



MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código: 127-MANAC-01

Versión: 2 | Página 1 de 21

Vigencia desde: 01/01/2017

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO

PROCEDIMIENTO Y/O DOCUMENTO: ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN

Tabla de Contenido

1. JUSTIFICACIÓN	3
2. INTRODUCCIÓN.....	3
3. OBJETIVO DEL DOCUMENTO.....	4
4. ALCANCE DEL MANUAL.....	4
5. DEFINICIONES Y SIGLAS.....	4
5.1 Definiciones	5
5.2 Siglas.....	6
CAPITULO I. GENERALIDADES	7
1. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	7
1.1 Principio de acceso y circulación restringida	7
1.2 Principio de confidencialidad.....	7
1.3 Principio de finalidad.....	8
1.4 Principio de legalidad.....	8
1.5 Principio de libertad	8
1.6 Principio de seguridad	8
1.7 Principio de transparencia.....	8
1.8 Principio de veracidad o calidad	9
CAPITULO II. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	9
1. TRATAMIENTO	9
1.1 Datos Públicos	9
1.2 Datos sensibles.....	9
1.3 Tratamiento de datos de menores de edad.....	11
2. CLASIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS.....	12
2.1 Bases de datos con información pública	12
2.2 Bases de datos de Empleados.....	12



MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código: 127-MANAC-01

Versión: 2 | Página 2 de 21

Vigencia desde: 01/01/2017

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO

PROCEDIMIENTO Y/O DOCUMENTO: ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO

2.3	Bases de datos de Contratistas y Proveedores.....	12
2.4.	Bases de datos de registro de usuarios atendidos en los puntos de atención presencial	12
2.5.	Bases de datos de los usuarios del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS-	13
2.7.	Bases de datos de las encuestas de percepción y satisfacción.....	13
	CAPITULOIII. DEBERES DEL DADEP CON RELACIÓN AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES	15
	CAPITULO IV. POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	16
1.	GENERALIDADES SOBRE LA AUTORIZACIÓN	16
1.1.	Medio y manifestaciones para otorgar la autorización.....	16
1.2.	Prueba de la autorización	17
1.3.	Casos en que no se requiere la autorización.....	17
2.	DEL DERECHO DE LOS TITULARES	17
2.1.	Del derecho de acceso.....	17
2.2	Del derecho de consulta.....	17
2.2.	Protección de datos en los contratos.....	18
	CAPITULO V. RESPONSABLES.....	18
	CAPITULO VI. LEGISLACIÓN APLICABLE, CONTACTO Y VIGENCIA	20
1.	MARCO LEGAL.....	20
2.	INFORMACIÓN DE CONTACTO	20
3.	VIGENCIA.....	20



MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código: 127-MANAC-01

Versión: 01 | Página 3 de 20

Vigencia desde: 01/1/2017

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO

PROCEDIMIENTO Y/O
CLIENTE Y/O USUARIO

DOCUMENTO:

ATENCIÓN AL

1. JUSTIFICACIÓN

De conformidad con la Ley Estatutaria 1581 de 2012, mediante la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, se tiene como finalidad desarrollar el derecho fundamental consagrado en el artículo 15 de la Constitución Política, que al respecto establece “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 (...)”; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma. Los principios y disposiciones contenidas en la mencionada ley son aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por parte de la Defensoría del Espacio Público (en lo siguiente denominado DADEP) siendo estos de naturaleza pública. Por lo tanto, el tratamiento de datos realizados en la entidad, se debe regir por el régimen de protección de datos personales establecido por esta ley, sus decretos reglamentarios y demás normatividad que la complementa, modifique o derogue.

Para este fin y de acuerdo con lo establecido en el art. 18 literal f de la referida Ley, el DADEP adopta este manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y la Circular 94 del 22 de agosto de 2013 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares de los datos personales, sin perjuicio de la normatividad existente y relacionada con datos personales que regulen el asunto de manera especial.

2. INTRODUCCIÓN

El DADEP, es un Departamento Administrativo del Nivel Central, Sector Gobierno de la Alcaldía Mayor de Bogotá, cuyo objeto esencial es la defensa, inspección, vigilancia, regulación y control del espacio público del Distrito Capital, la administración de los bienes inmuebles, y la conformación del inventario general del patrimonio inmobiliario distrital.

