

TECNOLÓGICO DE ENERGÍA E INNOVACIÓN

CONSEJO SUPERIOR

Acuerdo No.002, del 1ro de julio de 2018

Por la cual se define adoptar:

POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

CONSIDERANDO

El Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia consagra el derecho que tiene cualquier ciudadano a conocer, actualizar y rectificar los Datos Personales que existan sobre él en Bases de Datos y/o archivos de entidades públicas o privadas. Así mismo, ordena a quienes poseen Datos Personales de terceros a respetar los derechos y garantía previstos en la Constitución cuando se recolecta, trata y circula esa clase de información.

La Ley Estatutaria 1581 de 2012 establece las condiciones mínimas para realizar el tratamiento legítimo de los Datos Personales de clientes, empleados y cualquier otra persona natural. El Literal (k) del Artículo 18 de esta Ley obliga a los responsables del Tratamiento de Datos Personales a “adoptar políticas y procedimientos para garantizar su adecuado cumplimiento y en especial, la atención de consultas y reclamos”. De otra parte, el Artículo 25 de dicha Ley señala que la política de tratamiento de datos es de obligatorio cumplimiento y que su desconocimiento acarreará sanciones. Dicha política debe garantizar como mínimo el nivel de tratamiento establecido por esta misma Ley.

El Capítulo 3 del Decreto 1377 de 2013 reglamenta aspectos relacionados con el contenido y requisitos de las Políticas de Tratamiento de Información y los Avisos de Privacidad. La Resolución 19166 de 2014 de MINEDUCACION que nos faculta para prestar servicios de educación superior y educación continuada.

RESUELVE

ELERNOVA se compromete a respetar los derechos de privacidad de datos de sus estudiantes, egresados, empleados y de terceros en general. Por consiguiente, adopta la presente Política de Protección, de obligatoria aplicación en todas las actividades en las cuales se involucre Tratamiento de Datos Personales en concordancia con lo siguiente:

POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

OBLIGATORIEDAD

La presente Política es de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de todos los empleados de ELERNOVA., contratistas y terceros que obren a su nombre.

Todos los empleados deben observar y respetar la presente Política en el cumplimiento de sus funciones, de conformidad con el Numeral 1 del Artículo 58 del Código Sustantivo del Trabajo, según el cual es obligación especial del trabajador “observar los preceptos del reglamento,

acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de modo particular le impartan el patrono o sus representantes”.

En los casos en los cuales no exista vínculo laboral, se deberá incluir una cláusula contractual para que quienes obren a nombre de ELERNOVA., se obliguen a cumplir esta Política.

El incumplimiento de la presente Política originará sanciones de tipo laboral, o responsabilidad contractual según el caso. Lo anterior sin perjuicio del estar obligado a responder patrimonialmente por los daños y perjuicios que cause a los Titulares de los datos, y/o a ELERNOVA, por el incumplimiento de la misma o el indebido tratamiento de Datos Personales. En el caso laboral, de conformidad con el Código Sustantivo del Trabajo (CST) se considerará como justa causa para dar por terminado el contrato de trabajo, la violación grave o reiterada de esta Política (esto se deriva del Numeral 6 de los Artículos 62 y 6 del CST, modificado por el Decreto 2351 de 1965, en su “Artículo 7º – Terminación del contrato por justa causa”).

DEFINICIONES

3.1 Autorización

Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.

3.2 Consulta : Solicitud del Titular del Dato o las personas autorizadas por éste o por la ley, para conocer la información que se tiene sobre él en Bases de Datos o archivos de información

3.3 Base de Datos: Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento.

3.4 Dato Personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Datos como el nombre, el número de identificación ciudadana, la dirección postal, la dirección de correo electrónico, el número telefónico, el estado civil, los datos de salud son algunos ejemplos de Datos Personales. Los Datos Personales se clasifican en sensibles, públicos, privados y semiprivados.

3.4.1 Dato Personal Sensible: Información que afecta la intimidad de la persona 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 (huellas dactilares, entre otros).

3.4.2 Dato Personal Público: Dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, registros públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva, los relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Son públicos los Datos Personales existentes en el Registro Mercantil de las Cámaras de Comercio (Artículo 26). Estos datos pueden ser obtenidos y ofrecidos sin reserva alguna y sin importar si hacen alusión a información general, privada o personal.

3.4.3 Dato Personal Privado: Dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona titular del dato. Ejemplos: libros de los comerciantes, documentos privados, información extraída a partir de la inspección del domicilio.

3.4.4 Dato Personal Semiprivado: 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, entre otros, el dato referente al cumplimiento e incumplimiento de las obligaciones financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social.

3.5 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.

3.6 Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la Base de Datos y/o el Tratamiento de los datos.

3.7 Titular: Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.

3.8 Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

3.9 Transferencia: 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.

3.10 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.

3.11 Reclamo: Solicitud del Titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley, para corregir, actualizar o suprimir sus Datos Personales.

3.12 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 la Política de Tratamiento de información que le será aplicable, la forma de acceder a la misma y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los Datos Personales.

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente Política, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

4.1 Principios relacionados con la Recolección de Datos Personales

- Principio de Libertad

Salvo norma legal que señale lo contrario, la recolección de los datos sólo puede ejercerse con la Autorización previa, expresa e informada del Titular. Los Datos Personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin el previo consentimiento del titular, o en ausencia de mandato legal

o judicial que releve el consentimiento. No se podrán utilizar medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar Tratamiento de Datos Personales. No está permitido el consentimiento tácito del Titular del dato y sólo podrá prescindirse de él por expreso mandato legal o por orden de autoridad judicial. El silencio del Titular nunca podría inferirse como autorización de la recolección o uso de su información. Se deberá informar al Titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada y por tanto, no podrá recopilarse datos sin la clara especificación acerca de la finalidad de los mismos.

- Principio de Limitación de Recolección

Sólo deben recolectarse los Datos Personales que sean estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del tratamiento, de tal forma que se encuentra prohibido el registro y divulgación de datos que no guarden estrecha relación con el objetivo del Tratamiento. En consecuencia, debe hacerse todo lo razonablemente posible para limitar el procesamiento de Datos Personales al mínimo necesario. Es decir, los datos deberán ser: (i) adecuados, (ii) pertinentes y (iii) acordes con las finalidades para las cuales fueron previstos.

4.2 Principios relacionados con la Utilización de Datos Personales

- Principio de Finalidad

Los Datos Personales deben ser procesados con un propósito específico y explícito autorizado por el titular o permitido por la ley. Los datos deben ser tratados sólo en la forma que el titular puede razonablemente prever a partir de los usos autorizados. Si, con el tiempo, el uso de los Datos Personales cambia a formas que la persona razonablemente no espera, es necesario obtener nuevamente el consentimiento previo del titular

- Principio de Temporalidad

Los Datos Personales se conservarán únicamente por el tiempo necesario para cumplir la finalidad del tratamiento y las exigencias legales o instrucciones de las autoridades de vigilancia y control u otras autoridades competentes. Para determinar el término del tratamiento se considerarán las normas aplicables a cada finalidad y los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Una vez cumplida la o las finalidades se procederán a la supresión de los datos

- Principio de No-Discriminación

Se prohíbe realizar cualquier acto de discriminación por las informaciones recaudadas en las Bases de Datos o archivos

- Principio de Reparación

Es obligación indemnizar los perjuicios causados por las posibles fallas en el tratamiento de Datos Personales.

4.3 Principios relacionados con la Calidad de la Información

- Principio de Veracidad o Calidad

La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error. Se deberán adoptar medidas razonables para asegurar que los datos sean

precisos y suficientes y, cuando así lo solicite el Titular, o cuando el Responsable del Tratamiento lo determine, sean actualizados, rectificados o suprimidos cuando sea procedente.

4.4 Principios relacionados con la Protección, el Acceso y la Circulación de Datos Personales

- Principio de Seguridad

Todo empleado, contratista o tercero actuando a nombre de ELERNOVA S.A.S. deberá cumplir las directrices, controles y procedimientos técnicos, humanos, administrativos que establezca la organización para otorgar seguridad a los Datos Personales evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- Principio de Transparencia

En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan

- Principio de Acceso Restringido

Sólo se permitirá acceso a los Datos Personales a las siguientes personas:

- Al Titular del dato
- A las personas autorizadas por el Titular del dato
- A las personas que por mandato legal u orden judicial sean autorizadas para conocer la información del Titular del dato Los Datos Personales, salvo la información 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 sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la Ley.

- Principio de Circulación Restringida

Sólo se puede enviar los Datos Personales a las siguientes personas:

- Al Titular del dato
- A las personas autorizadas por el Titular del dato.
- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial En este último caso, de conformidad con la Corte Constitucional, se procederá de la siguiente manera: En primer lugar, la entidad pública o administrativa debe justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales. En segundo lugar, con la entrega de la información se le informará a la entidad pública o administrativa que debe cumplir los deberes y obligaciones que le impone la Ley 1581 de 2012 como responsable del Tratamiento. La entidad administrativa receptora debe cumplir con las obligaciones de protección y garantía que se derivan de la citada Ley, en especial la observancia de los principios de finalidad, uso legítimo, circulación restringida, confidencialidad y seguridad.

- 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 ley.

FINALIDAD TRATAMIENTO DE DATOS DE LAS PERSONAS

5.1 Base de Datos de prospectos, estudiantes y egresados

Con el propósito de brindar una adecuada atención e informar acerca de sus servicios y actividades comerciales, así como facilitar el acceso general a la información, E-LERNOVA., en su condición de Responsable y Encargado del Tratamiento de Datos Personales, realiza actividades de recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión y/o recepción de sus datos con la siguiente finalidad: Formación de educación continuada y formación de carreras tecnológicas, para dar cumplimiento a las directrices, políticas y supervisión del MINEDUCACIÓN, relativas a operaciones de registro de inscripciones, matriculas y seguimiento académico tales como facturación, atención a estudiantes, profesores, informes de operación, seguimiento a requerimientos, operaciones relacionadas durante el proceso académico (cotización, inscripción, matrícula, pagos, eliminación, consulta y modificación de datos de registro, seguimiento), y gestión de satisfacción de la operación, requerimientos judiciales o administrativos, cumplimiento de mandatos judiciales o legales.

5.2 Base de Datos de Talento Humano

E-LERNOVA realiza actividades de recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión y recepción de los Datos Personales de su Base de Datos de Talento Humano, con las siguientes finalidades frente a la gestión de personal vinculado, desvinculado y por vincular: compensación, bienestar, capacitación, transferencia de conocimiento, reclutamiento (selección, elección y promoción interna), cumplimiento con toda normativa relacionada con gestión de seguridad, salud y bienestar laboral.

5.3 Base de Datos de Proveedores

E-LERNOVA realiza actividades de recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transmisión y recepción de los Datos Personales de su Base de Datos de Proveedores con la finalidad de lograr una eficiente comunicación para la prestación de servicios, gestionar procesos pre-contractuales, contractuales, post-contractuales, de pagos, adquisiciones, servicios contratados y a contratar, así como para dar cumplimiento a las normas contables y fiscales colombianas.

DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Con base en lo estipulado en La Ley 1581 de 2012, las personas naturales cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento por parte de E-LERNOVA tienen los siguientes derechos, los cuales pueden ejercer en cualquier momento:

(a) Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales, cuando encuentre que son datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado

(b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a E-LERNOVA., salvo cuando expresamente se exceptúe o exonere como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el Artículo 10° de la Ley 1581 de 2012

(c) Ser informado por ELERNOVA., previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales

(d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen

(e) Solicitar a E-LERNOVA. la supresión de sus Datos Personales y/o revocar la autorización otorgada para su Tratamiento, mediante la presentación de un reclamo formal, de acuerdo con el procedimiento establecido en el Numeral **9.2.** de la presente Política. No obstante, y de acuerdo con el Artículo 9° del Decreto 1377 de 2013, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular de la información tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos y/o Archivos, ni mientras se encuentre vigente una relación comercial entre el Titular y E-LERNOVA en virtud de la cual fueron recolectados sus datos.

