívocamente a la Unidad Administrativa Especial de Servicios públicos - UAESP, para que realice la recolección y tratamiento de mis datos personales y de los beneficiarios citados, datos que suministro de manera exacta, actualizada, veraz y completa.

Así mismo, declaro que conozco que la recolección y tratamiento de mis datos se realizará de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales publicada en [www.uaesp.gov.co](http://www.uaesp.gov.co), manifestando que he sido informado(a) de forma clara y suficiente de los fines de su tratamiento y la posibilidad que tenía de no efectuar la autorización frente a aquella información considerada sensible (orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos, entre otros); que en virtud de lo anterior, me han sido informados mis derechos como titular de la información, así:

Derechos del titular: Sus derechos como titular del dato son los previstos en la Constitución y en la Ley 1581 de 2012, especialmente los siguientes:

- I. Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.
- II. Solicitar la actualización y rectificación de su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- III. Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- IV. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.
- V. Revocar la autorización o solicitar la supresión del dato, a menos que exista un deber legal o contractual que haga imperativo conservar la información.
- VI. Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes.

También puedo conocer, actualizar y rectificar mi información personal, revocar la autorización y solicitar la supresión del dato, derechos que podré ejercer a través de comunicación expresa radicada en la sede principal (av. caracas No 53-80), al correo electrónico: [uaesp@uaesp.gov.co](mailto:uaesp@uaesp.gov.co), línea telefónica (+57) 601 3580400 o cuya información puedo consultar en [www.uaesp.gov.co](http://www.uaesp.gov.co)

### 13.CONTROL DE CAMBIOS

**TABLA 2 CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	03/01/2023	Creación del documento
02	12/01/2024	Actualización Personas a quienes se les puede suministrar la información, Autorización del titular, Aviso de privacidad,







Versión	Fecha	Descripción de la modificación
		Medidas de Seguridad, Mecanismos para atender los derechos de los titulares, Modelos avisos privacidad.

FUENTE: UAESP 2023

### 14. AUTORIZACIONES

**TABLA 3 AUTORIZACIONES**

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
<b>Elaboró</b>	Rubén Esteban Buitrago	Contratista Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	
	Juan Sebastián Perdomo	Profesional Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	
<b>Revisó</b>	Cesar Mauricio Beltrán López	Jefe Oficina de Tecnologías de Información y las Comunicaciones	
	Luz Mary Palacios Castillo	Profesional Oficina Asesora de Planeación	
<b>Aprobó</b>	Yesly Alexandra Roa Mendoza	Jefe Oficina Asesora de Planeación	