



POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS AL CIUDADANO

**ALCALDIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE
INDIAS. PROCESO DE ATENCION AL
CIUDADANO**

**MANUEL VICENTE DUQUE
VASQUEZ**

Alcalde Mayor de Cartagena de Indias D.T y C

Dra. LUZ ESTELA MORALES

Secretaria General

Dra. ANA LORA HERRERA

Coordinador (a) de la Oficina MECI-CALIDAD

COORDINADOR (A):

Dra. TATIANA ESPITIA BONEU Proceso de Atención al Ciudadano

PROPOSITO

Brindar la garantía y seguridad de los datos personales recopilados por el Distrito de Cartagena, cumpliendo con las directrices dispuestas por en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, para mitigar los riesgos asociados con el tratamiento de los mencionados.

Es interés del Distrito de Cartagena salvaguardar la privacidad de la información personal de la ciudadanía obtenida a través de cualquiera de los canales habilitados por la misma; virtual, telefónico, verbal y/o presencial. El ciudadano acepta que a través del registro, Alcaldía recolecta, almacena, usa, circula, transfiere y administra datos personales como nombre, identificación, edad, género, dirección, correo electrónico y teléfono; los cuales serán utilizados exclusivamente en cumplimiento de la misión de la entidad, dichos datos no se cederán a terceros sin su consentimiento.

Estos datos pueden almacenarse en cualquier soporte físico o electrónico y ser tratados de forma manual o automatizada.

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

NOMBRE DE LA ENTIDAD: LA ALCALDIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS, construida colectivamente con igualdad para todos y todas, incluidos niñas, niños, adolescentes y jóvenes. La Cartagena que se propone es una ciudad para soñar, que potencie su riqueza geográfica, ecológica, cultural, histórica, portuaria y la proyecte hacia el futuro con su desarrollo urbanístico incluyente, que privilegia infraestructura urbanas para fortalecer la vocación natural de la ciudad, que facilite la movilidad con base en transporte colectivo multimodal y medios ambientales sostenibles como la ciclorutas, las alamedas y las vías peatonales. Una ciudad con dotación de parques y espacios públicos reservados para el encuentro, el disfrute y la apropiación colectiva. Una ciudad en la que las ciudadanas y los ciudadanos conviven pacíficamente, están tranquilas y tranquilos, respetan las normas, protegen su medio ambiente, reconocen y respetan la diversidad, cumple los acuerdos y autorregulan sus comportamientos para garantizar el pleno ejercicio de las libertades y los derechos de todas y todos.

DOMICILIO Y DIRECCIÓN: LA ALCALDIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS tiene su domicilio en la ciudad de Cartagena, y su sede principal se encuentra ubicada Centro diagonal 30 #30-78 Plaza de la Aduana.

CORREO ELECTRÓNICO: atencionalciudadano@cartagena.gov.co

TELÉFONO: 6501092-6501095-6517200.

LÍNEA GRATUITA NACIONAL: 018000965500

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- La Ley 1266 de 2008
- Ley 1581 de 2012
- Decreto 1377 de 2013

3. ALCANCE

El alcance de este manual corresponde a las personas sobre las cuales recae la protección de datos y que se citan a la continuación:

- a) Usuarios autenticados a través del portal del Distrito
- b) Ciudadanos
- c) Contratistas
- d) Proveedores
- e) Servidores

El ciudadano reconoce que el ingreso de información personal, lo realiza de manera voluntaria y ante la solicitud de requerimientos específicos por la Alcaldía de Cartagena para realizar un trámite, para solicitar un servicio, presentar una queja o reclamo, o para acceder a los mecanismos interactivos. Ver en www.cartagena.gov.co política de protección de datos, términos y condiciones.

4. GLOSARIO

La Ley 1266 de 2008 define los siguientes tipos de datos de carácter personal:

a) Dato privado: “Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular”.

b) Dato semiprivado: “Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la

sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV” de la Ley 1266.

c) Dato público: “Es el dato calificado como tal según los mandatos de la Ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados”, de conformidad con la Ley 1266 de 2008. “Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva y los relativos al estado civil de las personas”. Adicionalmente, la Ley 1581 de 2012 establece las siguientes categorías especiales de datos personales:

d) Datos sensibles: Son “aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos

5. PRINCIPIOS

Para efectos de garantizar la protección de datos personales, **LA ALCALDIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS**, aplicará de manera armónica e integral los siguientes principios, a la luz de los cuales se deberá realizar el tratamiento, transferencia y transmisión de datos personales¹:

Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El tratamiento de datos es una actividad reglada, la cual deberá estar sujeta a las disposiciones legales vigentes y aplicables rigen el tema.

