

	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 04
		Fecha: 01/08/2022
	PO-EFR-SAC-001	Página 1 de 12

POLÍTICA PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

EMPRESA FÉRREA REGIONAL S.A.S

BOGOTÁ, AGOSTO 2022



Calle 26 No. 69 - 76 – Edificio Elemento, Torre 1
 Oficinas 1103-1104, Bogotá D.C. – Colombia
 Código Postal: 110931 – Teléfono: (571) 7451962
 f Empresa-Ferrea-Regional t efrcundinamarca @ efrcundinamarca
<https://www.efr-cundinamarca.gov.co/>

 efr empresa férrea regional	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 04
		Fecha: 01/08/2022
	PO-EFR-SAC-001	Página 2 de 12

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO
1	02/01/2018	Creación del documento.
2	10/11/2020	Modificación del documento (Datos de contacto – inclusión lineamientos de la política)
3	02/12/2021	Adición de tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes Adición de lineamientos para tratamiento de datos sensibles
4	01/08/2022	Actualización del procedimiento para atención y respuesta a peticiones, consultas, quejas y reclamos de los titulares de datos personales

RESPONSABLE	CARGO	NOMBRE	FIRMA
APROBÓ	Director Administrativo y Financiero	Juan Carlos Melo Bernal	Firmado electrónicamente
	Jefe Oficina Jurídica	Roberto Ochoa Uribe	Firmado electrónicamente
REVISÓ	Jefe Oficina Asesora de Planeación Institucional	Esteban Mancera Orjuela	Firmado electrónicamente
ELABORÓ	Contratista Oficina Asesora de Planeación	Katherine Rodríguez	Firmado electrónicamente
	Contratista Dirección Administrativa y Financiera	Berny Duitama	Firmado electrónicamente

	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 04
		Fecha: 01/08/2022
	PO-EFR-SAC-001	Página 3 de 12

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA EMPRESA FÉRREA REGIONAL S.A.S

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1373 de 2013 y las demás normas que los modifiquen, adicionen, complementen o desarrollen, la EMPRESA FÉRREA REGIONAL S.A.S, da a conocer su política de privacidad y tratamiento de datos personales.

1. INTRODUCCIÓN

El dato personal es cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables, como el nombre, la edad, el sexo, el estado civil, el domicilio, entre otros.

En este contexto, esta versión de la Política de privacidad y tratamiento de datos personales, se adicionará respecto a los datos sensibles, definidos por la Ley 1581 de 2012 como *“aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos”*.

De igual manera, se precisa sobre el tratamiento de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes donde la Corte Constitucional precisó que independientemente de la naturaleza del dato, se puede realizar el tratamiento de éstos *“siempre y cuando el fin que se persiga con dicho tratamiento responda al interés superior de los niños, niñas y adolescentes y se asegure sin excepción alguna el respeto a sus derechos prevalentes”*.

2. OBJETIVO

Establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, captación, grabación, transmisión, conservación de los datos personales tratados por la **Empresa Férrea Regional S.A.S**, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, la Ley 1266 de 2008 “Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”.

	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 04
		Fecha: 01/08/2022
	PO-EFR-SAC-001	Página 4 de 12

3. ALCANCE

La Política de privacidad y tratamiento de datos personales presentada a continuación, se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan datos personales y que sean objeto de tratamiento por parte de la Empresa Férrea Regional S.A.S., considerada como responsable y/o encargada del tratamiento de los datos personales.

4. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

Cuando se trate de datos diferentes a los de naturaleza pública, definidos en el Artículo 2.2.2.25.1.3 del Decreto Reglamentario 1074 de 2015, la Empresa Férrea Regional S.A.S. solicitará previamente la autorización para la protección y tratamiento de datos personales, mediante el formato establecido para ello o por cualquier otro medio que permita ser utilizado como prueba, como un oficio, un documento específico para el caso, un contrato, etc.

La solicitud de autorización debe contener, el tratamiento al que serán sometidos sus datos personales y la finalidad específica del mismo; los derechos que le asisten como titular; 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.

Así mismo, de conformidad con el Artículo 2.2.2.25.2.4. y siguientes del Decreto Reglamentario 1074 de 2015, la autorización puede constar en un documento físico, electrónico, mensaje de datos, internet, Sitios Web, 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 respectivo.

Y en cuanto a casos que no requieran autorización, de acuerdo con el artículo 10 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, la autorización del Titular anteriormente indicada no será necesaria cuando se trate de:

"...información requerido por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial. (Por ejemplo en procesos coactivos, disciplinarios o sancionatorios de tránsito (comparendos) en los que se solicite información por los entidades competentes); a) Datos de naturaleza pública; b) Casos de urgencia médico o sanitaria; c) Tratamiento de información autorizada por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos; d) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas."

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **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

Calle 26 No. 69 - 76 – Edificio Elemento, Torre 1
Oficinas 1103-1104, Bogotá D.C. – Colombia
Código Postal: 110931 – Teléfono: (571) 7451962

 Empresa-Ferrea-Regional
  efrcundinamarca
  efrcundinamarca
<https://www.efr-cundinamarca.gov.co/>



	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 04
		Fecha: 01/08/2022
	PO-EFR-SAC-001	Página 5 de 12

finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

- **BASE DE DATOS:** Conjunto organizado de datos personales que reposa en manuales, automatizadas o archivos, que sea objeto de tratamiento.
- **DATO PERSONAL:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Debe entonces entenderse el “dato personal” como una información relacionada con una persona natural (persona individualmente considerada).
- **DATO PERSONAL PÚBLICO:** Toda información personal que es de conocimiento libre y abierto para el público en general.
- **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.
- **DATO SENSIBLE:** Información que afecta la intimidad de las personas o cuyo uso indebido puede generar discriminación (Origen racial o étnico, orientación política, convicciones filosóficas o religiosas, pertinencia a sindicatos u organizaciones sociales o derechos humanos, datos de salud, vida sexual y biométricos).
- **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.
- **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.
- **TITULAR:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- **TRATAMIENTO:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **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.

	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 04
		Fecha: 01/08/2022
	PO-EFR-SAC-001	Página 6 de 12

- **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

6. DESARROLLO

6.1. PRINCIPIOS PARA LA PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La Empresa Férrea Regional S.A.S. aplicará los siguientes principios específicos que se establecen a continuación, los cuales constituyen las reglas a seguir en la recopilación, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio de datos personales:

- **PRINCIPIO DE LEGALIDAD:** La Protección y Tratamiento de Datos Personales es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **PRINCIPIO DE FINALIDAD:** La Protección y Tratamiento de Datos Personales que haga la Empresa Férrea Regional S.A.S, debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, y en todo caso debe ser informada al Titular.
- **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.
- **PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA:** En la protección y tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA:** La Protección y Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de conformidad con las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes. En tal sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la mencionada ley o aquellas que la modifiquen o deroguen.
- **PRINCIPIO DE SEGURIDAD:** La información sujeta a Protección y Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando

	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 04
		Fecha: 01/08/2022
	PO-EFR-SAC-001	Página 7 de 12

su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- **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 1581 de 2012 y en los términos de la misma.

6.2. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES Y FINALIDADES

El tratamiento que realizará la Empresa Férrea Regional S.A.S. será el de recolectar, almacenar, procesar, usar y transmitir o transferir (según corresponda) los datos personales, atendiendo de forma estricta los deberes de seguridad y confidencialidad ordenados por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, con las siguientes finalidades:

- El desarrollo de las actividades funcionales, misionales, comerciales, operacionales y/o administrativas de la Sociedad.
- Facilitar la implementación de programas en cumplimiento de mandatos legales.
- Enviar la información a entidades gubernamentales o judiciales por solicitud expresa de las mismas.
- Soportar procesos de auditoría externa e interna. Así mismo, la Empresa Férrea Regional S.A.S. suministrará los datos personales a terceros que le provean servicios o con quien tenga algún tipo de relación de cooperación, a fin de: i) Brindar asistencia técnica, ii) Manejar y administrar bases de datos, iii) Dar respuestas a peticiones, quejas y/o recursos, iv) Dar respuestas a organismos de control.

6.3. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA FÉRREA REGIONAL SAS

- La gerente, subgerente, jefes de oficina, directores, subdirectores, empleados, contratistas y toda persona natural con vínculo laboral con la EFR, deberá reportar todas las bases de datos que administren, así mismo deberán informar las novedades de su administración y reportar las nuevas bases de datos que se construyan.
- Informar al titular que, por tratarse de datos sensibles, no está obligado a autorizar su tratamiento.
- 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.
- No condicionar ninguna actividad a que el titular suministre datos personales sensibles (Salvo que exista una casusa legal o contractual para hacerlo)
- La Empresa Férrea Regional SAS, podrá intercambiar información de datos personales con autoridades gubernamentales o publicas tales como autoridades

	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 04
		Fecha: 01/08/2022
	PO-EFR-SAC-001	Página 8 de 12

administrativas, de impuestos, organismos de investigación y autoridades judiciales, cuando se requiera en ejercicio de sus funciones.

- La EFR registrara, por medio del encargado del tratamiento y bajo la supervisión

6.4. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES

Como titular de datos personales, se tiene derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento o encargados del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados a la Empresa Férrea Regional S.A.S. que hayan sido objeto de tratamiento.
- Presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, una vez haya agotado el trámite de reclamo ante el responsable o encargado del tratamiento de datos personales.
- Solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, el cual procederá cuando la autoridad haya determinado que la Empresa Férrea Regional S.A.S. en el tratamiento ha incurrido en conductas contrarias a la Constitución y la normatividad vigente.
- Conocer la política de tratamiento de datos de la Empresa Férrea Regional S.A.S. y a través de ella, el uso o finalidad que se le dará a sus datos personales.
- Identificar al responsable en la Empresa Férrea Regional S.A.S. que dará trámite y respuesta a sus solicitudes.
- Recibir información por parte de la Empresa Férrea Regional S.A.S., previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Los demás señalados en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012.

6.5. DEBERES DE LA EMPRESA FÉRREA REGIONAL SAS

Los datos personales tratados por la Empresa Férrea Regional SAS, son de propiedad de las personas a las que se refieren y solamente ellas pueden decidir sobre los mismos. Así mismo, la EFR hará uso de esos datos únicamente para las finalidades que se encuentre debidamente facultada y respetando la normatividad vigente sobre la protección de datos personales.

De acuerdo a lo anterior los deberes para los responsables y encargados de tratamiento, contenidos en el artículo 17 y 18 de la Ley 1581 de 2012 o normas que la reglamenten, son

	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 04
		Fecha: 01/08/2022
	PO-EFR-SAC-001	Página 9 de 12

las siguientes:

- Garantizar al titular, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asiste por la información suministrada.
- Solicitar y conservar en las condiciones previstas en la Ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias, para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso de sus datos.

7. DE LA AUTORIZACIÓN

7.1. AUTORIZACIÓN PARA TRATAMIENTO DE DATOS

Los obligados a cumplir esta política deberán obtener de parte del titular su autorización previa, expresa e informada para recolectar y tratar sus datos personales. Esta obligación no es necesaria cuando se trate de datos de naturaleza pública.

Para obtener la autorización se deberá seguir las siguientes instrucciones:

En primer lugar, antes de que la persona autorice es necesario informarle de forma clara y expresa lo siguiente:

- El tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo;
- El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes;
- Los derechos que le asisten como titulares previstos en el artículo 8 de la ley 1581 de 2012;
- La identificación, dirección física o electrónica de la Empresa Férrea Regional S.A.S.

En segundo lugar, obtendrá el consentimiento del titular a través de cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, tal como la página web, formularios, formatos, actividades o en redes sociales, PQRS, mensajes de datos o Apps.

Se deberá dejar prueba del cumplimiento de la obligación de informar y del consentimiento.

La autorización también podrá obtenerse a partir de conductas inequívocas del Titular del Dato que permitan concluir de manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el tratamiento de su información.

	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 04
	PO-EFR-SAC-001	Fecha: 01/08/2022 Página 10 de 12

Dicha(s) conducta(s) debe(n) ser muy clara(s) de manera que no admita(n) duda o equivocación sobre la voluntad de autorizar el tratamiento.

7.2. AUTORIZACIÓN PARA TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

Cuando se trate de la recolección de datos sensibles se deben cumplir los siguientes requisitos:

- La autorización debe ser explícita o mediante conductas inequívocas claras, específicas y comprobables.
- Se debe informar al Titular que no está obligado a autorizar el tratamiento de dicha información.
- Se debe informar de forma explícita y previa al Titular cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del mismo.

Nota: El numeral 3 del artículo 24 de la Ley 1755 de 2015 establece que tiene carácter reservado los documentos “(...) que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica”, y reitera en su parágrafo único que “Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.”

Atendiendo lo anterior, se reitera que el literal (a) del artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 señala que no será necesaria la autorización del titular cuando la “*Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;*”, y el artículo 13 de la misma norma, estipula que la información solo podrá ser suministrada a las siguientes personas: “a) A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales; b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; c) A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.”

7.3. AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Cuando se trate de la recolección y tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes se deben cumplir los siguientes requisitos:

- La autorización debe ser otorgada por personas que estén facultadas para representar a los niños, niñas y adolescentes. El representante deberá garantizarles el derecho a ser escuchados y valorar su opinión del tratamiento teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.
- Se debe informar que es facultativo responder preguntas sobre datos de los niños, niñas y adolescentes.

	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 04
		Fecha: 01/08/2022
	PO-EFR-SAC-001	Página 11 de 12

8. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS SOBRE DATOS PERSONALES.

La Empresa Férrea Regional S.A.S. tiene a su cargo la labor de desarrollo, implementación, capacitación y seguimiento de esta Política, y actuara como responsable del tratamiento de datos personales; la Oficina Asesora Jurídica es la dependencia que ha sido designada por la Empresa Férrea Regional S.A.S. como la responsable de la atención de peticiones, consultas, quejas y reclamos ante la cual el Titular de los datos personales podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar y rectificar el dato.

9. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Los Titulares de los Datos Personales que estén siendo recolectados, almacenados, procesados, usados y transmitidos o transferidos por la Empresa Férrea Regional S.A.S., podrán ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar y rectificar la información. Para el efecto, se seguirá el siguiente procedimiento, de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales.

Medios habilitados para la presentación de peticiones, consultas, quejas y reclamos:

La Empresa Férrea Regional S.A.S. ha dispuesto los siguientes medios para la recepción y atención de peticiones, consultas, quejas y reclamos que permiten conservar prueba de las mismas:

Comunicación escrita dirigida a la Empresa Férrea Regional S.A.S: En la Calle 26 No. 69-76, Edificio Elemento, Torre 1 Oficinas 1103-1104

Comunicación telefónica: Línea en Bogotá (60)(1) 7451962

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Correo electrónico: correspondencia@efr-cundinamarca.gov.co

Denuncias de actos de corrupción: soytransparente@efr-cundinamarca.gov.co

Sitio Web: <https://www.efr-cundinamarca.gov.co/pgrsd>

Atención y respuesta a peticiones y consultas: El Titular o su apoderado, podrán solicitar a la Empresa Férrea Regional S.A.S.:

- Información sobre los Datos Personales del titular que son objeto de Tratamiento.

	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Versión: 04
		Fecha: 01/08/2022
PO-EFR-SAC-001		Página 12 de 12

- Información respecto del uso que se le ha dado por parte de la Empresa Férrea Regional S.A.S. a sus datos personales.
- En caso de requerir información personal que se encuentra dentro de las hojas de vida de los funcionarios y trabajadores oficiales de la Empresa Férrea Regional S.A.S., se atenderá de acuerdo con lo indicado en la autorización para tratamiento de datos sensibles.
- Las peticiones y consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de las mismas. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando cuando se atenderá su petición o consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- Atención y respuesta a quejas y reclamos: El Titular o sus apoderados, podrán solicitar a la Empresa Férrea Regional S.A.S., a través de una queja o reclamo presentado mediante los canales ya indicados:
- La corrección o actualización de la información.
- Que se subsane o corrija el presunto incumplimiento a cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Protección de Datos Personales.

La solicitud deberá contener como mínimo la descripción de los hechos que dan lugar a la queja o reclamo, la dirección y datos de contacto del solicitante.

Si la queja o reclamo se presentan incompletos, la Empresa Férrea Regional S.A.S. deberá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la queja o reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la queja o reclamo.

Una vez recibida la queja o reclamo completo, se incluirá en la Base de Datos, en el aparte correspondiente, una leyenda que diga "reclamo en trámite" y 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 resuelto.