POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

CIUDAD LIMPIA BOGOTA SA ESP SUCURSAL CALI

(MUNICIPIO DE CANDELARIA)

CONTENIDO

1. Información General de la Compañía 2
2. Ámbito de aplicación de esta Política 3
3. Definiciones principales 3
4. Principios 6
5. Tratamiento y Finalidades 9
6. Derechos de los Titulares 13
7. Datos Sensibles 14
8. Autorización (Ver Anexo 1) 15
9. Obtención de Datos Personales recolectados antes de la entrada en vigencia del Decreto 1377 15
10. Área de Protección de Datos Personales 16
11. Procedimientos para que los Titulares ejerzan sus derechos 17
    I. Consultas (ver Anexo 2). 17
    II. Reclamos (ver Anexo 3) 18
12. Vigencia 20
13. Modificaciones 20
14. Anexo 1: Formato de Autorización (Aviso de Privacidad). 20
15. Anexo 2: Flujograma de Consultas. 27
16. Anexo 3: Flujograma de Reclamos 28

1. Información General de la Compañía

CIUDAD LIMPIA BOGOTA S.A. E.S.P., sociedad constituida y existente conforme a las leyes de la República de Colombia y con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., con NIT 830048122-9 cuya sucursal Cali, esta ubicada en la ciudad de Cali, en la Calle 5 No. 61-59 LC-18 Centro comercial Cañaveralejo y teléfono (57-2) 5563118 (la "Compañía"), es una entidad comprometida con la protección a la privacidad, particularmente, con la protección y seguridad de toda la información que pueda asociarse o relacionarse a personas naturales determinadas o determinables (los "Datos Personales"), a la cual tiene acceso en el desarrollo de su actividad comercial y en la gestión integral de aseo urbano y recolección de residuos sólidos dentro de un marco de desarrollo sostenible. La Compañía puede llegar a acceder, recibir, divulgar, administrar, transferir, transmitir y/o recolectar los Datos Personales, dentro de los que se incluyen el nombre, dirección de domicilio, datos de identificación y de contacto de personas naturales y/o jurídicas; información sobre la actividad laboral de las personas; algunos datos financieros; e información relativa a la edad y a los hábitos de consumo de los clientes, empleados y terceros, entre otros.

De conformidad con la nueva tendencia de ir consolidando un marco jurídico que proteja la intimidad y el derecho al habeas data como un derecho constitucional autónomo e independiente, la Compañía comunica a los usuarios de los servicios de gestión integral de aseo urbano y recolección de residuos sólidos, usuarios del sitio web www.ciudadlimpia.com.co, a los clientes potenciales o actuales, a sus proveedores, a sus empleados y, en general, a todos los Titulares (según se define más adelante) los derechos que les asisten para acceder, consultar, modificar, actualizar, rectificar, suprimir sus Datos Personales o solicitar la revocación de la autorización dada a la Compañía para llevar a cabo cualquier tipo de Tratamiento (según se define más adelante).

Esta Política de Tratamiento de la Información de la Compañía (la "Política"), exigida por el Decreto 1377 de 2013, tiene la finalidad de garantizar los derechos de los Titulares; dar a conocer los mecanismos y procedimientos para hacer efectivos esos derechos; informar quién es el encargado dentro de la Compañía de atender las consultas, preguntas, reclamos y quejas; y finalmente dar a conocer cuáles son las finalidades y los Tratamientos a los cuales se someterán los Datos Personales en el desarrollo de las actividades comerciales de la Compañía, particular pero no exclusivamente, la gestión integral de aseo urbano.

2. Ámbito de aplicación de esta Política

Esta Política se aplicará a todo Tratamiento ocurrido en el territorio de la República de Colombia por parte de la Compañía, sus empleados y, en lo que corresponda, por aquellos terceros con los que la Compañía acuerde todo o parte de la realización de cualquier actividad relativa a, o relacionada con, el Tratamiento de Datos Personales de los cuales la Compañía es Responsable (según se define más adelante).

La Política se aplicará a los terceros con quienes la Compañía eventualmente suscriba contratos de Transmisión (según se define más adelante), con el fin de que tales terceras personas conozcan las obligaciones que les aplicarán, las finalidades a las cuales se deben someter y los estándares de seguridad y confidencialidad que deben adoptar cuando realicen el Tratamiento por cuenta de la Compañía.

3. Definiciones principales

Las expresiones utilizadas en mayúsculas en esta Política tendrán el significado que a continuación se les otorga o el significado que les precede cuando sean utilizados los términos por primera vez, en mayúsculas y subrayas. Los términos no definidos tendrán el significado que la ley o la jurisprudencia aplicable en Colombia les otorgue. A pesar de lo anterior, a continuación, se definen los términos más relevantes de esta Política:

Término	Definición
Autorización	Es el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento.
Autorizado	Es la Compañía y todas las personas bajo la responsabilidad de la Compañía que por virtud de la Autorización y de esta Política, tienen legitimidad para realizar el Tratamiento.
Aviso de Privacidad	Es la comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de la Política, la forma de acceder a la misma y las finalidades del Tratamiento. Podrá consultarse en https://www.ciudadlimpiavalle.com.co/wp-content/uploads/documentos/politica_tratamiento/Candelaria/Politica_de_Tratamiento_Candelaria.pdf

Término	Definición
Base de Datos	Significa el conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de Tratamiento, electrónico o no, cualquiera que fuere la modalidad de su formación, almacenamiento, organización y acceso.
Dato Personal	Es cualquier información de cualquier tipo, vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
Dato Público	Significa el Dato Personal calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
Dato Sensible	Es el Dato Personal que podría afectar la intimidad del Titular o cuyo uso indebido podría generar su discriminación, tales como aquellos que revelen afiliaciones sindicales, el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas, morales o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promuevan intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
Encargado	Es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento por cuenta del Responsable.
Habilitado	Es la legitimación que expresamente y por escrito mediante contrato o documento que haga sus veces, otorgue la Compañía a terceros, en cumplimiento de la Ley aplicable, para el Tratamiento, convirtiendo a tales terceros en Encargados.