Principio de finalidad: la actividad del tratamiento de datos personales que realice **LA ALCALDIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS**, o a la cual tuviere acceso, obedecerán a una finalidad legítima en consonancia con la Constitución Política de Colombia, la cual deberá ser informada al respectivo titular de los datos personales.

¹ Ley estatutaria 1581 de 2012 (octubre 17) reglamentada parcialmente por el decreto nacional 1377 de 2013, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Principio de libertad: el tratamiento de los datos personales sólo puede realizarse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal, estatutario, o judicial que releve el consentimiento.

Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento de datos Personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

Principio de transparencia: En el tratamiento de datos personales, **LA ALCALDIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS**, garantizará al Titular su derecho de obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que sea de su interés o titularidad.

Principio de acceso y circulación restringida: El tratamiento de datos personales se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de éstos, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En consecuencia, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la ley. 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.

Para estos propósitos la obligación de **LA ALCALDIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS**, será de medio.

Principio de seguridad: La información sujeta a tratamiento por **LA ALCALDIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS**, se deberá manejar con 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.

Principio de confidencialidad: Todas las personas que en **LA ALCALDIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS**, Administren, manejen, actualicen o tengan acceso a informaciones de cualquier tipo que se encuentre en Bases de Datos, están obligadas a garantizar la reserva de la información, por lo que se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelar a terceros, toda la información que llegaren a conocer en la ejecución y

ejercicio de sus funciones; salvo cuando se trate de actividades autorizadas expresamente por la ley de protección de datos. Esta obligación persiste y se mantendrá inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

6. POLITICAS DE OPERACIÓN:

6.1. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN

Con miras a proteger y asegurar a los Titulares de datos personales un debido tratamiento de su información, y en cumplimiento a lo previsto en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que regula los deberes que asisten a los Responsables del tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se encuentra el de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos y al Decreto 1377 de 2013, la Alcaldía Distrital de Cartagena expide las siguientes directrices para el tratamiento de datos personales: Por regla general se obliga a los responsables y/o encargados del tratamiento (Oficina Asesora de Informática) de datos personales a solicitar antes de iniciar el tratamiento de datos, la autorización al titular. No obstante lo anterior, según el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, cuando la información sea requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales y constitucionales NO es necesario solicitar autorización del titular para tratar sus datos personales. Por lo tanto, el Tratamiento de datos personales que desarrolle el Distrito en cumplimiento de sus funciones legales no necesitará de la autorización de los Titulares de datos personales de acuerdo con el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012. No obstante lo anterior, se aplicará en su integridad la presente Política de Tratamiento a los titulares cuyos datos son tratados por el Distrito en cumplimiento de sus funciones legales y constitucionales.

6.2. DURACIÓN Y TERMINACIÓN

La política de tratamiento de la información de la Alcaldía de Cartagena tiene una duración indefinida, podrá ser modificada según los requerimientos que den lugar, así mismo la vigencia de las bases de datos, no sin antes comunicarles oportunamente a los Titulares de los datos personales.

6.3.DERECHOS DE LA CIUDADANÍA EN RELACIÓN CON SUS DATOS PERSONALES

En cumplimiento de lo dispuesto en Ley 1581 de 2012 se informa que los datos personales recolectados a través de la interacción de la ciudadanía y la Alcaldía de Cartagena, se le reconocerá los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de datos personales y podrá ejercitarlos mediante una solicitud hecha por cualquiera de los canales de atención habilitados : virtual, telefónico y/o presencial, la misma será radicada y atendida de acuerdo a lo dispuesto en el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo. La Oficina de Atención a la Ciudadanía será la responsable de direccionar las PQRSD para que cada organismo dé trámite a la solicitud radicada por el Titular.

6.4.ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS:

Para realizar peticiones, consultas o reclamos con el fin de ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos o revocar la autorización otorgada, el Titular o sus causahabientes pueden utilizar cualquiera de los siguientes canales de comunicación:

En la sede:	Ver anexo direcciones
Conmutador:	6501092
Línea Gratuita Nacional:	018000965500
Correo electrónico:	Atencionalciudadano@cartagena.gov.co
Persona o área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos:	Las peticiones, consultas o reclamos que se reciban a través de los distintos canales será la Oficina de Atención al Ciudadano responsable del Tratamiento.

7. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LOS DERECHOS:

7.1. CONSULTA

Para la atención de consultas se deberá dirigir una carta a la Alcaldía Distrital de Cartagena con la determinación clara del Responsable o Encargado de la información a la cual se dirige conforme a lo indicado en el numeral Séptimo del presente escrito, señalando claramente los datos que desea consultar y los datos de contacto a los cuales deberá ser dirigida esta respuesta de consulta, en este caso la Oficina de Atención al Ciudadano canalizara la información.

Se absolverán en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo.