(f) Acceder en forma gratuita a los Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

AREAS RESPONSABLES DE LA IMPLEMENTACION Y SEGUIMIENTO DE LA POLITICA

Las áreas de comercial, mercadeo, Admisiones, vicerrectoría académica, Gestión de calidad, gestión humana, dirección recursos virtuales, el área Jurídico (o el tercero que actúe a su nombre) de ELERNOVA. tienen a su cargo la labor de desarrollo, implementación, capacitación, observancia y seguimiento de esta política. Para el efecto, todos los funcionarios que realizan Tratamiento de Datos Personales en las diferentes áreas de ELERNOVA están obligados a reportar sus Bases de Datos a dichas áreas, así como dar traslado a ellas de manera inmediata, de cualquier petición, queja o reclamo que reciban por parte de Titulares de Datos Personales.

Las áreas arriba mencionadas también han sido designadas por E-LEERNOVA como responsables de la atención y gestión de peticiones, consultas, quejas y reclamos, y ante las cuales el Titular de la información podrá ejercer de manera formal sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización.

POLITICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES

8.1 GENERALIDADES

1. ELERNOVA deberá propender porque la información del Titular sujeta a Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. En ningún caso podrá realizar Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan al error
2. ELERNOVA. debe garantizar la reserva de la información, incluso después de finalizada su relación con alguna de las actividades que comprende el Tratamiento de los Datos Personales de un Titular
3. Cuando ELERNOVA requiera transmitir una Base de Datos a otra entidad, debe garantizar que cuenta con la autorización de los Titulares para realizar tal acción. Así mismo, las áreas de Cumplimiento de la Política de Protección de Datos en ELERNOVA deben llevar registro de los datos entregados y el nombre de la entidad que los recibió. Toda entidad que reciba estas Bases de Datos, solo podrá usar la información para los propósitos que se encuentran definidos bajo la autorización otorgada por el Titular de los datos a ELERNOVA.
4. En ningún caso ELERNOVA podrá circular información que esté siendo controvertida por un Titular, y/o cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)
5. ELERNOVA. es responsable de asegurar y garantizar que los Datos Personales de los Titulares incluidos en sus Bases de Datos, salvo la información pública (nombres y apellidos, número de identificación y/o cédula de ciudadanía, o datos de registro mercantil), no estén disponibles en Internet u otros medios similares de comunicación, de acuerdo con el Principio de Acceso y Circulación Restringida establecido en la Ley 1581 de 2012
6. ELERNOVA debe garantizar que la información contenida en sus Bases de Datos, se encuentran bajo las condiciones mínimas de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento
7. ELERNOVA no captura ni realiza tratamiento a Datos Personales sensibles de los Titulares contenidos en sus Bases de Datos, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 5° de la Ley 1581 de 2012
8. ELERNOVA prohíbe la Transferencia de Datos Personales a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos; solo se podrá realizar esta operación cuando se cuente con la autorización del Titular de los datos

8.2 AUTORIZACIÓN DE USO DE DATOS PERSONALES

ELERNOVA. debe solicitar formalmente al Titular una Autorización para capturar y dar Tratamiento a sus Datos Personales e informarle:

- La finalidad del Tratamiento al cual serán sometidos sus Datos Personales (cómo y para qué serán recolectados y utilizados)
- Los derechos que le asisten como Titular, de acuerdo con el Numeral 6 de la presente Política
- La identificación, el correo-e y el teléfono corporativo de ELERNOVA como Responsable y Encargado del Tratamiento.