El DADEP, ha decidido adoptar de forma voluntaria el presente manual, el cual establece las condiciones de organización, obligaciones de los implicados e intervinientes en el tratamiento, uso de la información de carácter personal, y tratamiento de datos personales, en el desarrollo de sus funciones propias como



MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código: 127-MANAC-01

Versión: 01 | Página 4 de 20

Vigencia desde: 01/1/2017

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO

PROCEDIMIENTO Y/O
CLIENTE Y/O USUARIO

DOCUMENTO:

ATENCIÓN AL

Defensoría del Espacio Público.

Lo anterior ha sido resuelto, con el fin de dar pleno cumplimiento a lo dispuesto por la Constitución Política de Colombia y la Ley 1581 de 2012, así como las demás normas que reglamentan y complementan el tratamiento para la protección de datos personales en Colombia.

El DADEP es el responsable del tratamiento de datos personales y en cumplimiento a lo establecido en el artículo 13 del decreto reglamentario 1377 de 2013, adopta y hace público a todos los interesados el presente manual que contiene todos los elementos esenciales, sencillos y seguros para el cumplimiento con la legislación correspondiente a la protección de datos personales.

Los datos administrados o tratados por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público se clasifican como datos públicos, datos semiprivados, datos privados y datos sensibles, dependiendo de la naturaleza de la información y el tratamiento de los mismos.

3. OBJETIVO DEL DOCUMENTO

Elaborar una herramienta que permita establecer con claridad los criterios, actividades y responsabilidades para el tratamiento de los datos personales de usuarios, proveedores, funcionarios y contratistas de la entidad.

4. ALCANCE DEL MANUAL

El presente manual aplica a todos los procesos y procedimiento del DADEP que tengan que ver con el tratamiento de datos personales.

Los presentes términos y condiciones aplican para cualquier registro de datos personales realizado en forma presencial, no presencial y/o virtual. El DADEP se encarga directamente del tratamiento de los datos Personales; sin embargo, se reserva el derecho a delegar en un tercero tal tratamiento exigiendo así mismo al encargado, la atención e implementación de los lineamientos y procedimientos idóneos para la protección de los datos personales y la estricta confidencialidad de los mismos.

5. DEFINICIONES Y SIGLAS



MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código: 127-MANAC-01

Versión: 01 | Página 5 de 20

Vigencia desde: 01/1/2017

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO

PROCEDIMIENTO Y/O
CLIENTE Y/O USUARIO

DOCUMENTO:

ATENCIÓN AL

De acuerdo a la Ley 1581 de 2012 se tienen las siguientes definiciones, las cuales permiten una apropiada interpretación de la norma especial y decretos reglamentarios que la regulan, que son fundamentales para la protección del habeas data, lo que contribuye a determinar las responsabilidades de los involucrados en el tratamiento de datos personales.

5.1 Definiciones

- a. **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.
- b. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular de los datos personales para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- c. **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- d. **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o a varias personas naturales determinadas o determinables. Debe entonces entenderse el “dato personal” como una información relacionada con una persona natural (persona individualmente considerada).
- e. **Dato 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.
- f. **Dato personal público:** Toda información personal que es de conocimiento libre y abierto para el público en general.
- g. **Dato personal privado:** Toda información personal que tiene un conocimiento restringido, y en principio privado para el público en general.
- h. **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.
- i. **Dato sensible:** Aquel dato que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su



MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código: 127-MANAC-01

Versión: 01 | Página 6 de 20

Vigencia desde: 01/1/2017

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO

PROCEDIMIENTO Y/O DOCUMENTO:
CLIENTE Y/O USUARIO

DOCUMENTO:

ATENCIÓN AL

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, entre otros, la captura de imagen fija o en movimiento, huellas digitales, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano, etc.

- j. **Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- k. **Habeas Data:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona para conocer, actualizar y rectificar toda aquella información que se relacione con ella y que se recopile o almacene en bancos de datos.
- l. **Oficial de protección de datos:** Es la dependencia y/o entidad dentro del DADEP, que tiene como función la vigilancia y control de la aplicación de la política de protección de datos personales.
- m. **Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.
- n. **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- o. **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- p. **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
- q. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

5.2 Siglas

- a. **DADEP:** Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público.



MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código: 127-MANAC-01

Versión: 01 | Página 7 de 20

Vigencia desde: 01/1/2017

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO

PROCEDIMIENTO Y/O
CLIENTE Y/O USUARIO

DOCUMENTO:

ATENCIÓN AL

CAPITULO I. GENERALIDADES

1. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El DADEP aplicará los principios que se establecen a continuación, los cuales constituyen las reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio, de datos personales:

1.1 Principio de acceso y circulación restringida

El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones del presente Manual, de la Ley, y la constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas por ley.

Los datos personales, excepto aquellos de naturaleza pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido a los titulares o terceros autorizados. Para estos propósitos, la obligación del DADEP será de medio y no de resultado.

1.2 Principio de confidencialidad

Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales, 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 suministrar o comunicar los datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley y en los términos de la misma.

En consecuencia, se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelar a terceros, la información personal, contable, técnica, comercial o de cualquier otro tipo suministrada en la ejecución y ejercicio de las funciones diferentes a las misionales. Todas las personas que trabajen actualmente o sean vinculadas a futuro para tal efecto, en la administración y manejo de bases de datos, deberán suscribir en su contrato laboral o de prestación de servicios la cláusula de confidencialidad



MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código: 127-MANAC-01

Versión: 01 | Página 8 de 20

Vigencia desde: 01/1/2017

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO

PROCEDIMIENTO Y/O
CLIENTE Y/O USUARIO

DOCUMENTO:

ATENCIÓN AL

para efectos de asegurar tal compromiso. Esta obligación persiste y se mantiene inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento.

1.3 Principio de finalidad

El tratamiento de datos personales que el DADEP realiza, obedece a la finalidad legítima de acuerdo con la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

1.4 Principio de legalidad

El tratamiento de Datos Personales es una actividad reglada que se rige por la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normatividad que las complementen, modifiquen o deroguen.

1.5 Principio de libertad

El DADEP puede tratar y ceder los datos personales que se encuentren almacenados en sus bases de datos, para lo cual deberá obtener el consentimiento, previo, expreso e informado del titular al momento de tratar sus datos personales.

1.6 Principio de seguridad

El DADEP como responsable y/o encargado del tratamiento de datos de carácter personal, proporciona las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

1.7 Principio de transparencia

El DADEP garantiza a las personas naturales y jurídicas titulares de datos personales, que podrán obtener en cualquier momento, gratuitamente y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le



MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código: 127-MANAC-01

Versión: 01 | Página 9 de 20

Vigencia desde: 01/1/2017

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO

PROCEDIMIENTO Y/O
CLIENTE Y/O USUARIO

DOCUMENTO:

ATENCIÓN AL

conciernan y que estén almacenados en las bases de datos del DADEP, bajo los parámetros establecidos en el artículo 21 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

1.8 Principio de veracidad o calidad

El DADEP garantiza que la información que esté sujeta a tratamiento, será veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. La veracidad de la información que haya sido capturada por medio de registros públicos es garantizada por cada uno de los titulares de la misma, quedando eximido cualquier tipo de responsabilidad el DADEP frente a su calidad.

CAPITULO II. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. TRATAMIENTO

Se entiende por el tratamiento de datos personales, cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

1.1 Datos Públicos

El DADEP advierte que trata con previa autorización del titular los datos personales, por lo cual adoptará las medidas necesarias que garanticen el cumplimiento de los principios y obligaciones contempladas en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que regulen esta materia.

1.2 Datos sensibles

El DADEP restringirá el tratamiento de datos personales sensibles a lo estrictamente indispensable y solicitará consentimiento previo y expreso a los titulares (representantes legales y apoderados) informando sobre la finalidad exclusiva de su tratamiento. El DADEP utiliza y trata datos catalogados como sensibles,



MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código: 127-MANAC-01

Versión: 01 | Página 10 de 20

Vigencia desde: 01/1/2017

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO

PROCEDIMIENTO Y/O
CLIENTE Y/O USUARIO

DOCUMENTO:

ATENCIÓN AL

cuando:

- a. El tratamiento haya sido autorizado expresamente por el titular de los datos sensibles, salvo en los casos que por Ley, no se requiera el otorgamiento de dicha autorización.
- b. El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar la autorización.
- c. El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- d. El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica o, dentro del marco de procesos de mejoramiento; este último, siempre y cuando se adopten las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares o el dato este disociado, es decir, el dato sensible sea separado de la identidad del titular y no sea identificable o no se logre identificar a la persona titular del dato o datos sensibles.

En adición a lo anterior, el DADEP cumple con las siguientes obligaciones:

- a. Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.
- b. Informar al titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles datos objeto de tratamiento son de carácter sensible y la finalidad del tratamiento, y obtener el consentimiento expreso.
- c. No condicionar ninguna actividad a que el titular suministre datos personales sensibles (salvo que exista una causa legal o contractual para hacerlo).

Así mismo, el DADEP se acoge a la regla general según la cual el tratamiento de datos sensibles está prohibido por la Ley, salvo en los siguientes casos:

- a. Cuando el titular ha autorizado expresamente el tratamiento.
- b. Cuando por ley no sea requerido el cumplimiento de dicha autorización.
- c. Cuando el tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular.



MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código: 127-MANAC-01

Versión: 01 | Página 11 de 20

Vigencia desde: 01/1/2017

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO

PROCEDIMIENTO Y/O DOCUMENTO:
CLIENTE Y/O USUARIO

DOCUMENTO:

ATENCIÓN AL

- d. Cuando el tratamiento sea efectuado por una fundación, ONG, asociación o cualquier organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical.
- e. Cuando el tratamiento sea necesario para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- f. Cuando el tratamiento obedezca a una finalidad histórica, estadística o científica. En este caso, se deben suprimir las identidades de los titulares.

1.3 Tratamiento de datos de menores de edad

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la ley 1581 de 2012, y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

- a. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal o tutor del niño, niña o adolescente otorgará la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

Todo responsable y encargado involucrado en el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos. Para este fin deberán aplicarse los principios y obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y el presente manual.

La familia y la sociedad deben velar porque los responsables y encargados del tratamiento de los datos personales de los menores de edad cumplan las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y el presente decreto.

De acuerdo con lo previsto en la Constitución Política de Colombia en sus artículos 44 y 45 y en concordancia con el Código de la Infancia y la Adolescencia, los derechos de los menores deben ser interpretados y aplicados de manera prevalente y, por lo tanto, deben ser observados con especial cuidado. Conforme lo señalado en la sentencia C-748/11 de la Corte Constitucional, las opiniones de los menores deben ser tenidos en cuenta al momento de realizar algún tratamiento de sus datos.



MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código: 127-MANAC-01

Versión: 01 | Página 12 de 20

Vigencia desde: 01/1/2017

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO

PROCEDIMIENTO Y/O
CLIENTE Y/O USUARIO

DOCUMENTO:

ATENCIÓN AL

2. CLASIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

El DADEP ha clasificado sus bases de datos de la siguiente manera:

2.1 Bases de datos con información pública

Son las bases de datos que contienen información relacionada con misionalidad de la entidad y que no tengan protección especial y/o reservada.

2.2 Bases de datos de Empleados

Son las bases de datos que contienen datos de las personas naturales que se vinculen y/o hayan tenido algún vínculo laboral con el DADEP, cuyo tratamiento tiene como finalidad cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias. En esta base de datos, se incorporan tanto información privada, pública, datos sensibles y de menores. El tratamiento de los datos para los fines diferentes a las obligaciones derivadas de la relación laboral requerirá autorización previa del titular o su representante legal, según sea el caso.

2.3 Bases de datos de Contratistas y Proveedores

Son las bases de datos que contienen datos de las personas naturales que mantienen o han mantenido un vínculo contractual y comercial, cuyo tratamiento tiene como finalidad cumplir con las disposiciones contractuales estipuladas por el DADEP, para las adquisiciones de servicios y bienes demandados por ella para su normal funcionamiento o el cumplimiento de algunas de sus funciones. Esta base de datos contiene datos personales públicos, privados y sensibles, los cuales tienen como finalidad el desarrollo de relaciones contractuales. El tratamiento de estos datos para fines diferentes al mantenimiento de la relación contractual o el cumplimiento de deberes de carácter legal, requiere de autorización previa del titular.

2.4 Bases de datos de registro de usuarios atendidos en los puntos de atención presencial



MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código: 127-MANAC-01

Versión: 01 | Página 13 de 20

Vigencia desde: 01/1/2017

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO

PROCEDIMIENTO Y/O DOCUMENTO:
CLIENTE Y/O USUARIO

DOCUMENTO:

ATENCIÓN AL

Son las bases de datos que contienen los datos personales de las personas que acuden a los puntos de atención de manera presencial y telefónica. Esta base de datos se registra en la planilla denominada base de datos de atención al usuario, la cual contiene datos personales públicos, privados y sensibles, los cuales permiten caracterizar la población usuaria. Su tratamiento tiene como finalidad la obtención de datos estadísticos y la consolidación de indicadores. El tratamiento de estos datos para fines diferentes a los estadísticos, requiere de autorización previa del titular.

2.5 Bases de datos de los usuarios del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS-

Son las bases de datos que contienen los datos personales de las personas que registran sus peticiones a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS-, cuyo tratamiento tiene como finalidad generar un reporte estadístico y cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias. Esta base de datos contiene datos personales públicos, privados y sensibles. El tratamiento de estos datos para fines diferentes, requiere de autorización previa del titular.

2.6. Bases de datos de ciudadanos que presenten derecho de petición en ventanilla.

Son las bases de datos que contienen los datos personales de las personas que radican sus peticiones a través de la ventanilla presencial de radicación, cuyo tratamiento tiene como finalidad generar un reporte estadístico y cumplir las disposiciones legales y reglamentarias. Esta base de datos contiene datos personales públicos, privados y sensibles. El tratamiento de estos datos para fines diferentes, requiere de autorización previa del titular.

2.6 Bases de datos de las encuestas de percepción y satisfacción

Son las bases de datos que contienen los datos personales de las personas usuarias de los trámites y servicios ofertados por el DADEP a quienes se les realiza las encuestas de percepción y satisfacción de usuarios. La metodología de aplicación de las encuestas puede ser telefónica y/o presencial. Su tratamiento tiene como finalidad generar reportes estadísticos y consolidar los indicadores de percepción y satisfacción. El tratamiento de estos datos para fines diferentes, requiere de autorización previa del titular.



MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código: 127-MANAC-01

Versión: 01 | Página 14 de 20

Vigencia desde: 01/1/2017

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO

PROCEDIMIENTO Y/O
CLIENTE Y/O USUARIO

DOCUMENTO:

ATENCIÓN AL

2.7 Bases de datos de los usuarios del Observatorio del Espacio Público de Bogotá

Son las bases de datos que contienen los datos personales de las personas usuarias del Sitio Web Observatorio del Espacio Público de Bogotá, como consecuencia de la navegación y/o registro por el Sitio Web. Su tratamiento tiene como finalidad: 1. La adecuada gestión y administración de los servicios ofrecidos en el Sitio Web, en los que el Usuario decida darse de alta, utilizar o contratar. 2. El estudio cuantitativo y cualitativo de las visitas y de la utilización de los servicios por parte de los usuarios. 3. El envío por medios tradicionales y electrónicos de información relacionados con la entidad y de cualquier otro proyecto de las entidades del orden Distrital, sus programas y sus entidades adscritas y vinculadas. 4. Poder tramitar servicios de gobierno en línea. El tratamiento de estos datos para fines diferentes, requiere de autorización previa del titular.

CAPITULO III. DERECHOS DE LOS TITULARES

El DADEP reconoce y garantiza a los titulares de los datos personales los siguientes derechos fundamentales:

- a. Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al DADEP en su condición de responsable del tratamiento.
- b. Solicitar prueba de la existencia de la autorización otorgada al DADEP, salvo los casos en los que la Ley exceptúa la autorización.
- c. Recibir información por parte del DADEP, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
- e. Modificar y revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos personales, cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales vigentes.
- f. Tener conocimiento y acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.



MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código: 127-MANAC-01

Versión: 01 | Página 15 de 20

Vigencia desde: 01/1/2017

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO

PROCEDIMIENTO Y/O
CLIENTE Y/O USUARIO

DOCUMENTO:

ATENCIÓN AL

CAPITULO IV. DEBERES DEL DADEP CON RELACIÓN AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

El DADEP tiene presente que los datos personales son de propiedad de las personas a las que se refieren y solamente ellas pueden decidir sobre los mismos. Así mismo, el DADEP hará uso de dichos datos solamente para las finalidades para las que se encuentra debidamente facultado y respetando, en todo caso, la normatividad vigente sobre la protección de datos personales.

El DADEP atenderá los deberes previstos para los responsables y encargados del tratamiento, contenidos en el artículo 17 y 18 de la Ley 1581 de 2012, o normas que la reglamenten o modifiquen, a saber:

- a. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular;
- c. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- d. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- e. Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- f. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento;
- h. Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;
- i. Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular;
- j. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;
- k. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;



MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código: 127-MANAC-01

Versión: 01 | Página 16 de 20

Vigencia desde: 01/1/2017

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO

PROCEDIMIENTO Y/O
CLIENTE Y/O USUARIO

DOCUMENTO:

ATENCIÓN AL

- l. Informar al encargado del tratamiento, cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- m. Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos;
- n. Informar a la autoridad de protección de datos (Superintendencia de Industria y Comercio) cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.

CAPITULO V. POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

1. GENERALIDADES SOBRE LA AUTORIZACIÓN

Cuando se trate de datos diferentes a los de naturaleza pública, definidos en el numeral 2 del artículo 3 del decreto reglamentario 1377 de 2013, el DADEP solicitará previamente la autorización para el tratamiento de datos personales por cualquier medio que permita ser utilizado como prueba. Según el caso, dicha autorización puede ser parte de un documento más amplio como por ejemplo, de un contrato, o de un documento específico (formato, formulario, otrosí, etc.).

En caso de tratarse de datos de carácter personal privados correspondientes a personas naturales, la descripción de la finalidad del tratamiento de los datos se informará mediante el mismo documento específico o adjunto. El DADEP informará al titular de los datos lo siguiente:

- a. El tratamiento al que serán sometidos sus datos personales y la finalidad específica del mismo.
- b. Los derechos que le asisten como titular.
- c. La página web, correo electrónico, dirección física y demás canales de comunicación por los cuales podrá formular consultas y/o reclamos ante el responsable o encargado del tratamiento.

1.1 Medio y manifestaciones para otorgar la autorización

La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, mensaje de datos, Internet, sitios Web,



MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código: 127-MANAC-01

Versión: 01 | Página 17 de 20

Vigencia desde: 01/1/2017

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO

PROCEDIMIENTO Y/O DOCUMENTO:
CLIENTE Y/O USUARIO

DOCUMENTO:

ATENCIÓN AL

en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo, que permita manifestar u obtener el consentimiento vía clic, mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que de no haberse surtido una conducta del titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos.

1.2 Prueba de la autorización

El DADEP utilizará los mecanismos con que cuenta actualmente, e implementará y adoptará las acciones tendientes y necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de cuándo y cómo obtuvo autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos.

1.3 Casos en que no se requiere la autorización

La autorización del titular no será necesaria cuando se trate de:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa 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.

2 DEL DERECHO DE LOS TITULARES

2.1 Del derecho de acceso

El DADEP garantiza el derecho de acceso conforme a la Ley 1581 de 2012, solamente a los titulares de datos personales privados que correspondan a personas naturales, previa acreditación de la identidad del titular, legitimidad, o personalidad de su representante, poniendo a disposición de éste, sin costo o erogación alguna, de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales tratados.

2.2 Del derecho de consulta



MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código: 127-MANAC-01

Versión: 01 | Página 18 de 20

Vigencia desde: 01/1/2017

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO

PROCEDIMIENTO Y/O
CLIENTE Y/O USUARIO

DOCUMENTO:

ATENCIÓN AL

Los titulares de los datos personales podrán consultar la información de carácter personal que repose en cualquier base de datos del DADEP. En consecuencia, el DADEP garantiza el derecho de consulta conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012.

2.3 Protección de datos en los contratos

En los contratos laborales, el DADEP ha incluido cláusulas con el fin de autorizar de manera previa y general el tratamiento de datos personales relacionados con la ejecución del contrato, lo que incluye la autorización de recolectar, modificar o corregir, en momentos futuros, datos personales del titular correspondientes a personas naturales. También ha incluido la autorización para que algunos de los datos personales, en caso dado, puedan ser entregados o cedidos a terceros con los cuales el DADEP contratos de prestación de servicios, para la realización de tareas tercerizadas.

En los contratos de prestación de servicios, cuando el contratista requiera de datos personales, EL DADEP le suministrará dicha información siempre y cuando exista una autorización previa y expresa del titular de los datos personales para esta transferencia, quedando excluida de esta autorización, los datos personales de naturaleza pública definido en el numeral 2° del artículo 3° del Decreto Reglamentario 1377 de 2013. Dado que en estos casos, los terceros son encargados del tratamiento de datos y sus contratos incluirán cláusulas que precisan los fines y los tratamientos autorizados por el DADEP y delimitan de manera precisa el uso que estos terceros le pueden dar a aquellos, así como las obligaciones y deberes establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, incluyendo las medidas de seguridad necesarias que garanticen en todo momento la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de carácter personal encargada para su tratamiento.

Por su parte, el DADEP al momento de recibir datos de terceros y actuar como encargado del tratamiento de datos de carácter personal, verifica que la finalidad, o finalidades, de los tratamientos autorizados por el titular o permitidos por causas legales, contractuales o jurisprudenciales se encuentran vigentes y que el contenido de la finalidad esté relacionada con la causa por la cual se va a recibir dicha información personal de parte del tercero, pues solo de este modo estará facultado para recibir y tratar dichos datos personales.

CAPITULO VI. RESPONSABLES



MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código: 127-MANAC-01

Versión: 01 | Página 19 de 20

Vigencia desde: 01/1/2017

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO

PROCEDIMIENTO Y/O
CLIENTE Y/O USUARIO

DOCUMENTO:

ATENCIÓN AL

De acuerdo a lo establecido en el literal e, del artículo 3 del Estatuto de Protección de datos personales, le corresponde a las diferentes áreas:

1. Dirección General.

Establecer los lineamientos y directrices necesarias para la implementación del Manual de Protección de Datos Personales y de las disposiciones normativas relacionadas.

2. Subdirectores(as), Jefes de Oficina y Área.

Son responsables del cumplimiento de los protocolos establecidos para la protección de los datos personales en todos los procesos y procedimientos de su competencia. Así mismo, de manera especial son los encargados del tratamiento de las “Bases de datos de Contratistas y Proveedores”.

3. Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario -SAF.

La SAF a través del grupo de Gestión del Talento Humano, es responsable de realizar el tratamiento de la “base de datos de empleados” y a través del líder del procedimiento de Atención al Ciudadano, es responsable de realizar el tratamiento de la “base de datos de registro de usuarios atendidos en los puntos de atención presencial”, “base de datos de los usuarios del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS”, “base de datos de ciudadanos que presenten derecho de petición a través de la ventanilla” y “base de datos de las encuestas de percepción y satisfacción”.

4. Subdirección de Registro Inmobiliario -SRI.

Es la responsable de realizar el tratamiento de la “base de datos de los usuarios del Observatorio del Espacio Público de Bogotá”.

5. Funcionarios, Contratistas y proveedores

Son los responsables de aplicar los protocolos de protección de datos personales en cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.



MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código: 127-MANAC-01

Versión: 01 | Página 20 de 20

Vigencia desde: 01/1/2017

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO

PROCEDIMIENTO Y/O
CLIENTE Y/O USUARIO

DOCUMENTO:

ATENCIÓN AL

CAPITULO VII. LEGISLACIÓN APLICABLE, CONTACTO Y VIGENCIA

1. MARCO LEGAL

El presente manual, de protección de datos personales ha sido elaborado en concordancia con las siguientes normas y documentos:

- Constitución Política, artículo 15.
- Ley 1581 de 2012, Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Ley 1273 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"-
- Decreto Reglamentario No 1377 de 2013, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
- Decreto 886 de 2014, Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos.
- Circular 94 del 22 de agosto de 2013 de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Implementación y cumplimiento del Decreto 1377 de 2013 "Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012".

2. INFORMACIÓN DE CONTACTO

Si tiene alguna pregunta sobre esta política, comuníquese con el DADEP o envíe su consulta directamente o través de los siguientes canales de comunicación:

- Conmutador: (057) PBX: 382 2510
- Comunicación escrita a través del correo electrónico: contactenos@dadep.gov.co
- Personalmente en la carrera 30 No 25-90 Piso 15. Atención al Ciudadano.

3. VIGENCIA

El presente manual rige a partir del primero (01) de Enero de 2017, el DADEP podrá modificar los términos y condiciones del presente documento como parte de nuestro esfuerzo por cumplir con las obligaciones establecidas por la Ley 1581 de 2012, los decretos reglamentarios y demás normas que complementen,



MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Código: 127-MANAC-01

Versión: 01 | Página 21 de 20

Vigencia desde: 01/1/2017

PROCESO: ATENCIÓN AL CLIENTE Y/O USUARIO

PROCEDIMIENTO Y/O
CLIENTE Y/O USUARIO

DOCUMENTO:

ATENCIÓN AL

modifiquen o deroguen lo contenido en este documento.