Término	Definición
Legitimado	Son aquellas personas que pueden ejercer los derechos del Titular, tales como, el Titular, acreditando su identidad por los medios que tenga a su disposición, los causahabientes que acrediten esa calidad, el representante y/o apoderado acreditándose mediante apoderamiento o representación legal y aquellos que, por estipulación a favor de otro o para otro, estén acreditados.
Ley	Es la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377, la Sentencia C-748 de 2011, y la jurisprudencia de la Corte Constitucional relacionada con los datos personales que sienta precedentes, y cualquier regulación expedida por el gobierno reglamentando los preceptos legales, que se encuentren vigentes en el momento en que comience el Tratamiento por parte de la Compañía, según dicha Ley sea modificada de tiempo en tiempo y dicha modificación aplique al Tratamiento realizado por la Compañía.
Manual	Es el documento en el cual están consignados las políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley y a través del cual se fijan las directrices, lineamientos y prácticas que los empleados de la Compañía deberán seguir en todo lo relativo a la protección de datos.
Política	Es el presente documento en el cual está consignada la política de tratamiento de la información exigida por el Decreto 1377, el cual contiene las orientaciones y directrices en relación con la protección de datos personales y que incluye, entre otras cosas, (i) plena identificación del Responsable (nombre, razón social, domicilio, dirección, correo electrónico y teléfono); (ii) las formas de Tratamiento; (iii) las finalidades a las cuales están sometidos éstos; (iv) los derechos de los Titulares; (v) los procedimientos para consultas, reclamos y quejas y ejercer los derechos que están en cabeza de los Titulares, y (vi) la persona o dependencia encargada de atender todas las consultas de los Titulares.
Responsable	Es toda persona destinataria de esta Política y sujeta al cumplimiento de la misma por realizar actividades de Tratamiento en nombre de, en representación de o para la Compañía incluyendo.

Término	Definición
Titular	Es la persona natural a quien se refieren los Datos Personales, que podrá reposar en una Base de Datos, y quien es el sujeto del derecho de hábeas data.
Transferencia	Es el Tratamiento que implica el envío de la información o de los Datos Personales a un receptor, que es Responsable y se encuentra fuera o dentro del país. En la Transferencia el receptor actuará en calidad de Responsable y no estará sujeto a los términos y condiciones de esta Política.
Transmisión	Es el Tratamiento que implica la comunicación de los Datos Personales 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. En la Transmisión el receptor actuará en calidad de Encargado y se someterá a la Política o a los términos establecidos en el contrato de Transmisión.
Tratamiento	Es toda operación y procedimiento sistemático, electrónico o no, que permita la recolección, conservación, ordenamiento, almacenamiento, modificación, relacionamiento, uso, circulación, evaluación, bloqueo, destrucción y, en general, el procesamiento de Datos Personales, así como también su entrega a terceros a través de comunicaciones, consultas, interconexiones, cesiones, mensajes de datos.

4. Principios

La Compañía, en el desarrollo de sus actividades, recolectará, accederá, utilizará, almacenará, administrará, transmitirá, transferirá y realizará diversas operaciones con los Datos Personales. En todo Tratamiento realizado por la Compañía, los responsables, Encargados y/o terceros a quienes se les transmitan y/o transfieran Datos Personales, deberán dar cumplimiento a los principios y reglas establecidas en la Ley y en esta Política, con el fin de garantizar el derecho al habeas data de los Titulares y dar cumplimiento a las obligaciones consignadas en la Ley que están en cabeza de la Compañía. Estos principios son:

Principio	Descripción
Acceso restringido	La Compañía no podrá hacer disponibles Datos Personales para su acceso a través de Internet u otros medios de comunicación, a menos que se establezcan medidas técnicas y de seguridad que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas Autorizadas.
Circulación restringida	Los Datos Personales solo pueden ser Tratados por aquel personal de la Compañía que cuente con autorización para ello de acuerdo a lo establecido por ésta, o quienes dentro de sus funciones tengan a cargo la realización de tales actividades. No podrán entregarse Datos Personales a terceros, dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, sin la Autorización o sin la suscripción de un contrato, en caso de que haya Transmisión.
Confidencialidad	El Tratamiento deberá someterse a estrictas exigencias de confidencialidad y, por tanto, las personas que intervengan en el mismo, deberán mantener la reserva de la información, incluso después de que se haya terminado el vínculo que dio origen al Tratamiento.
Consentimiento	El Tratamiento requiere la Autorización, por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, incluso mediante conductas inequívocas, según lo establecido por el Decreto 1377.
Datos sensibles y diligencia	Los Datos Sensibles que se recolecten en el desarrollo de las actividades de la Compañía, deberán ser tratados con la mayor diligencia para preservar su integridad, acceso restringido y seguridad.
Finalidad	Toda actividad de Tratamiento debe obedecer a las finalidades legítimas y mencionadas en este Manual, y ser informadas al Titular al momento de obtener su autorización.

Principio	Descripción
Integridad	El Dato Personal sometido a Tratamiento debe ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Cuando se esté en poder de Datos Personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, la Compañía deberá abstenerse de Tratarlos o solicitar al Titular la completitud o corrección de la información. La Compañía deberá hacer sus mejores esfuerzos para mantener la integridad de los Datos Personales que estén contenidos en sus Bases de Datos y la veracidad de los mismos, implementando medidas de verificación y actualización de los Datos Personales.
Seguridad	La Compañía debe siempre realizar el Tratamiento disponiendo las medidas técnicas, humanas y de seguridad necesarias para mantener la confidencialidad seguridad y de los Datos Personales. Lo anterior con el fin de evitar que éste sea adulterado, modificado, consultado, usado, accedido, eliminado o conocido por terceros no Autorizados. La Compañía ajustará el Tratamiento de Datos Personales a los estándares de seguridad que reglamente en un futuro las autoridades competentes.
Separabilidad de las Bases de Datos	La Compañía mantendrá de manera separada las Bases de Datos en las que tenga la calidad de Encargado, de aquellas en las que tenga la condición de responsable.
Temporalidad	La Compañía no usará los Datos Personales más allá del plazo razonable que exija la finalidad que fue informada al respectivo Titular y llevará a cabo medidas tendientes a garantizar la supresión del Dato Personal cuando éste deje de cumplir la finalidad para la cual fue recolectado.

Principio	Descripción
Transparencia	Cuando el Titular lo solicite, la Compañía deberá entregarle la información acerca de la existencia de Datos Personales que le conciernan o sobre aquellos que esté Legitimado para solicitar. La respuesta a la solicitud deberá otorgarse por el mismo medio o, al menos, por un medio similar al que utilizó el Titular para solicitar información y dentro de los términos establecidos por la Ley.
Tratamiento posterior	Todo Dato Personal que no sea Dato Público debe Tratarse por los Responsables y Encargados como confidencial y bajo los parámetros de seguridad que fije la Superintendencia de Industria y Comercio. A la terminación de dicho vínculo, tales Datos Personales deben continuar siendo Tratados de conformidad con la Política, este Manual y con la Ley.

5. Tratamiento y Finalidades

La Compañía, en el desarrollo de sus actividades mercantiles, recolectará, utilizará, administrará, almacenará, transmitirá, transferirá y realizará diversas operaciones con los Datos Personales. De acuerdo con lo anterior, los Datos Personales Tratados por la Compañía deberán someterse únicamente a las finalidades que se señalan a continuación o las que sean aceptadas por los Titulares en el momento de la recolección de los Datos Personales. Asimismo, los Encargados o terceros que tengan acceso a los Datos Personales por virtud de Ley, contrato u otro documento vinculante, realizarán el Tratamiento para la consecución de las siguientes finalidades:

Finalidades
Corporativas, administrativas y de mercadeo
Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables de la Compañía.
Cumplir con los procesos internos de la Compañía en materia de administración de proveedores y contratistas.
Entregar información a las entidades o terceros autorizados en caso de que haya una emisión de acciones, bonos, cesión, fusión, escisión, adquisición y cualquier otra información que exija migrar la información o registrarla.
Entregar información a terceros para evaluación y clasificación de proveedores.
Realizar actividades de mercadeo y/o comercialización de nuevos servicios o productos, así como enviar ofertas comerciales u otro tipo de comunicaciones.
Realizar todas las tareas relativas a la gestión de facturación.
Actualizar y consolidar sus Bases de Datos.
Elaborar y enviar reportes a entidades y autoridades involucradas en la prestación del servicio de recolección de residuos y la gestión integral de aseo urbano.
El proceso de archivo, de actualización de sistemas, de protección y de custodia de información y Bases de Datos.
Procesos al interior de la Compañía con fines de desarrollo, operación y/o de administración de sistemas.
Elaborar estudios de mercado, estadísticas, encuestas, análisis de tendencias del mercado, de preferencias de consumo, encuestas de satisfacción sobre los servicios prestados por la Compañía.
Realizar el análisis para el control y la prevención del fraude y de lavado de activos, incluyendo, pero sin limitarse a la consulta y reporte a listas restrictivas y a centrales de información de riesgos financieros.
Realizar eventos, capacitaciones, seminarios y talleres en temas relacionados con productos y servicios que ofrece la Compañía.

Finalidades
Realizar estudios para evaluar el lanzamiento de productos al mercado.
Realizar programas de fidelización.
Realizar operaciones para emitir las facturas.
Inscripción en el SIGOB.
Procesos al interior de la Compañía, con fines de desarrollo operativo y/o de administración de sistemas.
La administración del recurso humano de la Compañía, incluyendo pero sin limitarse a la evaluación de los candidatos interesados en ser empleados de la Compañía, la vinculación laboral a la Compañía, procesos de capacitación, realización de evaluación del desempeño, adelantar programas de bienestar social y salud ocupacional, expedición de certificaciones laborales, suministro de referencias laborales en caso de ser solicitadas, conformar el mapa humano del personal que labora en la Compañía y el pago de nómina, cuando ello aplique.
Adelantar campañas de actualización de datos para garantizar la integridad de los mismos.
Realizar concursos para promocionar los productos y/o la marca de la Compañía.
Adelantar investigaciones internas de conformidad con las diferentes políticas de la empresa en caso de actividades sospechosas que puedan afectar el buen nombre de la Compañía (solo aplica a empleados o prestadores del servicio de la Compañía).
Realizar encuestas de satisfacción al cliente.
El envío de las modificaciones a esta Política, así como la solicitud de nuevas autorizaciones para el Tratamiento de los Datos Personales.
Las demás finalidades que determinen los Responsables en procesos de obtención de Datos Personales para su Tratamiento, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias, y al desarrollo de la actividad de la Compañía.

Finalidades
Negocio y actividad comercial
Recolectar información y Datos Personales para la recolección de residuos y todo lo relativo a la gestión integral de aseo urbano.
Gestionar y responder en el sitio de atención virtual todas las radicaciones de reclamos, solicitudes y quejas.
Implementar canales de distribución y comercialización entre el cliente, proveedores y otras personas (naturales o jurídicas) relevantes para el desarrollo de la actividad de la Compañía.
Desarrollar y optimizar los servicios de la Compañía.
Enviar invitaciones de promociones que adelante la Compañía.
Realizar los trámites y procedimientos correspondientes relativos a la idoneidad del servicio prestado.
Verificar los estados de facturas e iniciar cobro prejudicial o jurídico, según sea el caso.
Frente a terceros
Complementar la información y, en general, adelantar las actividades necesarias para gestionar las solicitudes, quejas y reclamos presentados por los clientes de la Compañía y por terceros, y direccionarlas a las áreas responsables de emitir las respuestas correspondientes.
La transmisión de datos personales a terceros con los cuales se hayan celebrado contratos con este objeto o se hayan suscrito documentos, tales como otrosíes o declaraciones, que permitan transmitir o transferir los Datos Personales, para fines comerciales, administrativos y/o operativos.
Verificar información jurídica, financiera y técnica en procesos contractuales que adelante la Compañía o terceros.
Para dar cumplimiento a los fines mencionados anteriormente, a transferir, transmitir, trasladar, compartir, entregar, y/o revelar los Datos Personales a terceros, dentro y fuera del territorio nacional, incluso a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de Datos Personales.

6. Derechos de los Titulares

De acuerdo con la Ley, los Titulares tienen los siguientes derechos:

Derecho	Descripción
Actualización	Actualizar los Datos Personales que reposen en las Bases de Datos de la Compañía para mantener su integridad y veracidad.
Conocimiento y acceso	Conocer y acceder a sus Datos Personales frente a la Compañía o los Encargados. Este acceso se hará de forma gratuita al menos una vez al mes.
Prueba	Solicitar prueba de la Autorización otorgada a la Compañía, salvo que la Ley indique que dicha Autorización no es necesaria o que la misma haya sido validada con arreglo a lo establecido en el artículo 10 del Decreto 1377.
Queja	Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley cuando se haya agotado el requisito de procedibilidad y acudir en primera instancia a la Compañía.
Rectificación	Rectificar la información y los Datos Personales que estén bajo el control de la Compañía.
Revocación	Solicitar la revocatoria de la Autorización, siempre y cuando no exista un deber legal o una obligación de carácter contractual en cabeza del Titular con la Compañía, según la cual el Titular no tenga el derecho de solicitar la supresión de sus Datos Personales
Solicitud	Presentar solicitudes ante la Compañía o el Encargado respecto del uso que les han dado a sus Datos Personales, y a que éstas le entreguen tal información.
Supresión	Solicitar la supresión de sus Datos Personales de las Bases de Datos de la Compañía, siempre y cuando no exista un deber legal o una obligación de carácter contractual en cabeza del Titular con la Compañía, según la cual el Titular no tenga el derecho de solicitar la supresión de sus Datos Personales

Los Titulares podrán ejercer sus derechos de Ley y realizar los procedimientos establecidos en esta Política mediante la presentación de su cédula de ciudadanía o cualquier documento de identificación. Los menores de edad podrán ejercer sus derechos personalmente o a través de sus padres o los adultos que detenten la patria potestad, quienes deberán demostrarlo mediante la documentación pertinente. Asimismo, podrán ejercer los derechos del Titular todos los Legitimados presentando el documento respectivo.

7. Datos Sensibles

En el marco de sus actividades mercantiles, la Compañía comerciales puede recolectar y Tratar Datos Sensibles, tales como, pero sin reducirse a:

Datos Sensibles	Especie de Dato Sensible
Biométrico	Huella digital, fotografías y/o grabaciones de voz.
Datos sobre la salud	Examen médico de ingreso y de egreso; examen periódico, examen post incapacidad, seguimiento médico gestacional y seguimiento médico a personal con estabilidad reforzada.

También se podrán Tratar Datos Sensibles distintos a los señalados arriba, caso en el cual se informará a los Titulares para que brinden su consentimiento de manera independiente y libre a tal efecto.

Los Datos Sensibles serán Tratados con la mayor diligencia posible y con los estándares de seguridad más altos. Para esto, el área encargada de la Compañía desarrollará internamente procedimientos para asegurar la confidencialidad, seguridad e integridad de los Datos Sensibles. El acceso limitado a los Datos Sensibles será un principio rector para salvaguardar la privacidad de los mismos, por lo cual solo el personal autorizado podrá tener acceso a ese tipo de información.

La Autorización para el Tratamiento de Datos Sensibles es **opcional y enteramente facultativa para el Titular**, por lo cual ninguna actividad será restringida o condicionada al suministro de los mismos, de manera que el Titular puede no Autorizar el Tratamiento de sus Datos Sensibles y esa decisión será respetada por la Compañía.

8. Autorización (Ver Anexo 1)

Todo Tratamiento debe estar precedido por la obtención de la Autorización. Para ello, la Compañía, sus empleados y terceros Autorizados deberán recolectar los Datos Personales y hacer que el Titular suscriba y conservar una copia de este documento para consultas futuras.

9. Obtención de Datos Personales recolectados antes de la entrada en vigencia del Decreto 1377

En caso de que la Compañía realice el Tratamiento de Datos Personales cuyos Titulares no hayan otorgado su Autorización por haber sido recolectados antes de la expedición del nuevo régimen de protección de datos, la Compañía tratará de obtener la Autorización, a través de mecanismos eficientes de comunicación, tales como correos electrónicos, documentos escritos, página de internet y otros canales de comunicación que se empleen ordinariamente con los Titulares para obtener el consentimiento de éstos con el fin de que la Compañía pueda Tratar sus Datos Personales. Si a pesar de haber buscado por mecanismos eficientes y alternativos de comunicación la obtención de la Autorización, no ha sido posible obtenerla después de treinta (30) días hábiles, la Compañía continuará con el Tratamiento, sin perjuicio que eventualmente el Titular solicite en un futuro la supresión de sus Datos Personales.

10. Área de Protección de Datos Personales

La Compañía cuenta con una dependencia encargada de la recepción y atención de Peticiones, Quejas y Reclamos relacionados con Datos Personales, denominada Oficina de PQR. La dependencia cuenta con personas, quienes de manera específica tramitarán las consultas y reclamaciones en materia de Datos Personales de conformidad con la Ley, el Manual y la Política. Algunas de las funciones particulares de esta área en relación con Datos Personales son:

- Atender y recibir todas las solicitudes de los Titulares, y tramitar aquellas que tengan fundamento en la Ley, en la Política o en este Manual, como por ejemplo, solicitudes de actualización de Datos Personales; solicitudes de conocimiento de sus Datos Personales, solicitudes de modificación; solicitudes de supresión de Datos Personales cuando sea procedente o las normas que la modifiquen o sustituyan; solicitudes de información sobre el uso dado a sus Datos Personales; solicitudes de actualización de los Datos Personales; solicitudes para obtener prueba de la Autorización otorgada, cuando ella sea exigida por la Ley.
- Dar respuesta a los Titulares sobre aquellas solicitudes que no procedan de acuerdo con la Ley.

Los datos de contacto de la Oficina de PQR son:

Datos de contacto de la persona y/o área encargada	
Dependencia, persona y/o área encargada de los asuntos de protección de datos	Oficina de PQR
Dirección física	Calle 5 No. 61-59 LC 18 CC Cañaveralejo
Dirección de correo electrónico	ausuario@ciudadlimpia.com.co
Teléfono	5563118
Cargo de la persona de Contacto	Subgerente Comercial

11. Procedimientos para que los Titulares ejerzan sus derechos

I. Consultas (ver Anexo 2).

La Compañía dispone de diversos mecanismos para que el Titular, Legitimados, o los representantes de menores de edad Titulares, formulen todo tipo de CONSULTAS relativas a:

- ¿Cuáles son los Datos Personales del Titular que reposan en las Bases de Datos de la Compañía?
- ¿Cuál es el Tratamiento al cual están sujetos?
- ¿Cuáles son las finalidades que pretenden satisfacer?

Estos mecanismos podrán ser por medios físicos, como trámite de ventanilla, electromagnéticos, como a través del correo electrónico ausuario@ciudadlimpia.com.co. Cualquiera que sea el medio, la Compañía guardará prueba de la consulta y su respuesta.

Antes de proceder, el responsable de atender la consulta verificará:

a) La identidad del Titular del Dato Personal o del Legitimado. Para ello, exigirá la cédula de ciudadanía o cualquier documento de identificación original del Titular, y los poderes especiales o generales, según sea el caso.
b) La Autorización o contrato con terceros que dieron origen al Tratamiento por parte de la Compañía.
c) La fecha en la que se recibió la consulta.

Si el solicitante tuviere capacidad para formular la consulta, el responsable de atenderla recopilará toda la información sobre el Titular que esté contenida en el registro individual de esa persona o que esté vinculada con la identificación del Titular dentro de las Bases de Datos de la Compañía. Una vez recopilada la información, se la suministrará al Titular para que éste tenga acceso y pueda conocerla.

El responsable de atender la consulta dará respuesta al solicitante siempre y cuando éste último tuviere derecho a ello por ser el Titular, Legitimado, o el responsable legal en el caso de menores de edad. Esta respuesta será enviada dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en la que la solicitud fue recibida por la Compañía.

Esta respuesta será obligatoria aún en los casos en que se considere que el solicitante no tiene capacidad para realizar la consulta, en cuyo caso así se le informará al solicitante y se dará opción de que demuestre el interés y capacidad aportando documentación adicional.

En caso de que la solicitud no pueda ser atendida a los diez (10) hábiles, se contactará al solicitante para comunicarle los motivos por los cuales el estado de su solicitud se encuentra en trámite y señalando la fecha en la que se atenderá la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Para ello se utilizará el mismo medio o uno similar a aquel mediante el cual fue presentada la consulta.

La respuesta definitiva a todas las solicitudes no puede tardar más de quince (15) días hábiles desde la fecha en la que la solicitud inicial fue recibida por la Compañía. Por esa razón, la Compañía le hará seguimiento a las consultas que se presenten.

II. Reclamos (ver Anexo 3)

La Compañía dispondrá de mecanismos para que el Titular, los Legitimados o los representantes de menores de edad Titulares, formulen RECLAMOS respecto de:

- Datos Personales Tratados por la Compañía que deben ser objeto de corrección, actualización o supresión.
- El presunto incumplimiento de los deberes de Ley de la Compañía.

Estos mecanismos podrán ser físicos como trámite de ventanilla, o electrónicos como correo electrónico. Cualquiera que sea el medio, la Compañía deberá guardar prueba de la consulta y su respuesta por si es necesaria su consulta posterior.

El RECLAMO deberá ser presentado por el Titular, los Legitimados, o sus representantes, en caso de que el Titular sea menor de edad, así:

- Deberá dirigirse a Subgerente Comercial por vía electrónica a la dirección de correo ausuario@ciudadlimpia.com.co por vía física a la dirección Calle 5 No. 61-59 LC 18 CC Cañaveralejo
- Deberá contener el nombre y documento de identificación del Titular.
- Deberá contener una descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el objetivo perseguido (actualización, corrección o supresión, o cumplimiento de deberes).
- Deberá indicar la dirección y datos de contacto e identificación del reclamante.

- Deberá acompañarse por toda la documentación que el reclamante quiera hacer valer.

Antes de proceder, el responsable de atender el reclamo verificará:

1. La identidad del Titular o su representante. Para ello, puede exigir la cédula de ciudadanía o cualquier otro documento de identificación del Titular, y los poderes especiales o generales según sea el caso del representante.
2. La Autorización o contrato con terceros que dieron origen al Tratamiento por parte de la Compañía.
3. La fecha en la cual se presentó el reclamo.
4. Si el reclamo o la documentación adicional están incompletos, la Compañía requerirá al reclamante por una sola vez dentro de los **cinco (05) días siguientes** a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si el reclamante no presenta la documentación e información requerida dentro de los **dos (02) meses** siguientes a la fecha del reclamo inicial, se entenderá que ha desistido del reclamo.
5. Si por cualquier hecho la persona que recibe el reclamo al interior de la Compañía no es competente para resolverlo, dará traslado al Área de Protección de Datos – Oficina de PQR dentro de los **dos (02) días hábiles** siguientes a haber recibido el reclamo.
6. Una vez recibido el reclamo con la documentación completa, se incluirá en la Base de Datos de la Compañía donde reposen los Datos Personales sujetos a reclamo una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos **(02) días hábiles**. Esta leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
7. 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 (08) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

12. Vigencia

Esta Política empezará a regir el 20 de junio de 2014. Los Datos Personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en la Base de Datos de la Compañía, con base en el criterio de temporalidad, durante el tiempo que sea necesario para cumplir con las finalidades mencionadas en esta Política, para las cuales fueron recolectados. De este modo, la vigencia de la Base de Datos está estrechamente relacionada con las finalidades para las cuales fueron recolectados los Datos Personales. También se mantendrán por más tiempo los Datos Personales que sean necesarios para el cumplimiento de obligaciones regulatorias y/o tributarias.

13. Modificaciones

Esta Política podrá ser modificada de tiempo en tiempo por la Compañía y hará parte de los contratos que celebre la Compañía, donde resulte pertinente. Toda modificación sustancial de esta Política tendrá que ser comunicada previamente a los Titulares de los Datos Personales por los medios que ésta disponga, tales como la página web de la Compañía y/o correos electrónicos.

Las modificaciones sustanciales a la Política serán informadas en la página web de la Compañía y/o mediante un correo electrónico que será enviado a los Titulares, siempre y cuando la Compañía tenga esa información en su poder.

14. Anexo 1: Formato de Autorización (Aviso de Privacidad).

El suscrito, identificado como aparece al pie de mi firma, hago de manera libre, previa, expresa e informada las siguientes declaraciones y autorizaciones en relación con toda información relacionada o que pueda asociarse a mí (los "Datos Personales") en este formato de autorización (la "Autorización"), en los términos que se expresan a continuación:

1. Consentimiento	Otorgo mi consentimiento previo, expreso, e informado, a CIUDAD LIMPIA S.A. E.S.P. sus autorizadas, filiales y subordinadas, en caso de tenerlas (la "Compañía" o conjuntamente las "Compañías") para (i) recolectar, almacenar, administrar, procesar, transferir, transmitir y/o utilizar mis Datos Personales (el "Tratamiento"), los cuales he revelado a la Compañía ahora o en el pasado para ser utilizados para la consecución de las finalidades consignadas en esta Autorización, y (ii) mis Datos Personales de carácter sensible, referentes a toda información que afecte mi intimidad o cuyo Tratamiento pueda implicar discriminación, incluyendo pero sin limitarse a datos de salud y biométricos, tales como, huella digital, fotografías, grabaciones de voz; examen médico de ingreso y de egreso; examen periódico, examen post incapacidad, seguimiento médico gestional y seguimiento médico a personal con estabilidad reforzada (los "Datos Sensibles").
2. Declaración de conocer la Política	Declaro que he sido informado que el Tratamiento se ajustará a la Política de Tratamiento de la Información de la Compañía (la "Política"), a la cual he tenido acceso, reconozco, entiendo y sé que puede ser consultada en https://www.ciudadlimpiavalle.com.co/wp-content/uploads/documentos/politica_tratamiento/Candelaria/Politica_de_Tratamiento_Candelaria.pdf Reconozco que, de conformidad con la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y las demás normas que las modifiquen o deroguen (la "Ley"), mis Datos Personales y Datos Sensibles se almacenarán en las bases de datos administradas por la Compañía y podrán ser utilizados, transferidos, transmitidos y administrados por ésta, según las finalidades autorizadas, sin requerir de una autorización posterior por parte mía.
3. Derechos	Declaro, represento y garantizo que he sido informado de los derechos que me asisten como titular de Datos Personales, particularmente, los derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir los Datos Personales o revocar la presente Autorización aquí otorgada, en los términos y bajo el procedimiento consagrado en la Política. Igualmente declaro que puedo solicitar prueba de la autorización otorgada a la Compañía. He sido informado de los otros derechos que la Política me concede como titular de la información y soy consciente de los alcances jurídicos de esta autorización.
4. Finalidades	Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables de la

	Compañía.
	Cumplir con los procesos internos de la Compañía en materia de administración de proveedores y contratistas.
	Entregar información a las entidades o terceros autorizados en caso de que haya una emisión de acciones, bonos, cesión, fusión, escisión, adquisición y cualquier otra información que exija migrar la información o registrarla.
	Entregar información a terceros para evaluación y clasificación de proveedores.
	Realizar actividades de mercadeo y/o comercialización de nuevos servicios o productos, así como enviar ofertas comerciales u otro tipo de comunicaciones.
	Realizar todas las tareas relativas a la gestión de facturación.
	Actualizar y consolidar sus Bases de Datos.
	Elaborar y enviar reportes a entidades y autoridades involucradas en la prestación del servicio de recolección de residuos y la gestión integral de aseo urbano.
	El proceso de archivo, de actualización de sistemas, de protección y de custodia de información y Bases de Datos.
	Procesos al interior de la Compañía con fines de desarrollo, operación y/o de administración de sistemas.
	Elaborar estudios de mercado, estadísticas, encuestas, análisis de tendencias del mercado, de preferencias de consumo, encuestas de satisfacción sobre los servicios prestados por la Compañía.
	Realizar el análisis para el control y la prevención del fraude y de lavado de activos, incluyendo pero sin limitarse a la consulta y reporte a listas restrictivas y a centrales de información de riesgos financieros.
	Realizar eventos, capacitaciones, seminarios y talleres en temas relacionados con productos y servicios que ofrece la Compañía.
	Realizar estudios para evaluar el lanzamiento de productos al mercado.
	Realizar programas de fidelización.

	Realizar operaciones para emitir las facturas.
	Inscripción en el SIGOB.
	Procesos al interior de la Compañía, con fines de desarrollo operativo y/o de administración de sistemas.
	La administración del recurso humano de la Compañía, incluyendo pero sin limitarse a la evaluación de los candidatos interesados en ser empleados de la Compañía, la vinculación laboral a la Compañía, procesos de capacitación, realización de evaluación del desempeño, adelantar programas de bienestar social y salud ocupacional, expedición de certificaciones laborales, suministro de referencias laborales en caso de ser solicitadas, conformar el mapa humano del personal que labora en la Compañía y el pago de nómina, cuando ello aplique.
	Adelantar campañas de actualización de datos para garantizar la integridad de los mismos.
	Realizar concursos para promocionar los productos y/o la marca de la Compañía.
	Adelantar investigaciones internas de conformidad con las diferentes políticas de la empresa en caso de actividades sospechosas que puedan afectar el buen nombre de la Compañía (solo aplica a empleados o prestadores del servicio de la Compañía).
	Realizar encuestas de satisfacción al cliente.
	El envío de las modificaciones a la Política, así como la solicitud de nuevas autorizaciones para el Tratamiento de los Datos Personales.
	Las demás finalidades que determinen los Responsables en procesos de obtención de Datos Personales para su Tratamiento, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias, y al desarrollo de la actividad de la Compañía.
	Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables de la Compañía.
	Cumplir con los procesos internos de la Compañía en materia de administración de proveedores y contratistas.
	Entregar información a las entidades o terceros autorizados en caso de que haya una emisión de

	acciones, bonos, cesión, fusión, escisión, adquisición y cualquier otra información que exija migrar la información o registrarla.
	Entregar información a terceros para evaluación y clasificación de proveedores.
	Realizar actividades de mercadeo y/o comercialización de nuevos servicios o productos, así como enviar ofertas comerciales u otro tipo de comunicaciones.
	El proceso de archivo, de actualización de sistemas, de protección y de custodia de información y Bases de Datos.
	Procesos al interior de la Compañía con fines de desarrollo, operación y/o de administración de sistemas.
	Recolectar información y Datos Personales para la recolección de residuos y todo lo relativo a la gestión integral de aseo urbano.
	Gestionar y responder en el sitio de atención virtual todas las radicaciones de reclamos, solicitudes y quejas.
	Implementar canales de distribución y comercialización entre el cliente, proveedores y otras personas (naturales o jurídicas) relevantes para el desarrollo de la actividad de la Compañía.
	Desarrollar y optimizar los servicios de la Compañía.
	Enviar invitaciones de promociones que adelante la Compañía.
	Realizar los trámites y procedimientos correspondientes relativos a la idoneidad del servicio prestado.
	Verificar los estados de facturas e iniciar cobro prejudicial o jurídico, según sea el caso.
	Recolectar información y Datos Personales para la recolección de residuos y todo lo relativo a la gestión integral de aseo urbano.
	Gestionar y responder en el sitio de atención virtual todas las radicaciones de reclamos, solicitudes y quejas.
	Implementar canales de distribución y comercialización entre el cliente, proveedores y otras personas (naturales o jurídicas) relevantes para el desarrollo de la actividad de la Compañía.

	Desarrollar y optimizar los servicios de la Compañía.
	Enviar invitaciones de promociones que adelante la Compañía.
	Realizar los trámites y procedimientos correspondientes relativos a la idoneidad del servicio prestado.
	Verificar los estados de facturas e iniciar cobro prejudicial o jurídico, según sea el caso.
	Recolectar información y Datos Personales para la recolección de residuos y todo lo relativo a la gestión integral de aseo urbano.
	Gestionar y responder en el sitio de atención virtual todas las radicaciones de reclamos, solicitudes y quejas.
	Implementar canales de distribución y comercialización entre el cliente, proveedores y otras personas (naturales o jurídicas) relevantes para el desarrollo de la actividad de la Compañía.
	Desarrollar y optimizar los servicios de la Compañía.
	Enviar invitaciones de promociones que adelante la Compañía.
	Realizar los trámites y procedimientos correspondientes relativos a la idoneidad del servicio prestado.
	Verificar los estados de facturas e iniciar cobro prejudicial o jurídico, según sea el caso.
	Recolectar información y Datos Personales para la recolección de residuos y todo lo relativo a la gestión integral de aseo urbano.
	Complementar la información y, en general, adelantar las actividades necesarias para gestionar las solicitudes, quejas y reclamos presentados por los clientes de la Compañía y por terceros, y direccionarlas a las áreas responsables de emitir las respuestas correspondientes.
	La transmisión de datos personales a terceros con los cuales se hayan celebrado contratos con este objeto o se hayan suscrito documentos, tales como otrosíes o declaraciones, que permitan transmitir o transferir los Datos Personales, para fines comerciales, administrativos y/o operativos.
	Verificar información jurídica, financiera y técnica en procesos contractuales que adelante la Compañía o

	terceros.
Datos Sensibles	Declaro que he sido informado que mi consentimiento para autorizar el Tratamiento de mis Datos Sensibles, que hayan sido recolectado o sean recolectados por medio de esta autorización, es completamente **opcional**, a menos que exista un deber legal que me exija revelarlos o sea necesario revelarlos para salvaguardar mi interés vital. He sido informado de cuáles son los Datos Sensibles que la Compañía tratara y he dado mi autorización para ello conforme a la Ley.
Transmisión y/o Transferencia	He sido informado y autorizo a la Compañía a transmitir o transferir, según sea el caso, mis Datos Personales a terceros, dentro o fuera del territorio colombiano, para las finalidades antes descritas o las propias de la transferencia.
Duración	La Compañía podrá realizar el Tratamiento y conservar mis Datos Personales mientras que: (i) estén obligadas legalmente para ello; (ii) sea necesario para el cumplimiento de mis obligaciones contractuales o las obligaciones contractuales de la Compañía; o (iii) sea necesario para que yo pueda formular peticiones, quejas o reclamos y estas sean atendidas adecuadamente por la Compañía.
Datos del responsable del Tratamiento	Razón Social: **CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P. SUCURSAL CALI** Dirección física: Calle 5 No. 61-59 LC-18 CC Cañaveralejo. Dirección electrónica: ausuario@ciudadlimpia.com.co Teléfono: 5563118

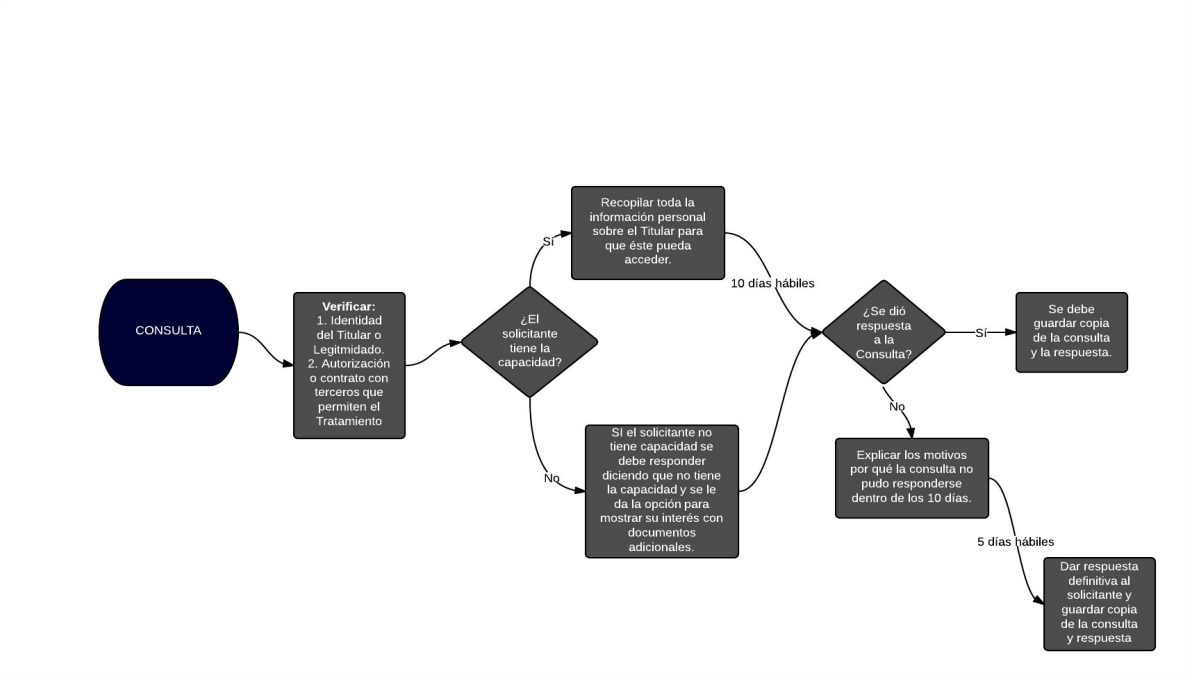
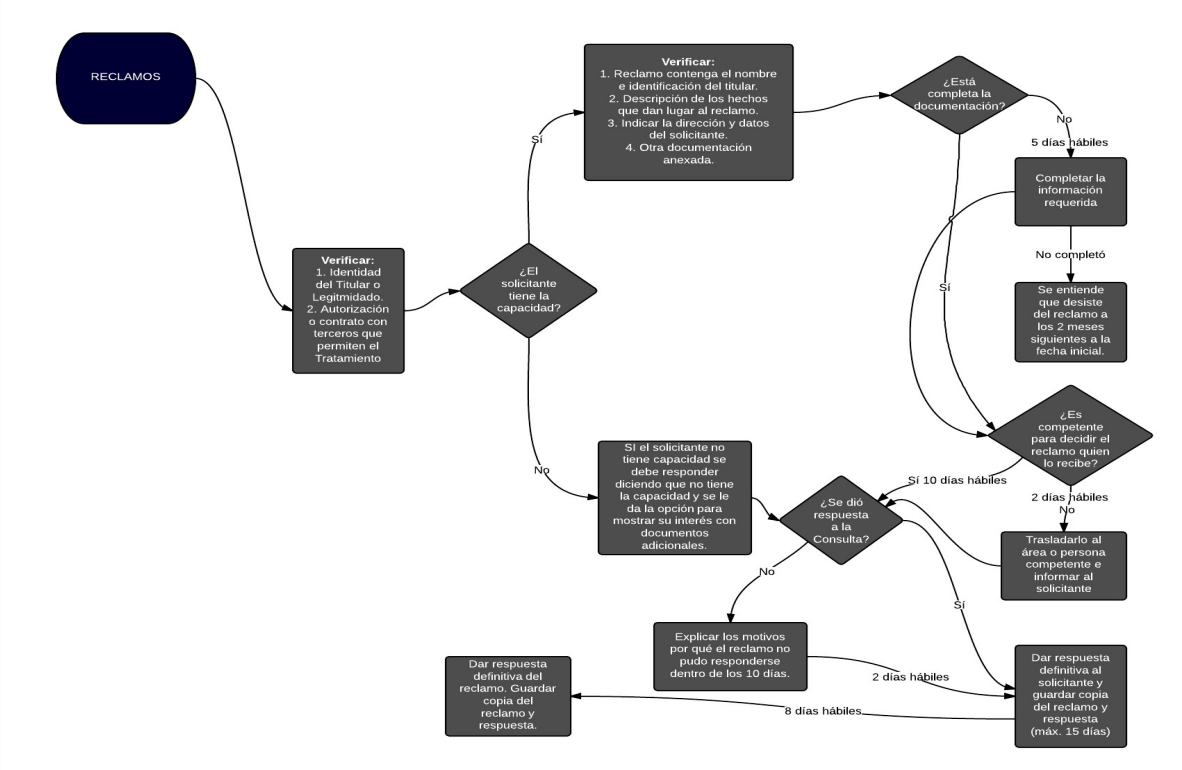
Se suscribe la presente autorización en la ciudad de [•] a los [•] días del mes de [•] del año 2013 en señal de conformidad con los anteriores términos.

_____

Nombre y Firma del titular de los Datos Personales

C.C.

15. Anexo 2: Flujograma de Consultas.



16. Anexo 3: Flujograma de Reclamos