Las áreas con funcionarios responsables de Tratamiento de Datos Personales no deben capturar información personal de quienes no estén registrados en las Bases de Datos de ELERNOVA o que no otorguen su autorización para el Tratamiento de sus Datos personales

Cuando un Titular registrado en una Base de Datos gestionada por ELERNOVA desee revocar la autorización o no autorizar el tratamiento de sus Datos Personales, deberá seguir el procedimiento descrito en el Numeral **9.2.** de la presente Política

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 ELERNOVA, tendrá como máximo quince (15) días hábiles para dar respuesta a una solicitud formal de supresión de Datos Personales.

ELERNOVA está en la obligación de conservar la autorización otorgada por el Titular y gestionar la entrega de una copia de la misma, en caso de que sea solicitada por el Titular o sus causahabientes

ELERNOVA debe velar por la conservación y protección de (a) la autorización para el Tratamiento de Datos Personales otorgada por el Titular, y (b) las solicitudes de supresión de datos radicadas por los Titulares de la información, de acuerdo con los procesos internos establecidos por ELERNOVA.

Casos en que no es necesaria la autorización:

- Información requerida por una autoridad 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.
- Datos relacionados con el registro civil de las personas

8.3 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

ELERNOVA debe garantizar el derecho del Titular, o de sus causahabientes, a obtener en cualquier momento y sin restricciones información acerca de la existencia de los datos que le conciernen.

En ningún caso las áreas con funcionarios responsables de Tratamiento de Datos Personales podrán realizarlo sin la autorización del Titular

En ningún caso las áreas con funcionarios responsables de Tratamiento de Datos Personales podrán realizar Tratamiento de Datos Personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública (nombre y datos del registro civil), bajo la respectiva aprobación de su representante.

En ningún caso se realizará Tratamiento a datos sensibles de Titulares contenidos en las Bases de Datos gestionadas por ELERNOVA., con base en el Artículo 5° de la Ley 1581 de 2012.

PROCEDIMIENTOS DE GESTION DE DATOS PERSONALES

9.1 PETICIONES Y CONSULTAS DE TITULARES DE DATOS PERSONALES

El Titular o sus causahabientes podrán solicitar a ELERNOVA.:

- Información sobre los Datos Personales del Titular, que son objeto de Tratamiento
- Prueba de la Autorización otorgada para el Tratamiento de sus Datos Personales
- Información relativa a la utilización que se ha hecho a sus Datos Personales

A través del siguiente e- mail, se permiten conservar prueba de la petición y/o consulta:

Correo-e dirigido a: info@elernova.edu.co

Una vez recibida, ELERNOVA. la gestionará en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de su fecha y hora de recepción. Cuando no fuese posible gestionarla dentro de dicho término, informará al peticionario indicando la causal y la fecha en que lo gestionará, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

NOTA: cuando el causahabiente del Titular realice una solicitud de consulta, debe adjuntar un documento que soporte el parentesco con el Titular; de lo contrario, no se podrá dar trámite a su solicitud.

9.2 QUEJAS Y RECLAMOS DE TITULARES DE DATOS PERSONALES

El Titular o sus causahabientes podrán solicitar a ELERNOVA

- Corrección y/o Actualización de su información
- Supresión de sus Datos Personales o la revocatoria de la Autorización otorgada para su Tratamiento
- Subsanan o corregir un presunto incumplimiento a alguno de los deberes contemplados en la Ley 1581 de 2012

A través del siguiente e- mail, se permiten conservar prueba de la petición y/o consulta:

Correo-e dirigido a: info@elernova.edu.co

El texto de la solicitud deberá contener: (a) la fecha de radicación, (b) un asunto o referencia, (c) los nombres y apellidos completos del Titular de los Datos Personales, (d) su tipo de identificación (cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte) y número, (e) una dirección postal o de correo-e, (f) una enumeración de los Datos Personales suministrados a ELERNOVA objeto de la queja o reclamo, (g) una descripción concisa de los hechos que dan lugar a la queja y/o reclamo, (h) el tipo de operación (actualización, corrección o supresión) que desea

realizar sobre sus Datos Personales, (i) los documentos adjuntos de soporte que considere pertinente allegar.

Si la queja o reclamo se presentan incompletos (la comunicación por escrito no está firmada, por ejemplo), ELERNOVA. deberá responder (por escrito, o vía correo-e) al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la queja o reclamo para que subsane las fallas. Si transcurren dos (2) meses calendario desde la fecha del requerimiento sin que se reciba formalmente complemento a la información requerida, se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud de queja o reclamo.

Cuando la solicitud tenga la información completa, el Área de Servicio al Cliente de ELERNOVA deberá dar traslado de la queja y/o reclamo a las áreas responsables de seguimiento de la presente Política (Numeral 7) en un término máximo de dos (2) días hábiles, e informará de la situación al interesado.

Una vez recibida la queja o reclamo completo, se incluirá en la Base de Datos correspondiente (a) la leyenda "Reclamo en trámite" y (b) el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que la queja o reclamo sea decidido. El término máximo para atender la queja o reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a su fecha y hora de recepción. Cuando no fuese posible gestionarla dentro de dicho término, informará al peticionario indicando la causal y la fecha en que lo gestionará, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

NOTA: cuando el causahabiente del Titular interponga un reclamo, debe adjuntar un documento que soporte el parentesco con el Titular; de lo contrario, no se podrá dar trámite a su solicitud. En caso de que ELERNOVA. no sea competente para resolver el reclamo interpuesto, le informará la situación al interesado y dará traslado a quien corresponda en los términos y plazos establecidos por la ley.

En caso que ELERNOVA sea notificada por una autoridad competente, sobre procesos judiciales en contra de un Titular, relacionados con el tratamiento de Datos Personales, se incluirá en el registro respectivo de la Base de Datos correspondiente la leyenda "Información en Discusión Judicial"

ELERNOVA no podrá utilizar la información del titular que se encuentra en trámite de reclamación, que esté siendo controvertida por el Titular.

SEGURIDAD DE DATOS PERSONALES

1. ELERNOVA., en estricta aplicación del Principio de Seguridad en el Tratamiento de Datos Personales (Numeral 4.4. de la presente Política), proporcionará 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

2. La obligación y responsabilidad de ELERNOVA se limita a disponer de los medios adecuados para este fin. ELERNOVA no garantiza la seguridad total de su información ni se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada de fallas técnicas o del ingreso indebido por parte de

terceros a la Base de Datos o archivos en los que reposan los Datos Personales objeto de Tratamiento por parte de ELERNOVA y sus Encargados

3. ELERNOVA exigirá a los proveedores de servicios que contrata, la adopción y cumplimiento de las medidas técnicas, humanas y administrativas adecuadas para la protección de los Datos Personales en relación con los cuales dichos proveedores actúen como Encargados.

TRANSMISION DE DATOS PERSONALES

ELERNOVA podrá entregar los Datos Personales a terceros no vinculados a ELERNOVA cuando:

- (a) se trate de contratistas para el desarrollo de las actividades comerciales y operacionales de ELERNOVA
- (b) por transferencia a cualquier título de cualquier línea de negocio con la que se relaciona la información
- (c) Los contratos de transmisión de Datos Personales, que se suscriban entre ELERNOVA y los Encargados para el Tratamiento de Datos Personales, incluirán cláusulas en las cuales se exigirá que la información sea tratada conforme a esta Política de Protección de Datos Personales y se incluirán las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo Encargado:

- Dar Tratamiento, a nombre de ELERNOVA a los Datos Personales conforme los principios que los tutelan.
- Salvaguardar la seguridad de las Bases de Datos en los que se contengan Datos Personales
- Guardar confidencialidad respecto del Tratamiento de los Datos Personales.

VIGENCIA

La presente Política de Protección de Datos Personales está vigente desde el 01 de julio 2018 y está asociada a las Bases de Datos oficialmente registradas por ELERNOVA.

COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CUMPLASE

Dado en Chía, el día 1ro de Julio de 2018.



RICARDO STRIEDINGER CEPEDA
PRESIDENTE



SAMUEL STRIEDINGER M
SECRETARIO