Cuando no fuere posible responder la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su solicitud, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

7.2. RECLAMOS

Los Titulares o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos de este Organismo debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o que adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante la Oficina de Atención al Ciudadano, a través de cualquiera de los canales de comunicación descritos anteriormente; y éste deberá contener la siguiente información:

- Nombre e identificación del Titular
- La descripción precisa y completa de los hechos que dan lugar al reclamo
- La dirección física o electrónica para remitir la respuesta e informar sobre el estado del trámite
- Los documentos y demás pruebas que se pretendan hacer valer.

Si el reclamo resulta incompleto, la Oficina de Atención al Ciudadano requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el peticionario presente la información solicitada, se entenderá que ha desistido de aquél.

Una vez recibido el reclamo completo, Oficina de Atención al Ciudadano incluirá en la respectiva base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.

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, y si no fuere posible responder en dicho término, la Oficina de Atención al Ciudadano informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que aquél se atenderá, sin llegar a superar, en ningún caso, los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

2.3 PETICIONES

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una de las bases de datos de Alcaldía de Cartagena debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, podrá presentar una petición ante el Responsable o los Encargados del Tratamiento de la información de la siguiente manera:

- a) La petición se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular (nombre completo, número de identificación) la descripción de los hechos que dan lugar a la petición, la dirección a la cual puede enviársele respuesta y los documentos que quiera hacer valer. Si la petición resulta incompleta se requerirá al interesado dentro de los 5 días siguientes a la recepción de la petición para que subsane fallas, si dentro de los 2 meses siguientes a esta solicitud de completitud de documentos no presenta respuesta al requerimiento se entenderá que ha desistido de su petición.
- b) Las peticiones serán incorporadas en las bases de datos de la Alcaldía a través de la leyenda, PETICIÓN EN TRÁMITE, y el motivo del mismo y esta leyenda se mantendrá hasta que la petición sea atendida o desistida.
- c) El término máximo para atender una petición será de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente al de su recibo.
- d) El Titular o Causahabiente solo podrá presentar reclamo ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable o Encargado de la Alcaldía.
- e) El coordinador de la Oficina de Atención al Ciudadano será el encargado de monitorear y hacer seguimiento a los trámites para garantizar las respuestas a las PETICIONES recibidas dentro de los términos establecidos en esta política.

8. Seguridad de la Información

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, la Alcaldía Distrital de Cartagena adoptará 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.

La entidad mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información:

- a) El personal que ingresa a la entidad se le capacitara acerca de la Política de Tratamiento de datos personales y los mecanismos y protocolos de seguridad para el tratamiento de estos.
- b) La presente política será aplicable a los datos personales registrados en cualquier base de datos de la entidad cuyo titular sea una persona natural o jurídica.
- c) Es de obligatoriedad por el personal hacer cumplir y cumplir las medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.
- d) Funciones y obligaciones del personal:
- Aplicar las medidas de seguridad conforme la clasificación de los datos personales que trata la entidad.
 - La oficina de Informática posee procedimientos de recuperación de desastres aplicables a los base de datos que contengan datos personales.
 - La oficina de Informática posee procedimientos de Respaldo o Back Up de los base de datos que contienen datos personales.
 - La oficina de MECI y Calidad auditara en forma periódica el cumplimiento de esta norma por parte de los destinatarios de la misma.
 - Aplicar esta norma sobre protección de datos personales en armonía con la Política de Seguridad de la Información.
 - Llevar un registro central de las bases de datos que contengan datos personales que comprenda el historial desde su creación, tratamiento de la información y cancelación de la base de datos.
 - Gestionar de manera segura el acceso a las bases de datos personales contenidos en los sistemas de información, en los que actúe como responsable o encargado del tratamiento.
 - La Oficina de Informática dispone de un procedimiento para gestionar los incidentes de seguridad respecto de las bases de datos que contengan datos personales.
 - La Oficina de Informática debe mantener el procedimiento en todo momento y deberá ser revisado siempre que se produzcan cambios relevantes en el sistema de información o en la organización del mismo.
 - El contenido del procedimiento deberá adecuarse en todo momento a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos personales

9. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El líder de la Oficina de Atención al Ciudadano canalizara la información que el ciudadano solicita referente a los datos entregados en los eventos de radicación de documentación para trámites y servicios.

10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DESCRIPCION DE CAMBIOS
1.0	Elaboración de Documento.

11. VALIDACION DEL DOCUMENTO

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Tatiana Espitia Boneu Cargo: Asesor de Despacho Fecha: 02-02-2017	Nombre: Ana Lora Cargo: Coordinadora Oficina MECI-CALIDAD Fecha: 03-03-2017	Nombre: Luz Estela Cáceres Cargo: Secretaria General Fecha: