

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-01
	POLITICA	POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN	VERSIÓN	3
			FECHA	18/01/2023
			PAGINAS	2

En Barranquilla Capital de Luz S.A.S conscientes de nuestra responsabilidad en brindar altos niveles de calidad en la prestación del servicio de mantenimiento y operación del alumbrado público y en nuestras actividades de expansión en la ciudad de Barranquilla, estamos comprometidos con la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y demás partes interesadas. Para ello, la empresa involucra dentro de la planificación y desarrollo de sus actividades, trabajar por el mejoramiento continuo y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables o cualquier otro suscrito por la compañía y los normativos en cuanto a calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo.

Barranquilla Capital de Luz S.A.S se compromete a

- Proporcionar el talento humano idóneo en sus procesos y promover la participación activa de cada uno de nuestros trabajadores mediante actividades de formación para fortalecer sus competencias.
- Proporcionar los recursos necesarios y la tecnología apropiada para brindar nuestro servicio, soportado con una relación de trabajo en equipo, con proveedores, contratistas y demás partes interesadas.
- Identificar, minimizar y controlar los riesgos laborales promoviendo un ambiente de trabajo sano para prevenir lesiones y enfermedades laborales.
- Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) en la empresa.
- Implementar una cultura ambiental para mejorar su desempeño y minimizar los impactos negativos al ambiente siendo responsables con nuestro desarrollo sostenible.

Barranquilla Capital de Luz S.A.S busca que todos sus trabajadores, proveedores, contratistas y demás grupos de interés, independiente de su forma de vinculación, estén comprometidos con esta política, la cual contribuirá al cumplimiento de los objetivos del sistema y su mejoramiento continuo.

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-02
	POLITICA	POLÍTICA Y OBJETIVOS DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	VERSIÓN	1
			FECHA	01/12/2018
			PAGINAS	9

Como parte fundamental de nuestros sistemas de gestión cimentados en las normas ISO 9001:2015; ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015 requerimos proveedores y contratistas capacitados, comprometidos, competentes e innovadores que promuevan el mejoramiento continuo, el cumplimiento de nuestros requerimientos y de los requisitos legales y normativos; fortaleciendo su calidad, competitividad, eficiencia, precio y su compromiso en proporcionar un ambiente de trabajo seguro, priorizando en la protección del trabajador y el medio ambiente.

La política de proveedores y contratistas busca orientar las decisiones relacionadas a su selección, seguimiento y control de sus actividades, fomentando su privacidad, confidencialidad y seguridad de la información, favoreciendo la igualdad de oportunidades, promoviendo un trato justo mediante la adopción de medidas que frenen el acoso, la intimidación, la explotación y cualquier distinción, exclusión o preferencia, impidiendo el uso del trabajo infantil y el trabajo forzoso o que represente hostigamiento en los trabajadores. La presente Política también recoge los compromisos a los cuales, Barranquilla Capital de Luz S.A.S se hace responsable ante la propiedad física, intelectual o de información del proveedor y/o contratista.

Identificar la propiedad del proveedor y contratista: Barranquilla Capital de Luz S.A.S se compromete a identificar los bienes que son propiedad del proveedor y contratistas, para su utilización o incorporación interna o externamente, y que queden bajo la custodia de la empresa. Se considera como propiedad del proveedor y contratistas lo siguiente: herramientas, equipos, propiedad intelectual e información personal y/o financiera etc.

Verificar la propiedad del proveedor y contratista: Barranquilla Capital de Luz S.A.S verifica los bienes, materiales o información que son propiedad del proveedor y contratista, mediante la inspección de las condiciones establecidas en el acuerdo laboral, su idoneidad y confiabilidad de la información.

Proteger y salvaguardar los productos y servicios propiedad del proveedor y contratista: Barranquilla Capital de Luz S.A.S adquiere el compromiso de proteger la propiedad del proveedor y contratista durante el proceso, para lo cual debe velar por la manipulación, almacenamiento y protección del mismo, delegando la responsabilidad de verificar, proteger y salvaguardarlo, a quien según su función o actividad le corresponda. Según la necesidad, toda propiedad del proveedor y contratista que requieran para prestar su servicio a Barranquilla Capital de Luz S.A.S, como por ejemplo herramientas, equipos, documentos etc. deben mantenerse en ambiente adecuado, protegido del sol y la lluvia, para garantizar su adecuada conservación; su propiedad

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-02
	POLITICA	POLÍTICA Y OBJETIVOS DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	VERSIÓN	1
			FECHA	01/12/2018
			PAGINAS	9

intelectual e información personal, financiera y de la empresa proveedora y/o contratista, se mantendrán de manera confidencial en archivos con acceso restringido, garantizando:

- Total, confidencialidad y uso exclusivo de su información.
- No utilizarla para actividades ilícitas o diferentes a las acordadas
- No utilizarla para actividades diferentes al objeto del servicio a menos que sea autorizado.
- Evitar cualquier daño o pérdida de la información, equipos o herramientas que se encuentran bajo el cuidado de la empresa.

❖ Nuestros Proveedores y contratistas.

Barranquilla Capital de Luz S.A.S cuenta con procedimientos de selección, seguimiento y control de proveedores y contratistas y una serie de documentación que consolida la selección, inscripción, criterios para la asignación de actividades, evaluación y reevaluación de su desempeño, listados de proveedores y contratistas aprobados, los cuales son considerados capaces de abastecer, proveer o prestar todas aquellas compras de bienes y servicios requeridos. Los proveedores y contratistas ocupan un lugar relevante e integral dentro de nuestra cadena de valor y suministro, viéndose reflejado en nuestra gestión estratégica a través de la política integrada, plasmando la necesidad de vincularlos como parte interesada por el requerimiento de compras de bienes y servicios de alta calidad que nos permita seguir brindando a nuestros clientes un servicio de excelencia.

Como una manera de hacer más eficiente el abastecimiento, Barranquilla Capital de Luz S.A.S privilegia y favorece a proveedores y contratistas nacionales disponiendo de productos y servicios de calidad con los estándares definidos. Barranquilla Capital de Luz S.A.S espera que sus proveedores y contratistas sean solventes y competentes en la prestación de sus servicios, asegurando una entrega en el plazo acordado y procurando siempre por la calidad, servicio y garantía.

Contamos con una base de proveedores y contratistas clasificados según el tipo de compra de bienes o de servicio que ofrecen: obras civiles, obras eléctricas, alquiler, medición, servicio de vigilancia, servicio de agua para consumo humano, mantenimientos locativos etc.

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-02
	POLITICA	POLÍTICA Y OBJETIVOS DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	VERSIÓN	1
			FECHA	01/12/2018
			PAGINAS	9

❖ Declaraciones y Compromisos

Barranquilla Capital de Luz S.A.S de acuerdo a sus políticas y principios, declara a sus proveedores y contratistas las siguientes declaraciones y compromisos para una relación a conformidad.

- El proveedor y contratista aceptan dar cumplimiento a la documentación, políticas y reglamentos presentados por Barranquilla Capital de Luz S.A.S, la normatividad legal vigente y a los requisitos exigidos por la ley de acuerdo a sus actividades realizadas, y reconoce tener disposición para las inspecciones, visitas y solicitud de documentación pertinente, legible, completa y exacta, con el fin que Barranquilla Capital de Luz S.A.S pueda verificar su cumplimiento.
- El proveedor y contratista son los responsables por cualquier incumplimiento en relación con sus trabajadores, comunidades vecinas, autoridades gubernamentales, subcontratistas, ya que deben acatar la normatividad vigente, así como las políticas y reglamentos de Barranquilla Capital de Luz S.A.S.
- El proveedor y contratista son responsables de realizar la planeación y seguimiento a los recursos económicos y físicos, así como al talento humano idóneo requerido para la ejecución del contrato, orden de servicio y/o compra. Son responsables de disponer todos los recursos y de diseñar e implementar los sistemas de gestión vigentes cumpliendo sus disposiciones y así garantizar la calidad, seguridad e integridad de las personas y del medio ambiente.
- El proveedor y contratista son responsables de asegurar que su personal este calificado para desarrollar el trabajo contratado o ejecutar la venta de lo requerido por Barranquilla Capital de Luz S.A.S. son responsables de entrenar a su personal en las labores y funciones pertinentes y así contar con personas calificadas, certificadas y facultadas para ejercer determinadas actividades. El proveedor y contratista emite a Barranquilla capital de luz S.A.S los soportes que brinden la confianza que su personal cuenta con las competencias o experiencia requerida.
- El proveedor y contratistas, son responsables de contar con la acreditación y certificaciones pertinentes exigidas por Barranquilla Capital de Luz S.A.S dependiendo de la actividad a desarrollar, las cuales deben estar expedidas por instituciones avaladas.
- Barranquilla Capital de Luz S.A.S puede sustituir el proveedor y contratista que no cumpla con las competencias requeridas para ejecutar el trabajo asignado, pues conlleva a un incumplimiento de contrato u orden de servicio.

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-02
	POLITICA	POLÍTICA Y OBJETIVOS DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	VERSIÓN	1
			FECHA	01/12/2018
			PAGINAS	9

- El proveedor y contratista durante toda la ejecución de la actividad comercial son responsables de la identificación de requisitos legales aplicables, estableciendo los mecanismos para su cumplimiento.
- El proveedor y contratista son responsables de asistir a las reuniones programadas por los líderes de los sistemas de gestión de calidad, seguridad y salud, y medio ambiente. Así como son responsable de capacitar a su personal a cargo.
- El proveedor y contratista son responsables de identificar sus aspectos e impactos ambientales, peligros, riesgos y proponer plan de acción correctiva o de mejora.
- El proveedor y contratista son responsables de entregar a sus trabajadores la dotación de protección personal de acuerdo al riesgo.
- El proveedor y contratista establecen el alcance de los exámenes de ingreso, periódicos y de egreso de sus trabajadores. Son responsables de contar con los certificados pertinentes dependiendo de la actividad a desarrollar y de incluir dentro de su programa de actividades, campañas específicas tendientes a fomentar el autocuidado, estilos de vida saludables, control de estrés, prevención y control de alcoholismo, tabaquismo, drogadicción y fármaco dependencia, disponiendo de esta información para cuando Barranquilla Capital de Luz S.A.S lo solicite.
- Los trabajadores utilizados por el proveedor y contratista desarrollan sus funciones bajo vínculo de subordinación y dependencia, no teniendo relación laboral alguna con Barranquilla Capital de Luz S.A.S y por lo tanto, no podrán ser considerados como sus trabajadores para ningún efecto. Corresponde única y exclusivamente al proveedor y contratista el pago de las remuneraciones, gratificaciones, salud, retenciones y demás prestaciones a que haya lugar. En consecuencia, el proveedor y contratista son los únicos responsables ante terceros por eventuales derechos que pudieren alegarse derivados de las leyes laborales, previsionales, de seguridad social, o de cualquier otra que tenga o pueda tener su origen en un contrato de trabajo.
- Proveedores y contratistas son responsables de realizar los estudios de higiene industrial en los lugares donde se desarrolle la actividad con el fin de conocer los niveles de ruido, vibraciones, iluminación, agentes químicos presentes, asegurando su control dependiendo los límites permisibles, con el fin de incorporarlos en su análisis y controles de riesgo, disponibles para Barranquilla Capital de Luz S.A.S cuando se requiera.
- El proveedor y contratista son responsables de tener un plan de respuesta ante emergencia y exigir este mismo requerimiento cuando realice contratación a terceros.
- Proveedor y contratistas son responsables de cumplir con la normatividad ambiental aplicable, estudios de impactos ambientales, plan y medidas de manejo ambiental y permisos aplicables, manteniendo sus instalaciones y equipos en óptimas condiciones de orden y aseo, asegurando la adecuada disposición de residuos.

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-02
	POLITICA	POLÍTICA Y OBJETIVOS DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	VERSIÓN	1
			FECHA	01/12/2018
			PAGINAS	9

- Proveedor y contratistas son los responsables por la veracidad de la documentación y certificaciones presentadas de los sistemas de gestión, así como de su actualización.
- Mantener una relación de respeto, seriedad, justicia y desarrollo mutuo, siempre bajo los parámetros y reglamentos estipulados.
- Promover la mejora continua para formar y mantener una relación a largo plazo
- El contratista se compromete a presentar mensualmente una relación actualizada del personal que labora a su servicio con la documentación actualizada, copia de las afiliaciones a cualquier aseguradora de riesgos profesionales (ARP), copia de la afiliación a cualquier empresa promotora de salud (EPS) y demás documentación pertinente solicitada por Barranquilla Capital de Luz S.A.S.
- Los contratistas y proveedores se comprometen a ingresar en las instalaciones de Barranquilla Capital de Luz S.A.S con previa autorización y cumplir todos los protocolos exigidos por la empresa. De faltar algún documento estipulado en los procedimientos de selección, seguimiento y control de proveedores y contratistas no serán autorizados para la prestación de los servicios.
- Los contratistas y proveedores se comprometen en permanecer en el lugar indicado por Barranquilla Capital de Luz S.A.S. No están autorizados para rondar por las instalaciones.
- Para los fines de semana, el ingreso del personal de contratistas y proveedores se hace con previa autorización de gerencia técnica y dirección administrativa.
- Proveedores y contratistas se comprometen en proteger su fuerza laboral impidiendo el uso del trabajo infantil y el trabajo forzoso o que represente hostigamiento en los trabajadores.
- Tratar en todo momento con carácter reservado y confidencial toda información de carácter comercial, técnica y/o económica de sus proveedores y/o contratista sin su consentimiento previo.
- Barranquilla Capital de Luz S.A.S busca tener y mejorar las excelentes relaciones e interacciones con los proveedores y contratistas permitiendo así el beneficio y desarrollo mutuo y creando relaciones a largo plazo; sin embargo, si el proveedor y contratista no cumple con los acuerdos u obligaciones o ha tenido anteriores incumplimientos, estas serán causas suficientes para dar término a la relación comercial, terminando en pleno derecho, en forma anticipada, y sin derecho a reclamación.

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-02
	POLITICA	POLÍTICA Y OBJETIVOS DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	VERSIÓN	1
			FECHA	01/12/2018
			PAGINAS	9

❖ Criterios de Selección

Barranquilla Capital de Luz S.A.S define dentro de su documentación, los procedimientos, decisiones y formatos relacionados con la selección de proveedores y contratistas así como de su continuidad, cumpliendo con una serie de criterios condicionados para su selección en aspectos: *éticos* acorde a la igualdad y exclusión del trabajo infantil; *sociales* cumpliendo las leyes y normatividad aplicable, no discriminación por raza, religión, sexo, edad, discapacidad física, religión, etc., exclusión de trabajo forzosos, amenazas, castigos, abusos físicos, sexual, verbal o psicológico; *salud, seguridad y ambiente* si cumple con brindar a sus trabajadores condiciones de trabajo seguras y saludables, si cuenta con los sistemas de gestión implementados o en proceso y demuestran compromisos por los trabajadores y el medio ambiente.

Para la selección de proveedores, se considera el análisis de perfil teniendo en cuenta su trayectoria, referencias, prestigio, estándares de calidad; también que cuente con certificación en las marcas requeridas, precio, facilidad de pago, garantía y tiempo de respuesta en la cotización. En cuanto a la selección de contratistas, esta se realiza de acuerdo al cumplimiento de requisitos económicos, calidad, trayectoria requerida y desempeño laboral teniendo en cuenta que se parte de un grupo previo seleccionado por la junta directiva de Barranquilla capital de luz S.A.S como se indica en la documentación.

❖ Seguimiento y control

Barranquilla Capital de Luz S.A.S dentro de la documentación establecida para proveedores y contratistas, establece adicional de las pautas para su selección, también las pautas para su seguimiento y control, en actividades correspondiente a legalizaciones de orden de servicio, contrato y orden de compra, creación de proveedores y contratistas, ejecución de la actividad, evaluación y reevaluación de su desempeño etc.

Para su cadena de abastecimiento, Barranquilla Capital de Luz S.A.S cuenta con un departamento de compras que está orientado a satisfacer las necesidades de todos los procesos y se compromete con el cumplimiento de la documentación. Se cuenta con una secuencia establecida, partiendo desde una necesidad y/o un plan de compras de bienes y servicios, plasmada y comunicada al departamento de compras mediante una requisición o solicitud que después del análisis indicado en el proceso se obtiene una orden de servicio, contrato u orden de compra. Se cumple con la respectiva cotización cuando se requiere si no se encuentra en el listado de proveedores y contratistas aprobados, esto es analizado de acuerdo a los requerimientos establecidos en el proceso.

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-02
	POLITICA	POLÍTICA Y OBJETIVOS DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	VERSIÓN	1
			FECHA	01/12/2018
			PAGINAS	9

❖ Comunicación

Barranquilla capital de luz S.A.S cuenta con un formato de evaluación y reevaluación de proveedores y contratistas, que le permite no solo establecer las actividades de mejora, sino una continua comunicación y retroalimentación cuando se requiera, atendiendo de manera oportuna las dudas y consultas de las partes, conociendo su aporte y el grado de satisfacción para lograr una comunicación efectiva.

Con la intención de lograr proveedores y contratistas sostenibles, trabajamos conjuntamente buscando fortalecer su desempeño en seguridad, salud y ambiente. De acuerdo con lo establecido en la documentación del proceso, hemos generado espacios para la comunicación con los proveedores y contratistas como encuentros, buzón de sugerencias, socialización de resultados de las evaluaciones, socialización de la documentación, condiciones de mejora para mantener las relaciones comerciales, seguimiento de lo implementado etc.

El cumplimiento de esta política es de carácter obligatorio y debe ser conocida y practicada; será actualizada cuando se requiera, divulgada oportunamente y estará disponible para todas las partes de interesadas.

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-02
	POLITICA	POLÍTICA Y OBJETIVOS DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	VERSIÓN	1
			FECHA	01/12/2018
			PAGINAS	9

❖ **Objetivo general**

Mantener con nuestros proveedores y contratistas una relación de transparencia, trabajo en equipo, compromiso y comunicación que contribuye a un ambiente de confianza y respeto, estableciendo los requerimientos básicos a cumplir para su selección, seguimiento y control de las actividades desempeñadas, identificando y protegiendo su propiedad y definiendo los compromisos a cumplir.

❖ **Objetivos específicos**

- ✓ Asegurar la selección de proveedores y contratistas capacitados, comprometidos, competentes e innovadores que promuevan el mejoramiento continuo y el cumplimiento de los requisitos legales y normativos.
- ✓ Asegurar que los proveedores y contratistas proporcionen un ambiente de trabajo seguro, priorizando en la protección del medio ambiente, controlando sus impactos negativos y brindando seguridad a sus empleados y personas involucradas.
- ✓ Brindar seguridad a proveedores y contratistas al Identificar, verificar y proteger su propiedad física, intelectual o de información.
- ✓ Indagar si los proveedores y contratistas diseñan e implementan los sistemas de gestión pertinentes, cumpliendo sus disposiciones garantizando calidad, seguridad e integridad de las personas y el medio ambiente.
- ✓ Verificar que los proveedores y contratistas cuentan con las acreditaciones y certificaciones pertinente para nuestra actividad expedidas por instituciones avaladas.
- ✓ Establecer un canal de comunicación frecuente con sus proveedores y contratistas mediante la evaluación y reevaluación de sus actividades.
- ✓ Garantizar que los proveedores y contratistas impiden la ejecución de trabajo infantil y trabajo forzoso.
- ✓ Establecer relaciones de largo plazo con enfoque de beneficio mutuo.
- ✓ Garantizar a los proveedores y contratistas igualdad de oportunidades y no discriminación.

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-04
	POLITICA	TRATAMIENTO Y PRIVACIDAD DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN	3
			FECHA	07/01/2020
			PAGINAS	21

1. OBJETIVO GENERAL

La empresa Barranquilla capital de luz S.A.S “Alubaq S.A.S”, identificada con el NIT no. 901.036.940-2, interesada en respetar la privacidad de cada uno de los titulares de información cuyos datos personales se encuentren almacenados en sus bases de datos y actuando de conformidad y en cumplimiento de lo dispuesto por la ley 1581 de 2012, decreto 1377 de 2013 y demás disposiciones reglamentarias, en calidad de responsable del tratamiento, expide la respectiva política de tratamiento de datos personales, dirigida a su grupo de interés identificados como accionistas, empleados, practicantes, empleados en misión, candidatos a puestos vacantes, clientes, usuarios, proveedores, contratistas y en general a todos los titulares de información personal, sobre el contenido de la presente política de tratamiento de información personal.

1.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- 1.1.1. Informar y permitir el correcto ejercicio del derecho de habeas data a todas las personas que registren sus datos en las bases de datos de propiedad de Alubaq S.A.S., ya sea porque el mismo titular los facilitó, porque cuenta con algún tipo de relación vigente con Alubaq S.A.S o se da el caso de que Alubaq S.A.S actúa en calidad de encargado respecto del tratamiento.
- 1.1.2. Garantizar a los titulares de la información personal que podrán en cualquier momento: conocer, actualizar, rectificar y suprimir los datos que se encuentren en nuestras bases de datos y/o archivos.

2. ALCANCE

Esta política de tratamiento y privacidad de datos personales es aplicable en Barranquilla Capital de Luz S.A.S para cualquier registro de datos personales realizado de forma presencial, telefónica o virtual, verbalmente o por escrito, incluyendo a los empleados, aprendices, candidatos a puestos vacantes, funcionarios, socios, proveedores, contratistas, usuarios o demás partes interesadas de la empresa que nos suministre información. Comprende también la facultad para que Barranquilla capital de luz S.A.S envíe notificaciones y demás información que considere necesaria a través de medios telefónicos, físicos, personales y/o electrónicos para que el titular de los datos pueda conocer, actualizar, rectificar y solicitar la eliminación de su información

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-04
	POLITICA	TRATAMIENTO Y PRIVACIDAD DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN	3
			FECHA	07/01/2020
			PAGINAS	21

personal o revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales. Barranquilla capital de Luz S.A.S podrá actualizar esta política en cualquier momento para la atención de las diferentes novedades, por este motivo se recomienda al titular de los datos personales, revisarla con regularidad para asegurar que conoce la versión vigente De igual manera, se determina que esta política se aplicará sin excepción a todos los datos de carácter personal registrados en soportes físicos o tecnológicos objeto de tratamiento por parte de Alubaq S.A.S en condición de responsable y/o encargado del tratamiento de la información de carácter personal de las personas naturales o jurídicas identificadas dentro de su grupo de interés.

3. DEFINICIONES

De conformidad con la legislación vigente, se adoptan las siguientes definiciones¹:

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

Dato Personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables

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.

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 o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

Consentimiento del titular: Es una manifestación de la voluntad, informada, libre e inequívoca, a través de la cual el titular de los datos de carácter personal acepta que un tercero utilice su información con fines comerciales.

¹ http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1581_2012.html

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-04
	POLITICA	TRATAMIENTO Y PRIVACIDAD DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN	3
			FECHA	07/01/2020
			PAGINAS	21

Consultas: Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado.

Finalidad: La finalidad corresponde a los fines exclusivos para los cuales fue entregada por el titular. Se deberá informar al titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada, cualquier utilización diversa, deberá ser autorizada en forma expresa por el titular.

Habeas data: Es el derecho que todo titular de información tiene de conocer, actualizar, rectificar u oponerse a la información concerniente a sus datos personales. El habeas data confiere un grupo de facultades al individuo para que, en ejercicio de la cláusula general de libertad, pueda controlar la información que de sí mismo ha sido recopilada por una central de información. En este sentido este derecho fundamental está dirigido a preservar los intereses del titular de la información ante el potencial de abuso del poder informático.

Reclamo: El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley.

4. PRINCIPIOS RECTORES

La presente política se aplicará al tratamiento de datos personales efectuado en territorio colombiano, o cuando le sea aplicable la política al responsable y/o encargado ubicado fuera del territorio colombiano, en virtud de tratados internacionales, relaciones contractuales, entre otros. Los principios y disposiciones contenidos en esta política de seguridad de la información de carácter personal, se aplicarán a cualquiera base de datos personales que se encuentren en custodia de Alubaq S.A.S bien sea en calidad de responsable y/o como encargado del tratamiento. Todos los procesos organizacionales de Alubaq S.A.S que involucren el tratamiento de datos de carácter personal, deberán someterse a lo dispuesto en esta política.

Los siguientes principios² son adoptados en el desarrollo, interpretación y aplicación de la normatividad vigente que regula la política de tratamiento y privacidad de datos personales de Barranquilla Capital de Luz S.A.S.

² http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1581_2012.html

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-04
	POLITICA	TRATAMIENTO Y PRIVACIDAD DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN	3
			FECHA	07/01/2020
			PAGINAS	21

- a) **Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos:** Es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la normatividad vigente y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- b) **Principio de finalidad:** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la constitución y la ley, la cual debe ser informada al titular.
- c) **Principio de libertad:** El tratamiento sólo puede ejercerse 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 o judicial que releve el consentimiento.
- d) **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.
- e) **Principio de transparencia:** En el 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;
- f) **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 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 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.
- g) **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el responsable o encargado del tratamiento al que se hace referencia, 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.
- h) **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 y en los términos de la misma.

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-04
	POLITICA	TRATAMIENTO Y PRIVACIDAD DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN	3
			FECHA	07/01/2020
			PAGINAS	21

5. DERECHOS Y DEBERES DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES³

El titular de los datos personales tiene los siguientes derechos, derivados del artículo 15 de la Constitución Nacional y de las normas que lo reglamentan:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la empresa como responsable y encargada 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
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley.
- c. Ser informado por el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- d. 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.
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la superintendencia de Industria y comercio haya determinado que en el tratamiento el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la constitución.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

Los derechos del titular de los datos personales pueden ser legítimamente ejercidos por las siguientes personas: a) Por el mismo titular, quien tendrá que acreditar su identidad de forma suficiente; b) Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad; c) Por su representante o apoderado, quienes deberán acreditar tal calidad; d) por un tercero autorizado por la ley para ello.

Estas mismas personas son las únicas facultadas por la ley para solicitar información sobre los datos personales por virtud de la ley. Cuando la solicitud sea formulada por una persona distinta del Titular y no se acredite su representación con él, se tendrá por no presentada.

Cuando Barranquilla capital de luz o cualquiera de los destinatarios de esta política, asuman la calidad de responsables del tratamiento de datos personales bajo su custodia, deberán cumplir

³ Ley 1581 de 2012

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-04
	POLITICA	TRATAMIENTO Y PRIVACIDAD DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN	3
			FECHA	07/01/2020
			PAGINAS	21

los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad.

- 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 y consentimiento 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 todas las novedades y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada 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 este previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la 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 esta política y en la ley.
- k. Adoptar un manual interno de políticas y procedimiento para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- l. Informar al encargado del tratamiento del tratamiento la circunstancia de que 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 cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- o. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la superintendencia de industria y comercio.

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-04
	POLITICA	TRATAMIENTO Y PRIVACIDAD DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN	3
			FECHA	07/01/2020
			PAGINAS	21

5.1 Deberes de los encargados del tratamiento de datos personales

Cuando Barranquilla capital de luz S.A.S o cualquiera de los destinatarios de esta política, asuman la calidad de encargados del tratamiento de datos personales bajo su custodia, deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad

- a. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la ley.
- d. Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- e. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en esta política y en la ley. Esta función estará a cargo de la oficina de asesoría jurídica de Barranquilla capital de Luz S.A.S.
- f. 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 por parte de los titulares.
- g. Registrar en la base de datos las leyendas “Reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la ley, respecto de aquellas quejas o reclamaciones no resueltas presentadas por los titulares de los datos personales.
- h. Insertar en la base de datos la leyenda “Información en discusión judicial” una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal
- i. Abstenerse de circular información que este siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la superintendencia de industria y comercio.
- j. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- k. Informar a la superintendencia de industria y comercio cuando se les presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- l. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la superintendencia de industria y comercio.

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-04
	POLITICA	TRATAMIENTO Y PRIVACIDAD DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN	3
			FECHA	07/01/2020
			PAGINAS	21

6. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El responsable del tratamiento de sus datos personales es Barranquilla capital de Luz S.A.S. ubicada en Barranquilla, Colombia en la Carrera 67 # 58-15. Se habilitan los canales de atención que a continuación se describen:

Teléfono: 3200055 – 3200767 – 3200138 – 3200612 – 3200586

Celular: 3116071509

Correo electrónico: Podrá dirigirse vía correo electrónico a: pqralumbrado@alubaq.com, mjimenez@alubaq.com

Horario: De lunes a viernes 7:30-12:00 pm y de 01:00-5:00 pm, sábados 7:30am-1pm

Barranquilla capital de luz se encarga directamente del tratamiento y custodia de los datos personales captados y almacenados; sin embargo, se reserva el derecho a delegar en un tercero tal tratamiento, para lo cual exigirá al encargado la atención e implementación de las políticas y procedimientos idóneos para la protección de los datos personales y la estricta confidencialidad de los mismos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 18 de la ley 1581 de 2012.

7. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA

Esta política de tratamiento y privacidad de datos personales de Barranquilla capital de Luz S.A.S. entró en vigencia el día 01/06/2016 en su versión número 1, estará vigente durante el tiempo que Barranquilla capital de luz S.A.S ejerza las actividades propias de su objeto social. La actualización de la información se realizará anual o cada vez que sea requerido y estará disponible para todos los titulares de los datos personales.

7.1 Modificaciones a la política:

La empresa se reserva el derecho de modificar en cualquier momento y de manera unilateral esta política de tratamiento y privacidad de datos personales y/o el aviso de privacidad. Los cambios sustanciales efectuados serán informados a todos los interesados a través de cualquier mecanismo de difusión dirigida o masiva no dirigida y no entrarán a regir sino luego de la publicación de los mismos. Asimismo, la empresa conservará las versiones anteriores de esta política. El uso continuado de los servicios y la no desvinculación de los mismos por parte del titular del dato después de la publicación de los cambios efectuados a la política, constituyen la

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-04
	POLITICA	TRATAMIENTO Y PRIVACIDAD DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN	3
			FECHA	07/01/2020
			PAGINAS	21

aceptación de los mismos. En todo caso, los cambios que se realicen a esta política se harán en estricto cumplimiento y respecto de la normatividad colombiana que regula la materia.

8. RECOLECCIÓN Y USO DE DATOS PERSONALES

8.1 Tratamiento y finalidad.

Barranquilla capital de Luz S.A.S cuenta con una base de datos con información personal y comercial que nos permite la interacción con otras personas, empresas y/o entidades, utilizándola siempre dentro del marco de la misión y objeto del mismo. Los datos utilizados tienen que ver con los datos de identificación, esto es, nombre y apellido; también con datos de contacto como teléfonos, correo electrónico, identificación de la empresa, dirección etc. Igualmente, también se hace uso de los datos proporcionados a lo largo de las relaciones establecidas, tales como los diferentes documentos.

Barranquilla capital de luz S.A.S recolecta, actualiza, consulta, suministra, difunde, almacena, transmite de forma parcial o total los datos personales de sus accionistas, empleados y sus familiares, contratistas, proveedores, clientes, usuarios, candidatos a empleados, candidatos a socios, candidatos a proveedores y contratistas; así como de los invitados y visitantes de la empresa y demás partes interesadas. Igualmente podrán hacer parte de tales bases de datos la información personal de exempleados, excontratistas o exproveedores, en los términos consagrados en esta política, los cuales deben también tener el tratamiento de los derechos que derivan de sus datos personales.

8.1.1 Tratamiento de datos personales de empleados/ aprendices/ practicantes/ trabajadores en misión / candidatos a puestos vacantes:

1. Informar sobre cambios sustanciales en las políticas de tratamiento de la información de Alubaq S.A.S.
2. Establecer y gestionar la relación precontractual, contractual y pos-contractual de naturaleza laboral, civil y cualquier otra que surja en virtud del cumplimiento de una obligación legal o contractual a cargo de Alubaq S.A.S.
3. Confirmar la información personal que usted nos entregue mediante el cruce de la misma con bases de datos públicas, centrales, compañías especializadas, referencias laborales, personales, familiares, etc.

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-04
	POLITICA	TRATAMIENTO Y PRIVACIDAD DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN	3
			FECHA	07/01/2020
			PAGINAS	21

4. Gestionar y conservar datos personales de aquellos empleados, aprendices, practicantes, empleados en misión y ex empleados, para efectos de poder suministrar tal información a las entidades que así lo requieran
5. Monitorear a través de sistemas de video vigilancia las actividades que se lleven a cabo en las oficinas de Alubaq S.A.S sedes, sucursales o en las que Alubaq S.A.S, tenga participación patrimonial o sean afines con Alubaq S.A.S, con el objeto de garantizar la seguridad de los bienes y las personas relacionadas con Alubaq S.A.S.
6. establecer controles de acceso tecnológicos y físicos para mantener la seguridad en la infraestructura física de las instalaciones de Alubaq S.A.S
7. eventualmente Alubaq S.A.S podrá compartir con terceros, algunos de sus datos personales de identificación, tales como nombre, apellido, cédula, número de teléfono celular o fijo, dirección de correo electrónico o dirección de domicilio
8. consultar su información para fines de realización de capacitaciones, eventos y su retroalimentación.
9. publicar y divulgar el uso de imágenes, datos personales, voces, fotos, sonidos y filmaciones magnéticas entre otras, durante los eventos y programas realizados por el área de gestión humana y los sistemas de gestión de la empresa Alubaq S.A.S.
10. para la ejecución de procesos de investigación de incidentes, accidentes de trabajo, enfermedades laborales, actos y/o condiciones inseguras, que se puedan presentar en nuestras instalaciones o fuera de ellas o con ocasión a las funciones que se realizan.
11. para el diligenciamiento de encuestas, test, baterías y todo documento que tenga que diligenciar con datos personales, que guarden relación con la implementación y desarrollo del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo de la empresa Alubaq S.A.S.
12. establecer y gestionar el proceso de reclutamiento, selección y contratación, así como la relación laboral que adelante Alubaq S.A.S.
13. incorporar los datos personales en las carpetas y archivos donde se relaciona la historia laboral del trabajador en Alubaq S.A.S.
14. adelantar las afiliaciones a las que tiene derecho por ley el trabajador ante fondos de pensiones, cesantías. EPS, ARL y cajas de compensación familiar.
15. Generar solicitudes que realice el trabajador relacionadas con su experiencia laboral.
16. Monitorear y utilizar las imágenes que se capten a través de sistemas de video vigilancia con la finalidad de controlar y fiscalizar el desarrollo y rendimiento de las actividades laborales en el espacio o puesto de trabajo.
17. Controlar el acceso (acceso a redes de la compañía, archivos, entre otros) a instalaciones y activos de Alubaq S.A.S.
18. Utilizar los datos personales del trabajador para evaluar su desempeño, competencia y habilidades en el desarrollo de las funciones propias que le corresponden en Alubaq S.A.S.

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-04
	POLITICA	TRATAMIENTO Y PRIVACIDAD DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN	3
			FECHA	07/01/2020
			PAGINAS	21

19. Asignar herramientas de trabajo, permisos, roles y usos en activos de información de Alubaq S.A.S., de los trabajadores, aprendices, practicantes, trabajadores en misión, para realizar un correcto proceso de pago, descuento e informes relativos a la nómina.
20. Realizar pagos a terceros, previa autorización de los trabajadores, practicantes, aprendices, trabajadores en misión.

8.1.2 Tratamiento de datos personales de cliente-usuarios/ proveedores/ contratistas y demás partes interesadas.

1. Recolectar, registrar y actualizar sus datos personales con la finalidad de informar, comunicar, organizar, controlar, atender y acreditar las actividades en relación con su condición de clientes, proveedores y/o contratistas.
2. Gestionar sus datos para efectuar los diferentes procesos de pagos de facturas, cuentas de cobro presentadas a la empresa Alubaq S.A.S., y gestión de cobranzas cuando se requiera.
3. Conservar los datos personales de aquellos clientes-usuarios, contratistas y/o proveedores inactivos, para efectos de poder suministrar tal información a las entidades que así lo requieran.
4. Generar y conservar soportes requeridos por los procesos de auditoría interna y externa;
5. Suministrar, compartir, enviar o entregar los datos personales de los titulares a empresas, instituciones, gremios, ubicados en Colombia o cualquier otro país en el evento que dichas entidades requieran la información para los fines aquí indicados, para lo cual se dará cumplimiento a los preceptos legales en materia de transferencia de Datos Personales.
6. Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, de registros comerciales, corporativos y contables de Alubaq S.A.S
7. Para la ejecución de los procesos de archivo y actualización de bases de datos internas de Alubaq S.A.S.
8. Transmitir los datos que el Gobierno Nacional y/o las autoridades requieran en cumplimiento de las disposiciones legales;
9. Evaluar los productos y/o Servicios, ofrecidos y/o prestados por parte del proveedor y/o Contratista.
10. Demás usos administrativos, comerciales, de publicidad y las demás finalidades que se relacionen con el cumplimiento de sus obligaciones o el ejercicio de sus derechos derivados de la relación que tiene, tuvo o podrá tener con el titular.

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-04
	POLITICA	TRATAMIENTO Y PRIVACIDAD DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN	3
			FECHA	07/01/2020
			PAGINAS	21

8.1.3 Tratamiento de datos personales de accionistas:

Los datos e información personal de las personas físicas que llegaren a tener la condición de accionista de Alubaq S.A.S. se considerará información reservada, pues la misma está registrada en los libros de comercio y tiene el carácter de reserva por disposición legal. En consecuencia, el acceso a tal información personal se realizará conforme las normas contenidas en el código de Comercio que regulan la materia. Alubaq S.A.S., solo usará los datos personales de los accionistas para las finalidades derivadas de la relación estatutaria existente.

En cada uno de los casos antes descritos, las áreas de la organización que desarrollen los procesos de negocios en los que se involucren datos de carácter personal, deberán considerar en sus estrategias de acción la formulación de reglas y procedimientos que permitan cumplir y hacer efectiva la política aquí adoptada, además de prevenir posibles sanciones legales.

De acuerdo a las funciones y actividades que ejecutan nuestros procesos en la empresa, se han resaltado las siguientes finalidades específicas para cada uno de ellos de la siguiente manera:

- **Laboral:** La recopilación de los datos personales relacionados con el proceso de talento Humano se realiza en la etapa de Selección, vinculación y durante la relación laboral. En la etapa de selección, se les indica a los interesados lo concerniente a la recopilación de datos personales y su protección. Se solicita a cada candidato la autorización para la recopilación y tratamiento de sus datos personales y la eliminación de estos de las bases de datos de Alubaq S.A.S., en el evento que no sean seleccionados. Los datos son recolectados del titular de la información, los cuales se actualizan anualmente y se mantienen en las bases de datos del personal activa durante la relación laboral. Esta información es sometida a medidas de seguridad y solo tiene acceso el personal autorizado del proceso de talento humano, con la finalidad de proteger los datos considerados como sensibles, se acuerdo a lo estipulado en la legislación vigente.
- **Seguridad y salud en el trabajo:** Los datos personales recopilados en el proceso de Seguridad y Salud en el trabajo son a través de exámenes médicos ocupacionales (conceptos de aptitud), incapacidades, investigaciones de incidentes, accidentes de trabajo, enfermedades laborales, actos y condiciones inseguras, estados de salud de los empleados de la empresa.

Los datos son recolectados del titular de la información, los cuales se actualizan cada vez que se requiera y se mantienen en las bases de datos correspondiente. La información recopilada en el proceso tiene como finalidad el cuidado y bienestar de los empleados, la recolección de los datos correspondientes a las investigaciones realizadas por el proceso de SST es requeridas para

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-04
	POLITICA	TRATAMIENTO Y PRIVACIDAD DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN	3
			FECHA	07/01/2020
			PAGINAS	21

determinar las causas y generar los planes de acción necesarios para la mitigación de riesgos. Los conceptos de aptitud son determinantes para el cuidado de la salud del personal, previniendo posibles enfermedades y hacer los seguimientos necesarios para tratar los casos que así lo requieran. La información obtenida es recolectada de forma física, se almacena en la hoja de vida de cada empleado, la cual está contenida en carpetas con acceso restringido a las cuales solo podrán acceder el personal autorizado del proceso de talento humano.

➤ **Video vigilancia:** Para fines de seguridad y control de acceso de todo personal a nuestras instalaciones, contamos con un circuito cerrado de televisión el cual nos permite recolectar imágenes a través de un sistema de video vigilancia con grabación. Las custodias de estas grabaciones están a cargo de la gerencia técnica, dirección administrativa y jefatura de RRHH, el acceso a estas imágenes, grabaciones o información es restringido. Los datos son recolectados del titular de la información y se mantienen en las bases de datos hasta por un (1) año.

➤ **Cliente-usuarios/proveedores/contratistas:** Los datos se conservarán por el termino de diez (10) años, esta información se almacena de forma segura en nuestras bases de datos a cargo del área de compras y talento humano, con los debidos controles de seguridad a fin de protegerlos, de acuerdo a lo estipulado en la legislación vigente.

Los datos básicos recolectados en el proceso de compra y/o contratación de servicios, son los detallados en el RUT, Cámara de Comercio, referencias bancarias, etc.; los datos que son recopilados quedan almacenados en el aplicativo del área de Compras y solo tendrán acceso a esta información el personal autorizado.

La empresa declara que es la propietaria de las bases de datos que elabora y utiliza, para lo cual se sujeta plenamente a las normas sobre protección de datos personales. En consecuencia, La empresa, como responsable y encargada del tratamiento, es la única que ostenta la facultad para autorizar su uso o disposición a terceros. Las bases de datos o archivos no serán suministradas a terceros, salvo expresa autorización del titular, o en los casos previstos en la ley. Según lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, el decreto 1377 de 2013 y en la demás normatividad aplicable, la finalidad que tiene la recolección, uso y tratamiento de datos personales a que se refiere esta política, es la adecuada gestión, administración y mejora continua de las actividades de la empresa. La política y tratamiento de datos personales tiene como finalidad ser utilizada para:

1. Informar sobre cambios sustanciales en la política y tratamiento de datos personales
2. Creación y conservación de bases de datos

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-04
	POLITICA	TRATAMIENTO Y PRIVACIDAD DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN	3
			FECHA	07/01/2020
			PAGINAS	21

3. Tratamiento de sus datos personales para nuestras actividades
4. Adaptación de nuestras actividades para responder mejor a sus intereses
5. Enviar las respuestas o cumplimiento de sus requerimientos
6. Realizar estudios o encuestas de satisfacción
7. Gestión de las PQRS
8. Establecer y gestionar el proceso de reclutamiento, selección y contratación, así como la relación laboral que se busque establecer.
9. Incorporar los datos personales en las carpetas y archivos que se requiera
10. Adelantar las afiliaciones a las que tiene derecho por ley el trabajador ante fondo de pensiones, cesantías, EPS, ARL y caja de compensación familiar, entidades de medicina especializada, compañía de seguro, concesionario de los vehículos etc.
11. Generar solicitudes que realice el trabajador
12. Monitorear y utilizar las imágenes que se capten a través de sistemas de video vigilancia con la finalidad de controlar y fiscalizar el desarrollo y rendimiento de las actividades laborales en el espacio o puesto de trabajo y en la seguridad de la empresa.
13. Controlar el acceso a la información
14. Utilizar los datos personales del trabajador para evaluar su desempeño, competencia y habilidades en el desarrollo de las funciones que le corresponde.
15. Realizar los pagos correspondientes
16. Proporcionar a los titulares de datos personales información de los servicios, informes financieros, accionarios, comerciales o de acción social de la empresa, liquidación de dividendos, facturación, cobros, pagos, entre otras.
17. Enviar información pertinente al cumplimiento de nuestras actividades.
18. Actividades o procesos relacionados o referidos a los accionistas, inversionistas, directivos, contratistas, proveedores, cliente, usuarios, empleados incluyendo a sus familiares, o que fueron empleados o contratistas, proveedores o partícipes en procesos de selección de la empresa.
19. Gestionar y conservar datos personales en nuestras bases de datos para efectos de poder suministrar información a entidades que así lo requieran
20. Confirmar la información personal que usted nos entregue mediante el cruce de las mismas con base de datos públicas, centrales, simit, referencias laborales, personales, familiares etc.
21. Mantener vínculos con los titulares de datos personales para mantener un contacto con ellos e informar periódicamente acerca de nuestro servicio.
22. Recolectar las ofertas comerciales, la información de tipo legal como certificados de cámara de comercio (No aplica para personas naturales), RUT, identificación de los

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-04
	POLITICA	TRATAMIENTO Y PRIVACIDAD DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN	3
			FECHA	07/01/2020
			PAGINAS	21

representantes legales, tarjetas profesionales, afiliaciones al sistema de seguridad vial y brindar el tratamiento y privacidad estipulados en la presente política.

23. Tener actualizada la información de los funcionarios con el fin que la relación laboral se desarrolle de manera adecuada y se tenga conocimiento de información sensible en casos de accidente, enfermedades o situaciones de emergencia.
24. Dar buen uso de la información posterior a la relación laboral contractual, de los contratos de prestación de servicios, de la información posterior a la terminación del contrato de servicios, hojas de vida con sus respectivos anexos. Antecedentes judiciales, recomendaciones, certificaciones de experiencia y estudios, certificados médicos con actualizaciones anuales etc.
25. Tener información actualizada y suficiente acerca de las personas o entidades que de manera directa prestan sus servicios a la empresa o aspirantes a prestarlos.

Barranquilla capital de luz S.A.S garantiza la confidencialidad, libertad, seguridad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida y se reserva el derecho de modificar su política de tratamiento de datos personales en cualquier momento, informando y publicando oportunamente los cambios. Declara que se sujeta a las directrices de la constitución política de Colombia, a la normatividad aplicable, así como a sus reglamentos y políticas internas por lo cual se compromete con el trato y uso adecuado a la información recaudada y que hace parte de su base de datos. Igualmente declara que no utilizará medios engañosos o fraudulentos para recolectar y dar tratamiento a los datos personales.

Teniendo en cuenta la explicado en la presente política como dato sensible, la empresa no solicitará información de datos sensibles y en caso que la empresa lo requiera lo harán en estricto cumplimiento de la normatividad colombiana y solicitando autorización previa, expresa y clara de su titular y para las finalidades igualmente descritas en esta política y permitidas por la Ley. Barranquilla capital de luz S.A.S reitera su carácter apolítico, sin orientación religiosa o étnica excluyente. El titular de la información personal no está obligado a suministrar datos sensibles, por lo tanto, cualquier solicitud de los mismos requerirá autorización expresa.

Barranquilla capital de luz S.A.S podrá realizar el tratamiento de datos sensibles cuando:

- a. El titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de la mencionada autorización.
- b. El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- c. El tratamiento sea efectuado en el curso de actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa, sindical o gremial, siempre

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-04
	POLITICA	TRATAMIENTO Y PRIVACIDAD DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN	3
			FECHA	07/01/2020
			PAGINAS	21

que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular.

- d. El tratamiento se refiere a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- e. El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica.

Igualmente, Barranquilla capital de luz S.A.S no solicitará información referida a niñas, niños o adolescentes, excepto aquellos datos de naturaleza pública que la empresa requiera para otorgar beneficios a los menores, para lo cual dará estricto cumplimiento a la normatividad vigente y solicitará autorización previa, expresa y clara del representante legal del niño, niña o adolescente. Barranquilla capital de luz S.A.S facilitará a los representantes legales de los menores, la posibilidad de que puedan ejercer los derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición de los datos de sus titulares.

Barranquilla capital de luz recolecta, almacena, circula, publica, usa, procede, gestiona, actualiza, transmite o transfiere a terceros los datos personales de menores de edad que sea de naturaleza pública, para acceder a los beneficios o derechos en salud, recreación, arte, cultura, educación y demás actividades pertinentes, ya sea directamente o por terceros con los cuales establezca convenios, siempre y cuando responda y respete el interés superior de ellos y se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

8.2. Autorización

No se pueden recolectar datos personales sin autorización de su titular. Sin embargo, la ley autoriza que no será necesaria esta autorización en los siguientes casos⁴:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b) Datos de naturaleza pública.
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e) Datos relacionados con el registro civil de las personas.

⁴ Ley 1581 de 2012

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-04
	POLITICA	TRATAMIENTO Y PRIVACIDAD DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN	3
			FECHA	07/01/2020
			PAGINAS	21

Los titulares de los datos personales reconocen que la entrega de información personal es realizada de manera voluntaria y aceptan que, a través de cualquier trámite, por los canales habilitados para ello por la empresa, puedan recogerse datos personales; además, declaran saber que estos datos no se cederán a terceros sin su consentimiento, salvo que se trate de información para la que se puede prescindir de la autorización, por virtud de autorización legal.

La Empresa solicita autorización para el tratamiento de datos personales para las finalidades señaladas en esta política. Los Titulares declaran que son responsables que la información suministrada a la empresa sea exacta y veraz y reconocen su obligación de mantenerla actualizada, declaran también que están conscientes que son responsables de la información falsa o inexacta que suministren y de los perjuicios que esta cause o pueda causar a la empresa o a terceros a consecuencia de su uso o tratamiento. Para tal efecto, el titular del dato puede emitir su autorización en *“He leído y acepto la política de tratamiento y privacidad de datos personales”* en el formato P1-FOR-02 Autorización para el tratamiento de datos personales y P1-FOR-03 Autorización para el tratamiento de datos personales trabajadores; o durante las llamadas de usuarios/clientes a las líneas telefónicas; o utilizando los distintos medios que la empresa disponga o llegue a disponer para tal efecto. El Titular del dato acepta y reconoce que la autorización de uso y tratamiento de sus datos personales estará vigente durante el tiempo que la empresa ejerza las actividades propias de su objeto social y declaran aceptar plenamente y sin reservas la incorporación de los datos entregados y su tratamiento, en los términos previstos en esta política.

9. CONSULTAS, RECLAMOS Y REVOCATORIA DE DATOS PERSONALES

El titular de los datos o su personal autorizado que requiera consultar, revocar o interponer un reclamo relacionado al tratamiento y privacidad de sus datos personales, lo debe realizar a través de una solicitud por escrito al correo pqralumbrado@alubag.com bajo las siguientes reglas:

- Identificación del titular
- Carta firmada autorizando la entrega de información a un tercero cuando lo requiera
- La descripción de la consulta o de los hechos que dan lugar a la solicitud

Si la información está incompleta, se le informa al solicitante quien debe enviar nuevamente el requerimiento, asegurando adjuntar todas las reglas requeridas por Barranquilla capital de Luz S.A.S

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-04
	POLITICA	TRATAMIENTO Y PRIVACIDAD DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN	3
			FECHA	07/01/2020
			PAGINAS	21

Consultas: El titular de los datos o su personal autorizado podrá ejercer su derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir los datos que haya suministrado. Los Titulares podrán consultar sus datos personales gratuitamente por lo menos una vez al mes y cada vez que haya modificaciones sustanciales a esta política de tratamiento y privacidad de datos Personales.

La Empresa dará respuesta a las consultas formuladas por los titulares de la información, sus causahabientes o representantes, en un término de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro del término anterior, se informará al interesado el motivo de la demora, señalando además la fecha en la que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso será posterior a los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Reclamos: El titular de los datos o su personal autorizado que consideren que la información contenida en la base de datos de Barranquilla capital de Luz S.A.S debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, podrán presentar un reclamo ante Barranquilla capital de luz S.A.S., El reclamo será atendida en un término no mayor de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender el reclamo, se informará al solicitante los motivos.

Revocatoria: Los titulares o las personas autorizadas por ellos podrán en todo momento solicitar a Barranquilla capital de luz S.A.S como responsable del tratamiento, la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos. Como responsable del tratamiento llevara un control del recibo de solicitud de supresión de datos o revocatoria de autorización incluyendo su fecha de recepción.

De acuerdo con el artículo 8 del decreto 1377 de 2013, Barranquilla capital de luz S.A.S ha dispuesto un mecanismo gratuito y ágil a través del cual, el titular puede en cualquier momento y siempre que no medie un deber legal o contractual que así lo impida, solicitar a la empresa la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización que nos ha otorgado para el tratamiento de los mismos, mediante la presentación de la respectiva petición. El termino máximo para atender la revocatoria y/o supresión de datos será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de su recibo. Si vencido el termino legal respectivo, Barranquilla capital de luz S.A.S no hubiese eliminado los datos personales, el titular tendrá derecho a solicitar a la superintendencia de industria y comercio que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales de acuerdo a lo descrito en el artículo 22 de la ley 1581 de 2012⁵.

⁵ Ley 1581 de 2012

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-04
	POLITICA	TRATAMIENTO Y PRIVACIDAD DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN	3
			FECHA	07/01/2020
			PAGINAS	21

10. MEDIDAS DE SEGURIDAD ADOPTADAS CON RELACIÓN AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Barranquilla capital de luz S.A.S informa a los titulares de los datos personales que ha adoptado las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos y para evitar su alteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado. Los datos personales que el titular de la información suministre a Barranquilla capital de luz S.A.S bajo cualquier medio, tales como el nombre, identificación, edad, genero, dirección, teléfono y correo electrónico, serán administradas de forma confidencial, con las debidas garantías constitucionales, legales y demás normas aplicables a la protección de datos personales. La información será incorporada en las bases de datos que maneja Barranquilla capital de luz S.A.S y cuya responsabilidad y manejo está a cargo propio, el acceso a las diferentes bases de datos se encuentra restringido incluso para nuestros empleados. Nuestros funcionarios se encuentran comprometidos con la confidencialidad y manipulación adecuada de las bases de datos atendiendo a las políticas sobre tratamiento de la información establecida en la ley. Las bases de datos reposan en sistema físico y electrónico con los niveles de seguridad requeridas, está protegido físicamente en un lugar seguro y es supervisado por diferentes medios de seguridad. Solo personal autorizado puede acceder bajo un sistema protegido con contraseñas y acceso restringido vigilado con cámaras de seguridad.

Por lo anterior Barranquilla capital de luz S.A.S otorgará las garantías y asumirá las obligaciones o responsabilidades por pérdidas o sustracción de información de su sistema informático únicamente cuando por negligencia un tercero no autorizado tenga acceso a la información. La Empresa declara que cuenta con los mecanismos internos, recursos humanos y tecnológicos de seguridad de la información y protocolos de acceso y administración de las bases de datos, suficientes para evitar razonablemente cualquier vulneración de la información entregada por terceros. Sin embargo, la empresa se exonera de responsabilidad por manipulaciones ilícitas de terceros, fallas técnicas o tecnológicas que se encuentren por fuera de su control como de cualquier situación que no le fuera imputable.

Todas y cada una de las personas que administren, manejen, actualicen o tengan acceso a informaciones de cualquier tipo que se encuentre en nuestra base de datos, se comprometen formalmente a conservarla y mantenerla de manera estrictamente confidencial y no revelarla a terceros. Esta obligación cubre todas las informaciones personales, contables, técnicas, comerciales o de cualquier otro tipo suministradas en la ejecución y ejercicio de sus funciones.

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-04
	POLITICA	TRATAMIENTO Y PRIVACIDAD DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN	3
			FECHA	07/01/2020
			PAGINAS	21

11. ACEPTACIÓN DE LA PRESENTE PÓLITICA

El titular de los datos personales declara que ha leído y acepta la presente política de tratamiento y privacidad de datos personales de Barranquilla capital de luz S.A.S. Teniendo en cuenta que existe una relación recurrente entre los titulares de los datos personales y Barranquilla capital de luz S.A.S y que Barranquilla capital de luz S.A.S ha solicitado de manera explícita a los titulares de los datos personales o el personal autorizado por ellos, las autorizaciones para continuar con el tratamiento de datos personales ya recolectados, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10 del decreto 1377 de 2013, Barranquilla capital de luz S.A.S continuará usando los datos almacenados necesarios para ofrecer los servicios para el normal funcionamiento, mientras el titular no contacte a Barranquilla capital de luz S.A.S para solicitar la supresión de sus datos personales en los términos legales, se continuara dando el uso necesario

Con la aceptación de esta política de tratamiento y privacidad de datos personales, el titular del dato declara conocer que la empresa puede suministrar esta información a las empresas vinculadas o que hacen o llegaren a hacer parte de un mismo grupo empresarial, así como a las entidades judiciales o administrativas y demás entes del estado que, en ejercicio de sus funciones, soliciten esta información. Igualmente acepta que sus datos personales podrán ser objeto de procesos de auditoría interna o externa por parte de personas o empresas encargadas de este tipo de control. Lo anterior, sujeto a la confidencialidad de la información. La aceptación de la presente política se ejecuta mediante la autorización para el tratamiento y privacidad de datos personales.

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-05
	POLITICA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
			FECHA	03/02/2020
			PAGINAS	32

TABLA DE CONTENIDO

1.	GENERALIDADES.....	2
1.1	Reseña historica.....	2
1.2	Ubicación	3
2.	PLATAFORMA ESTRATEGICA.....	3
2.1	Misión.....	3
2.2	Visión.....	3
3.	CONSIDERACIONES GENERALES	4
3.1	Objetivo	4
	3.1.1 Obejtivo general	4
	3.1.2 Obejtivos especificos.....	4
3.2	Alcance.....	4
3.3	Diccionario conceptual	4
3.4	Marco normativo.....	5
	3.4.1 Constitución politica.....	5
	3.4.2 Leyes.....	6
	3.4.3 Decreto.....	6
	3.4.4 Resolución.....	7
4.	LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	7
4.1	Política de atención al ciudadano	7
4.2	Atributos del buen servicio	8
4.3	Derechos y deberes de los trabajadores de Barranquilla capital de luz S.A.S	9
4.4	Modelo y canales de atención de Barranquilla capital de luz S.A.S	9
4.5	Aplicabilidad	12
4.6	Nivel de cumplimiento	12
4.7	Implementación de la estrategia.....	12
4.8	Comunicaciones.....	14
5.	PROTOCOLO DE ATENCIÓN.....	14
5.1	Protocolo por rol asignado a los trabajadores Barranquilla capital de luz S.A.S	17
5.2	Protocolo de atención por tipo de canal de comunicación.....	20
	5.2.1 Protocolo de atención personal	20
	5.2.2 Protocolo de atención telefonica.....	20
	5.2.3 Protocolo de atención virtual y por correspondencia	21
5.3	Protocolo de atención con enfoque diferencial.....	23
	5.3.1 Lineamientos para la atención presencial preferencial.....	24
	5.3.2 Atención presencial preferencial en situación de discapacidad.....	24
	5.3.3 Atención presencial adultos y mujeres embarazadas.....	27
	5.3.4 Pautas para brindar un servicio respetuoso, incluyente y sin discriminar orientacion sexual..	28
	5.3.5 Lineamientos para la atención de grupos etnicos y culturales	29
6.	ENCUESTA Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE CIUDADANOS	29
7.	CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA	30
7.1	Derechos y deberes de los ciudadanos.....	30
8.	RAZON DEL CAMBIO.....	31

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-05
	POLITICA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
			FECHA	03/02/2020
			PAGINAS	32

INTRODUCCIÓN

El presente documento permite presentar el marco por el cual Barranquilla capital de luz S.A.S realiza su modelo de atención para los ciudadanos en lo correspondiente al servicio de alumbrado público en la ciudad de Barranquilla, determinando que los ciudadanos en general puedan realizar sus trámites y solicitudes de servicio, a través de la disposición de canales de atención adecuados de acuerdo a sus necesidades. Es por ello que Barranquilla capital de luz S.A.S, cuenta con los mecanismos de atención para los ciudadanos con el fin que tengan accesibilidad a los tramites y servicios que se realicen con la empresa, basados y en constante cambio en el mejoramiento de la calidad de nuestro servicio, brindando una mejor experiencia y así estar alineados a la misión de nuestra empresa.

JUSTIFICACIÓN

El propósito que tiene Barranquilla capital de luz S.A.S en la implementación de la política de atención al ciudadano, es emprender acciones dirigidas a incrementar su confianza por la empresa y generar valor a lo público; es importante recordar que el ciudadano es el eje fundamental de nuestra empresa y debe ser esta quien esté al servicio de sus necesidades y requerimientos. Por lo anterior, es necesario orientar las acciones hacia la mejora continua de nuestros procesos internos, la entrega de un servicio que cumplan con los requisitos y expectativas de los ciudadanos, la calidez, conocimiento y orientación de los trabajadores con el fin garantizar la excelencia en el servicio. Se debe tener en cuenta que nuestra mayor fortaleza son los ciudadanos, por lo cuales se debe construir mayores niveles de equidad, respetando sus derechos, satisfacer sus necesidades y atender sus trámites y servicios que demande.

1. GENERALIDADES

1.1 Reseña histórica

Barranquilla capital de luz S.A.S fundada el 28 de Noviembre de 2016, es el socio operador de la empresa de economía mixta (SEM) alumbrado público de Barranquilla S.A.S, conformada por APBAQ y ALUBAQ, quienes se encargan de prestar el servicio de alumbrado público en el distrito especial, industrial y portuario de Barranquilla.

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-05
	POLITICA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
			FECHA	03/02/2020
			PAGINAS	32

1.2 Ubicación

La empresa Barranquilla capital de luz S.A.S se encuentra situada en el departamento del Atlántico, en la localidad de Barranquilla y su dirección postal es Carrera 67# 58-15 Barrio Santa Ana.

2 PLATAFORMA ESTRATEGICA

2.1 Misión

Somos una empresa dedicada a la prestación del servicio de alumbrado público, en lo que tiene que ver con su operación, mantenimiento y las actividades de modernización y expansión en la ciudad de Barranquilla; enmarcando nuestra gestión en:

- Prestar un servicio de alumbrado público de calidad que promueva nuestro reconocimiento por cobertura.
- La excelencia operacional de nuestros procesos contribuyendo al mejoramiento de la iluminación en la ciudad, preservando a su vez el medio ambiente que impactamos y brindando seguridad y salud a nuestros trabajadores.
- La construcción de satisfacción de nuestras partes interesadas

2.2 Visión

Para el 2025 Barranquilla Capital de Luz S.A.S será una empresa integrada, con operaciones a nivel regional, reconocida por su excelencia operacional, talento humano, y gestión inteligente del alumbrado público gracias a la utilización de materiales de alta calidad y tecnología apropiada en su servicio, logrando posicionar a Barranquilla como una de las ciudades con el servicio de alumbrado de mayor cobertura y óptimo funcionamiento.

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-05
	POLITICA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
			FECHA	03/02/2020
			PAGINAS	32

3 CONSIDERACIONES GENERALES

3.1 Objetivos

3.1.1 Objetivo general

Establecer los lineamientos y protocolos de atención que sirvan de guía a los trabajadores de Barranquilla capital de luz S.A.S en la atención que se presta a los ciudadanos y demás grupos de interés en todo el ciclo del servicio

3.1.2 Objetivos específicos

- Señalar el modelo de atención estructurado para los ciudadanos en los diferentes canales de atención.
- Citar los aspectos principales a desarrollar en los protocolos de atención

3.2 Alcance

La política de atención al ciudadano busca emprender acciones dirigidas a incrementar la confianza de los ciudadanos por la empresa atendiendo oportunamente sus necesidades y requerimientos. Está dirigido a todos los trabajadores en la interacción con sus grupos de intereses todos los procesos o etapas del servicio, por cualquiera de los canales disponibles para su atención.

3.3 Diccionario conceptual

Accesibilidad: El funcionario de atención al público debe tener facilidad de entrar en contacto con el ciudadano, mostrando cordialidad.

Actitud: Disposición o condición de una persona hacia algo o alguien, teniendo en cuenta el positivismo y efectividad que se irradia.

Atención al ciudadano: Servicios prestados a todas las personas que requieran de la asesoría, orientación o acompañamiento de la empresa.

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-05
	POLITICA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
			FECHA	03/02/2020
			PAGINAS	32

Canal correspondencia: Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la empresa.

Canal presencial: Oficina de atención y demás espacios destinados por las entidades para la atención a los ciudadanos pertenecen a este canal.

Canal telefónico: Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija, o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano.

Canal virtual: Medio que permite la interacción diferida a través de página web, redes sociales, chats etc., donde los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la empresa.

Canales de atención: Son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de empresa.

Capacidad de respuesta: Es la utilización del tiempo mínimo adecuado o necesario utilizar para brindar las respuestas. Es un componente de la calidad de los servicios.

Grupos de interés: Corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad, los cuales pueden ser agrupados según sus atributos o variables similares.

Percepción: Son las conclusiones que obtienen los ciudadanos sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado

Política de Servicio al Ciudadano: Lineamientos para contribuir a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con el servicio prestado por la empresa y por los particulares autorizados para la prestación de los mismos.

PQRS: Sigla que se refiere a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad

3.4 Marco normativo

3.4.1 Constitución política

Artículo 1. Colombia es un estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-05
	POLITICA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
			FECHA	03/02/2020
			PAGINAS	32

Artículo 2. Son fines esenciales del estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación (...).

Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial (...).

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (...).

Artículo 79. Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo (...).

Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

3.4.2 Leyes

Ley 134 de 1994. Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

Ley 190 de 1995. Artículo 58°. Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado.

Ley 489 de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

3.4.3 Decreto

Decreto 2232 de 1995. Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-05
	POLITICA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
			FECHA	03/02/2020
			PAGINAS	32

Decreto 1382 de 2000. Por el cual establecen reglas para el reparto de la acción de tutela.

Decreto 2623 de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Decreto 19 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

3.4.4 Resolución

Resolución 3564 de 2015 MinTIC. Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Resolución 3333 de 2015 MinTIC. Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, consultas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

4 LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

4.1 Política de atención al ciudadano

Barranquilla capital de luz S.A.S en su objetivo de prestar un servicio de alumbrado público de calidad que permita proporcionar durante las horas carentes de luz natural, condiciones de visibilidad que permitan la utilización de áreas públicas por parte de los ciudadanos, sin riesgos asociados a nuestra actividad para su seguridad y bienestar; orientará sus esfuerzos a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, por lo que estamos comprometidos con la entrega de información veraz y oportuna sobre nuestro servicio, además de medir la satisfacción de los usuarios y recibir sus solicitudes de servicio, así como también sus peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias conforme a los términos establecidos por la ley y entregar respuesta oportuna al solicitante.

Barranquilla capital de luz S.A.S comprometido con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, promueve la incorporación de atributos de buen servicio para su atención, a través de un equipo humano cualificado, de múltiples canales y del mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

Así mismo, con el propósito de fortalecer su relación con los grupos de interés Barranquilla capital de luz S.A.S se compromete a:

- Prestar un servicio al ciudadano con altos estándares de calidad y oportunidad frente a los requerimientos de los usuarios y grupos de interés.

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-05
	POLITICA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
			FECHA	03/02/2020
			PAGINAS	32

- Implementar acciones acordes con los estándares de calidad y acuerdos de niveles de servicio para la atención personalizada y los diferentes canales de atención al ciudadano, establecidos.
- Dar a conocer los lineamientos para estandarizar la información oportuna requerida para la rendición de cuentas dirigidas a los grupos de interés.

4.2 Atributos de buen servicio

Para brindar un buen servicio y lograr una atención de calidad, los siguientes atributos son esenciales en la gestión de los trabajadores de Barranquilla capital de luz S.A.S, y se evidencian y aplican en sus comportamientos y actitudes, a través del desarrollo de sus labores en los diferentes canales de atención:

- **Confiable:** brindando información exacta, veraz y acorde a los procesos, servicios, trámites y funciones de la empresa.
- **Amable:** consiste en ser gentil y servicial en la interacción con los demás, brindando atención de manera respetuosa y sincera, otorgándole al usuario la importancia que se merece.
- **Digno:** la información se brinda con respeto y trato digno acorde a la condición de ciudadano y el sentido común.
- **Efectivo:** consisten en que el servicio o la información brindada a los grupos de interés responde a sus necesidades y expectativas y se enmarcan dentro de las normas y principios.
- **Empático:** poniéndose en el lugar de los ciudadanos y demás grupos de interés de la empresa, para comprender con mayor precisión sus necesidades, expectativas y/o inquietudes.
- **Incluyente:** brindando un servicio de la misma calidad para todos los ciudadanos y demás grupos de interés de barranquilla capital de luz S.A.S reconociendo y respetando la diversidad de todas las personas.
- **Innovador:** reinventando la gestión del servicio a los grupos de interés de acuerdo con sus necesidades, y aprovechando las oportunidades que brindan las experiencias de servicio de la empresa.
- **Oportuno:** con una atención que se brinda de manera ágil y se presta en el tiempo establecido y en el momento requerido.
- **Respetuoso:** reconociendo a todas las personas y valorándolas sin desconocer sus diferencias y derechos.

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-05
	POLITICA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
			FECHA	03/02/2020
			PAGINAS	32

4.3 Derechos y deberes de los trabajadores de Barranquilla capital de luz S.A.S en la atención al ciudadano

DERECHOS	DEBERES
Recibir capacitación y actualización en temáticas específicas para el mejor desempeño de las funciones de cara al ciudadano	Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todos los ciudadanos y demás grupos de interés
Tener el acceso permanente y suficiente a la información requerida para brindar la atención	Atender a todos los ciudadanos y demás grupos de interés que ingresen a los canales de atención de la empresa dentro del horario normal de atención y después por medio de la contestadora habilitada.
Recibir las herramientas e insumos necesarios para desarrollar la labor. Contar con espacios adecuados, cómodos y acondicionados para la gestión de servicio	Asistir a las capacitaciones y actualizaciones de información programadas por la empresa en relación con temáticas de servicio al ciudadano
Recibir un trato digno y respetuoso por parte de la ciudadanía	Aplicar los manuales, procedimientos, planes y protocolos asociados a la gestión de servicio al ciudadano de la empresa
Recibir tratamiento cortés por parte de superiores o supervisores para dar instrucciones u orientaciones.	Conocer los servicios que ofrece Barranquilla capital de luz S.A.S sus requisitos, canales y horarios atención

4.4 Modelo y canales de atención de Barranquilla capital de luz S.A.S

Barranquilla capital de luz S.A.S dentro de su modelo de atención cuenta con sus servicios de atención:

- Presencial
- Telefónica
- Virtual
- Escrita

Es por ello que para cada uno de estas atenciones, se establece unos modelos de atención de cara a nuestros ciudadanos mediante los siguientes modelos.

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-05
	POLITICA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
			FECHA	03/02/2020
			PAGINAS	32

Atención presencial: Es la atención dispuesta por Barranquilla capital de luz S.A.S para atender a los ciudadanos respecto a nuestro servicio de alumbrado público; la atención es realizada por diferentes trabajadores según la necesidad del solicitante o ciudadano:

- La operadora call center para temas relacionados con solicitudes del servicio
- La auxiliar de oficina para todo lo relacionado con PQRS
- La recepcionista para solicitudes y requerimientos de carácter administrativo como recepción de HDV, radicaciones, facturas y correspondencias etc.
- El diseñador de iluminación para recibir solicitudes de incorporación de luminarias bajo nuestra administración.

Nuestra empresa como punto de atención presencial cuenta con sillas de espera y un buzón de sugerencia. Debido a la muy baja afluencia de personal para requerimiento de atención física Barranquilla capital de luz S.A.S no tiene la necesidad de contar con características como asignación de turnos, módulos de atención prioritaria o preferencial, pantallas de llamado de turnos con información adicional de trámites y servicios ofrecidos, salas de recepción, baños públicos etc.

Atención telefónica: Servicio dispuesto por Barranquilla capital de luz S.A.S para atender a los ciudadanos respecto de los servicios que presta. Esta atención es prestada por un trabajador capacitado en este caso operadores call center, en donde se cuenta con los siguientes servicios:

- Recepción del servicio de alumbrado publico
- Seguimiento a solicitudes del ciudadano
- Atención de inquietudes

La atención telefónica es el medio de atención más utilizado

Atención virtual: Esta atención es dispuesta por Barranquilla capital de luz S.A.S a través de sus distintos medios de comunicación virtuales como redes sociales y correos electrónicos, donde el ciudadano manifiesta sus necesidades y requerimientos.

Atención escrita: Este tipo de atención es dispuesto por Barranquilla capital de luz S.A.S principalmente para atención a las solicitudes de los ciudadanos de PQRS (peticiones, quejas, reclamos, solicitudes).

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-05
	POLITICA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
			FECHA	03/02/2020
			PAGINAS	32

Medio	Escenarios	Ubicación	Horario de atención
Presencial 	Punto de atención al ciudadano	Carrera 67 # 68-15 Barrio Santa Ana Barranquilla	Lunes a viernes 7:30am-12pm y 1pm-5pm, sábado 7:30am -1pm.
	Buzón de sugerencia	Buzón físico ubicado en el primer piso en la oficina de recepción ubicado en la Carrera 67 # 68-15 Barrio Santa Ana Barranquilla	Lunes a viernes 7:30am-12pm y 1pm-5pm, sábado 7:30am -1pm.
Telefónica 	Líneas fijas de atención	3200055 – 3200767 – 3200138 – 3200612 - 3200586	Lunes a viernes 7:30am-12pm y 1pm-5pm, sábado 7:30am -1pm.
	WhatsApp	3116071509	Lunes a viernes 7:30am-12pm y 1pm-5pm, sábado 7:30am -1pm
	Contestador y Receptor de llamadas automático	3200055 – 3200767 – 3200138 – 3200612 - 3200586	Lunes a viernes 5pm - 7:30am y fines de semana

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la red interna de Barranquilla capital de luz S.A.S

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-05
	POLITICA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
			FECHA	03/02/2020
			PAGINAS	32

Redes sociales / Web	Pagina web	www.alubaq.com	24 horas
	Instagram	Somos K.yena	
	Correo institucional	pqralumbrado@alubaq.com atencionalciudadano@apbaq.com	
Escrito 	Punto de atención al ciudadano	Carrera 67 # 68-15 Barrio Santa Ana Barranquilla	Lunes a viernes 7:30am-12pm y 1pm-5pm, sábado 7:30am -1pm.
	Correo institucional	pqralumbrado@alubaq.com	Lunes a viernes 7:30am-12pm y 1pm-5pm, sábado 7:30am -1pm.

4.5 Aplicabilidad

El manual de atención al ciudadano será aplicable a todos los trabajadores de Barranquilla capital de luz S.A.S, con un enfoque pedagógico y preventivo, que sirva de guía de cómo debe ser y obrar la empresa, por el hecho mismo de servir a la ciudadanía. La responsabilidad es llevar a cabo las directrices planteadas en esta política, dando a conocer la aplicación e implementación de lo aquí definido. Es un compromiso y responsabilidad de todos conocer la política y es su deber cumplirla y respetarla para el desarrollo de cualquier actividad o consulta. La presente política será renovada cuando se presenten nuevos lineamientos establecidos.

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-05
	POLITICA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
			FECHA	03/02/2020
			PAGINAS	32

4.6 Nivel de cumplimiento

Todas las personas cubiertas por el modelo de aplicación se espera que se adhieran en un 100% a la política. La política de atención al ciudadano de Barranquilla capital de luz S.A.S será de obligatorio cumplimiento para todos los trabajadores, contratistas, practicantes, proveedores y terceros que intervengan con algún tipo de atención a las necesidades y requerimientos del ciudadano.

4.7 Implementación de estrategias

Las estrategias que se pretenden implementar para el desarrollo de la política son las siguientes:

- Determinar, recopilar y analizar los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto al servicio ofrecido y si estos cumplen sus expectativas.
- Contar con una dependencia o área formal encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.
- La empresa debe contar con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias).
- La empresa debe implementar acciones para garantizar una atención accesible, contemplando alternativas para las necesidades de la población con discapacidades como: mudez, ceguera.
- Contar con varios sistemas de información para el registro y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- El registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencia debe permitir los siguientes criterios:
 - ✓ Existir un responsable(s) de quien recepciona y gestiona la respuesta oportuna
 - ✓ Permite adjuntar archivos y/o documentos
 - ✓ Permite la protección de los datos personales de los usuarios
 - ✓ Permite la consolidación de todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que ingresan
 - ✓ Permite cumplir con los tiempos de respuesta de cada tipo de solicitud.
 - ✓ Emite un semáforo de alerta sobre la proximidad de cumplimiento de los tiempos de respuesta.
 - ✓ Asigna un único y consecutivo número de radicado de PQRS
- Publicar la siguiente información en lugares de fácil acceso al ciudadano:
 - ✓ Localización física de la empresa
 - ✓ Horarios de atención
 - ✓ Teléfonos de contacto
 - ✓ Correo electrónico de contacto de la empresa

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la red interna de Barranquilla capital de luz S.A.S

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-05
	POLITICA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
			FECHA	03/02/2020
			PAGINAS	32

- Garantizar atención al ciudadano por lo menos durante 40 h a la semana
- Publicar y mantener actualizada la política de tratamiento y privacidad de datos personales disponible para todos los ciudadanos
- Divulgar su política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad, en su página web y personalmente al titular en el momento de la recolección de los datos cuando aplique.
- Contar con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales cuando aplique.
- Conservar la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento
- Incluir dentro del plan de capacitación temas relacionados a la atención del ciudadano o cliente.

4.8 Comunicaciones

La divulgación debe ser transmitida e implementada a través de las diferentes dependencias que conforman la estructura organizacional de Barranquilla capital de luz S.A.S.

5 PROTOCOLO DE ATENCIÓN

El protocolo define los lineamientos generales de Barranquilla capital de luz S.A.S que permitan dar un trato igual en el servicio al ciudadano por los diferentes canales de atención y con el ánimo de brindar un servicio con calidad, mejorando la percepción y satisfacción del ciudadano, fortaleciendo de esta manera la imagen de la empresa. Este protocolo aplica para todas las personas que se encuentren vinculadas a Barranquilla capital de luz S.A.S. Una vez implementado y comunicado el protocolo de atención al ciudadano se espera que cada persona se apropie del contenido de este documento para brindar un servicio de manera adecuada y oportuna, que se caracterice por el respeto, la amabilidad, hacia todas las personas que soliciten atención y asesoría, buscando cumplir las expectativas de los usuarios y de los interesados prestándole acompañamiento hasta que culmine la gestión que los acercó a la empresa.

Para Barranquilla capital de luz S.A.S la atención en sus canales destinados a la atención del ciudadano, se fundamenta en protocolos de atención los cuales están apoyados en los lineamientos establecidos por la empresa basados en los atributos del servicio como son: Respeto, amabilidad, confiabilidad, empatía, incluyente, oportuno, efectivo.

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-05
	POLITICA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
			FECHA	03/02/2020
			PAGINAS	32

Es por ello que Barranquilla capital de luz S.A.S, dentro de estos lineamientos tiene establecido los siguientes protocolos de atención por parte de sus trabajadores en los canales de atención así:

- Saludar de manera espontánea y respetuosa, evitando palabras coloquiales. Ejemplo: Que hubo, Qué hay, etc.
- Presentarse con el nombre y apellido
- Escuchar con atención al ciudadano para identificar su necesidad e interés. Si se identifica que el ciudadano que se contactó a través de cualquier canal de atención y recibió información o realizó algún trámite y el mismo fue efectivo, se deberá dar respuesta de una forma respetuosa.
- Solicitar cordialmente la información del ciudadano para la recepción de solicitudes del servicio de alumbrado público. En caso que el ciudadano se niegue a brindar esta información explicarle de forma respetuosa el por qué es requerida por la empresa.
- Dirigirse al ciudadano por el nombre, y orientarlo para que explique claramente el trámite a realizar.
- Escuchar y responder con empatía, comprendiendo la situación.
- Parafrasear con el ciudadano durante toda la interacción, con el fin de validar que la información ha sido clara y cumple con lo solicitado por el ciudadano.
- Durante todo el tiempo de la interacción con el ciudadano, se debe hacer uso de las normas básicas de cortesía.
- Evitar interrumpir al ciudadano con el fin de identificar de manera clara y asertiva el requerimiento del ciudadano.
- Al cierre de la interacción despedirse de manera espontánea y respetuosa con el nombre o apellido del ciudadano, teniendo una actitud cálida, de servicio e interés en la atención, evitando palabras coloquiales. Ejemplo: Chao, adiós, etc.

A continuación, se describe el modelo y los protocolos definidos para Barranquilla capital de luz S.A.S

Consideraciones	Lineamientos
En la escucha	Mantener una actitud de escucha activa, de acuerdo a los siguientes lineamientos: <ul style="list-style-type: none"> - Deje hablar primero al ciudadano. - Logre que el interlocutor sienta confianza, para conseguirlo mírelo a los ojos, asiente con la cabeza mientras escucha, concéntrese en el problema o solicitud que la persona plantea e intente ponerse en su lugar.

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-05
	POLITICA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
			FECHA	03/02/2020
			PAGINAS	32

	<ul style="list-style-type: none"> - Demuestre al interlocutor que está dispuesto a escucharle, manifestándole claramente su interés y escuchándole para tratar de entender y no para oponerse. - Elimine distracciones: (celulares, llamadas telefónicas, puertas abiertas, etc.). - Sea paciente, no interrumpa y tómese el tiempo necesario. - Conduzca la conversación sin interrumpirla, para ello suele ser útil resumir, preguntar y parafrasear. Evite argumentar en exceso, ya que esto situaría a nuestro interlocutor a la defensiva conduciéndole probablemente a que se enoje o no se exprese. - Utilice un lenguaje claro, sencillo, que el interlocutor pueda entender para demostrar que están en el mismo nivel de comunicación y comprensión.
<p>Comunicación verbal</p> 	<p>Tener en cuenta los siguientes elementos en la comunicación verbal en la atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mirada: la mirada es una potente señal de escucha, por eso es importante mirar a los ojos al ciudadano cuando éste le hable. - Expresión facial: la cara es el principal sistema de señales para expresar emociones, por eso evite gestos que evidencian actitudes negativas o desinteresadas sobre lo que le comunica el ciudadano. - Postura corporal: las posturas reflejan actitudes y sentimientos sobre nosotros mismos y sobre los demás, por eso en servicio adopté una postura de acercamiento inclinando hacia delante el cuerpo, evidencia que se está brindando atención completa y su cuerpo lo refleja. - Movimientos corporales: agitar rítmicamente los pies puede interpretarse como un deseo de marcharse, de abandonar la situación o de impaciencia. Así mismo, cuando se vuelve la cabeza hacia un lado es un corte en las señales visuales de nuestro interlocutor. Asentir con la cabeza juega un importante papel en la interacción. - Volumen de voz: los cambios en el tono y volumen de voz se utilizan para enfatizar una información, es necesario ajustar el tono sin excederse de si el interlocutor así lo requiere - Fluidez/perturbaciones del habla: muchos silencios en el discurso, empleo excesivo de palabras de relleno durante las pausas, repeticiones, tartamudeos, pronunciaciones erróneas, omisiones y palabras sin sentido pueden causar una impresión de inseguridad, incompetencia, poco interés o ansiedad.

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-05
	POLITICA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
			FECHA	03/02/2020
			PAGINAS	32

<p>Sobre los horarios</p> 	<ul style="list-style-type: none"> -Cumpla estrictamente los horarios, ya que es fundamental respetar y tener en cuenta el tiempo que invierte el ciudadano para acercarse a un punto de atención o en llamar. - Se requiere llegar anticipadamente al puesto de trabajo para no afectar el tiempo de sus compañeros y de la ciudadanía que está esperando la atención.
<p>En el contacto inicial</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Recuerde que la actitud y disposición puede ser percibida a partir de la postura y el tono de voz, por eso el saludo debe anticiparse al de su interlocutor. - Sonría y salude: buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir? - Escuche atentamente el requerimiento o trámite que desea realizar el ciudadano. - Direcione e indique con claridad y suficiencia al ciudadano los pasos a seguir para acceder al servicio el trámite.
<p>Para la atención de PQRS</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - En ejercicio del derecho de petición cualquier persona podrá solicitar a Barranquilla capital de luz S.A.S entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho que resuelva una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. - La recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias se desarrolla por los canales ya definidos. - Para la gestión y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias tenga en cuenta los lineamientos y términos establecidos anteriormente. - Barranquilla capital de luz S.A.S implementa los tiempos legales para resolverlas.
<p>Atención de personal alteradas o conflictivas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Deje que el ciudadano o ciudadana se desahogue y diga cómo se siente, sin interrupciones - Muéstrelle con su actitud que lo está escuchando, manteniendo contacto visual. - Omite tomarse la situación como personal, el ciudadano o ciudadana reclama sobre un trámite o servicio. - En lugar de formarse una opinión negativa del ciudadano o ciudadana, pregúntese: ¿Qué necesita esta persona y cómo le puedo satisfacer esa necesidad?, muéstrelle solidaridad. - Obtenga del ciudadano o ciudadana toda la información que necesite, verifique los datos, repitiéndoselos.

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-05
	POLITICA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
			FECHA	03/02/2020
			PAGINAS	32

	<ul style="list-style-type: none"> - Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir. - Haga seguimiento a la solución.
---	--

5.1 Protocolos por rol asignados a los trabajadores de Barranquilla capital de luz S.A.S

Rol	Protocolos
<p>Rol del equipo de vigilancia de la empresa en la atención presencial del ciudadano</p> <div style="text-align: center;">  </div>	<ul style="list-style-type: none"> - Identifique el objeto de la solicitud ciudadana, indagando y escuchando atentamente para así poder entregar una orientación correcta y evitar un direccionamiento erróneo en la atención presencial. - Al establecer el requerimiento o necesidad de la persona y para concluir la orientación, direccíonela así: “por favor, diríjase a....”. - Brinde información a los ciudadanos cuando se lo requieran sobre los medios virtuales y telefónicos de atención al ciudadano con los que cuenta la empresa y en los cuales podrá encontrar información, realizar trámites y solicitudes. - Realizar amablemente todos los protocolos de entrada a la empresa y brindar información amablemente cuando se requiera. - La labor que realiza el equipo de seguridad y vigilancia de la empresa garantiza la seguridad de las personas que lo visita, los bienes y en general el servicio, para lo cual debe seguir estrictamente los lineamientos y procedimientos del dispositivo de seguridad. - Si es una pregunta sencilla la que le hace el ciudadano, puede informar sin descuidar nunca la seguridad. - Haga contacto visual con el ciudadano y sonría evitando mirarlo con desconfianza. - Salude diciendo: “buenos días/tardes señor o señora, “bienvenido/a....”. - Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, infórmele al ciudadano, de manera cordial y

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-05
	POLITICA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
			FECHA	03/02/2020
			PAGINAS	32

	<p>respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad propia y de las personas que se encuentran en la empresa.</p>
<p>Rol se asesor en la recepción de la empresa</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Conozca previamente las actividades de Barranquilla capital de luz S.A.S y los procedimientos asociados, para brindar una información integral al ciudadano. - Aplique las pautas para el contacto inicial definidas anteriormente. - Brinde información actualizada y en lenguaje claro a la persona, asesore sobre requisitos para los trámites o servicios, normatividad, las formas de presentar la solicitud o requerimiento, la documentación y los procedimientos establecidos para ello, de esa forma brinda una información integral. - Verifique que el ciudadano lleve los requisitos necesarios para realizar su trámite. - En caso de que una persona no lleve alguno de los documentos solicitados para la realización de su trámite, indique con detalle qué falta. - Aplique las pautas para el desarrollo del servicio definidas anteriormente. - Confirme con la persona si la información quedó clara y si es suficiente. - Retroalimente al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. - Si hubo alguna dificultad para responder, escale la solicitud ciudadana informando a la instancia respectiva para que se pueda resolver de fondo. - Mantener contacto visual con el ciudadano con actitud cálida, de servicio e interés en la atención. - Entregar al ciudadano una atención completa y personalizada durante el tiempo del contacto. - Comunicar los otros medios de atención disponibles por la empresa - Mantener el manejo y control de la atención enfocado en los temas relacionados con el trámite a gestionar. - Realizar acompañamiento permanente al ciudadano, informando la gestión que se está realizando. - Aplique las pautas para la despedida del ciudadano definidas anteriormente

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-05
	POLITICA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
			FECHA	03/02/2020
			PAGINAS	32

<p>Rol se asesor en la atención telefónica de la empresa</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Usar un tono de voz cálido, vocalizando y manteniendo una actitud de servicio e interés en la atención. - Entregar al ciudadano una atención completa y personalizada durante el tiempo del contacto. - Informar al ciudadano sobre una nueva llamada en caso que el momento no se le pueda brindar atención o solución a su requerimiento. - Mantener la calma ante cualquier situación.
<p>Rol del asesor para la atención escrita y virtual</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizar un lenguaje apropiado para dar respuesta oportuna a sus necesidades y requerimientos. - Entregar al ciudadano una atención completa

5.2 Protocolo de atención por tipo de canal de comunicación

5.2.1 Protocolo de atención personal

Este protocolo está dirigido a todos los trabajadores de Barranquilla capital de luz S.A.S que tienen contacto directo con los ciudadanos (as) y demás grupos de interés de la empresa presencialmente, independiente del cargo que desempeñen, con el objetivo de prestar un servicio oportuno, ágil, de calidad y respetuoso desde su ingreso, durante el servicio y hasta su despedida. Por lo tanto, se siguen las siguientes pautas:

- **Contacto inicial:** Aplique las pautas para el contacto inicial definidas anteriormente
- **Lenguaje:** Brinde información actualizada y en lenguaje claro a la persona, asesore sobre requisitos para los trámites o servicios, normatividad, las formas de presentar la solicitud o requerimiento, la documentación y los procedimientos establecidos para ello, de esa forma brinda una información integral.
- **Desarrollo del servicio:** Aplique las pautas para el desarrollo del servicio definidas anteriormente.

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-05
	POLITICA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
			FECHA	03/02/2020
			PAGINAS	32

- **Despedida y cierre del ciclo del servicio:** Aplique las pautas para la despedida del ciudadano definidas anteriormente.
- **Presentación del puesto de trabajo:** El cuidado y apariencia de los espacios físicos de trabajo tiene un impacto inmediato en la percepción del usuario; por lo cual se debe mantener el puesto de trabajo en perfecto orden y aseo; las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del usuario. Recuerde no contar con elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo; no consumir comidas ni bebidas en los puestos de trabajo.
- **Cuidado de los documentos:** Entregar los documentos a las dependencias correspondiente. Archivarlos oportunamente
- **Otras recomendaciones:** Usar los puntos ecológicos que se encuentra ubicados en los pasillos de cada uno de los pisos de manera correcta y de acuerdo a la clasificación de los residuos sólidos

5.2.2 Protocolo de atención telefónica

El protocolo para la atención a los ciudadanos y demás grupos de interés de Barranquilla capital de luz S.A.S por el canal telefónico es el siguiente:

- Contestar el teléfono preferiblemente antes del tercer timbre
- Saludar amablemente a quien llama “buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido) ¿en qué le puedo servir?, ¿con quién tengo el gusto de hablar?”
- Hablar con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el usuario o ciudadano comprenda el mensaje.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Hacer sentir al usuario que se está atento, con un tono de voz empático de acogida.
- Evitar tutear al usuario como sinónimo de respeto.
- Tomar nota para recordar los puntos importantes.
- Preguntar hasta cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente.
- No interrumpir al usuario cuando está hablando.
- No sacar conclusiones precipitadas.
- Emitir sonidos o palabras de afirmación cuando el usuario hable, haciéndole hacer sentir que se le está escuchando atentamente
- Realizar seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al usuario.

Al transferir una llamada tenga en cuenta:

- Remitir solo aquellas llamadas que no está en capacidad o no tiene autorización de atender.

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-05
	POLITICA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
			FECHA	03/02/2020
			PAGINAS	32

- Asegurarse de conocer las funcionalidades del teléfono para transferir llamadas.
- Informar al usuario porque lo va a transferir y en lo posible decirle el nombre de la persona que va a recibir la consulta.
- Cuando transfiera a otra área, esperar a que este lo atienda, informándole el nombre del usuario y el motivo de la llamada, evitando así que al nuevo interlocutor le deba repetir cualquier dato.
- Cuando se reciba una llamada transferida, en primera instancia se realiza la presentación y se llama al usuario por su nombre verificando con una breve reseña la información que ha recibido.
- Despedida: Es la última impresión que se lleva el usuario o ciudadano del funcionario y/o de la empresa por lo tanto se tiene en cuenta lo siguiente: Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible), agradecer a la ciudadanía por haber recurrido a Barranquilla capital de luz S.A.S, Invitar a que se vuelva a contar con nuestro servicio.

5.2.3 Protocolo de atención virtual y por correspondencia

5.2.3.1 Lineamientos generales

En el desarrollo de ambientes y canales virtuales es necesario tener en cuentas algunas premisas que garantizan un fácil acceso y una fluida comunicación a los ciudadanos con Barranquilla capital de luz S.A.S, tales como:

- Conservar la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar.
- Utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual.
- Disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados.
- Propender en los ambientes virtuales por garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de situación de discapacidad o que requieran un tratamiento especial.
-
- Contar con una opción en la que el usuario pueda interactuar con la entidad para dar a conocer sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.
- Tener siempre presente que este medio de difusión está dirigido a la ciudadanía en general, la cual no entiende la terminología institucional, el lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de la lengua castellana.
- Estilo. Revisar mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (no muy densa) con lenguaje directo y sencillo. El texto de los párrafos no debe estar compuesto todo

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-05
	POLITICA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
			FECHA	03/02/2020
			PAGINAS	32

en mayúsculas. Debe estar digitado en altas y bajas, con el fin de lograr buena legibilidad y comprensión. Los títulos deben ser digitados en mayúsculas y minúsculas, no deben ser en mayúscula sostenida, en razón que es más difícil la lectura a través de la web.

5.2.3.2 Por correo institucional

Además de los lineamientos generales, tenga en cuenta:

- Barranquilla capital de luz S.A.S ha dispuesto el correo institucional pqralumbrado@gmail.com para atender las solicitudes enviadas por la ciudadanía a través de correo electrónico.
- La administración del correo electrónico está a cargo del grupo interno de trabajo
- El horario de atención de requerimientos a través del correo institucional será el mismo fijado para los puntos de atención presencial, es decir, Lunes a Viernes de 7:30 am a 12pm y de 1pm a 5pm; Sábados 7:30am a 1pm.
- Se propenderá para que las respuestas a los requerimientos ciudadanos interpuestos a través del correo institucional sean emitidas en los plazos establecidos.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la empresa.

5.2.3.3 Redes sociales

- **De manera general:** se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar e informar plazo mínimo y máximos para responder, dará tiempo suficiente para cumplir.
- **En el contacto inicial:** Establezca mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos; y procese las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.
- **En el desarrollo del servicio:** sugiera consultar otros canales como la página web u otro medio con información pertinente; trate de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes de un robot.
- Para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios. Reserve la información que solo incumbe a una persona en mensajes abiertos. De ningún modo publique su información personal.
- **En la finalización del servicio:** Si para resolver de manera inmediata la solicitud, se presentan inconvenientes como falta de información, incompleta o errada, comunique a su jefe inmediato para que resuelva de fondo, explique la razón al ciudadano e infórmele cuándo recibirá la

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-05
	POLITICA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
			FECHA	03/02/2020
			PAGINAS	32

respuesta. A diferencia de otros canales, por este medio se manejan los mensajes más cortos. Se recomienda máximo 140 caracteres, la claridad, oportunidad, exactitud de la respuesta, así como la ortografía es trascendental.

Es importante mencionar que Barranquilla capital de luz S.A.S como red social solo cuenta con WhatsApp por los reportes de servicio de los usuarios, toda la información de redes sociales como Facebook o Instagram es Apbaq S.A.S quien la consolida y nos comunica las necesidades de servicio o solicitudes ya consolidadas.

5.3 Protocolo de atención con enfoque diferencial

Barranquilla capital de luz S.A.S trabaja para fortalecer su relación con los ciudadanos y demás grupos de interés, procurando su satisfacción, garantizando sus derechos, y generando confianza en la empresa, por eso, se desarrollan los protocolos de servicio con enfoque diferencial para reconocer en el marco de la gestión de servicio a los diferentes grupos poblacionales, comunidades o tipos de usuarios que hoy conforman nuestro país y requieren acercarse a los servicios o trámites suministrados por la empresa. Los trabajadores de Barranquilla capital de luz S.A.S no deben rechazar o descalificar a ninguna persona que requiera atención, por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencia religiosa, contexto de desarrollo, condición de discapacidad, o cualquier otra condición; aplicando el enfoque diferencial en todas sus intervenciones o atenciones.

5.3.1 Lineamientos para la atención presencial preferencial

La atención preferencial es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, personas en situación de discapacidad etc. Barranquilla capital de luz S.A.S presenta una muy baja atención presencial al ciudadano ya que se utilizan otros canales de comunicación como el telefónico; Sin embargo, en caso de llegar algún ciudadano con las situaciones anteriormente mencionadas, el equipo de vigilancia tiene conocimiento de darle ingreso para comunicar su requerimiento o necesidad.

5.3.2 Protocolo de atención presencial a personas en situación de discapacidad

Es importante tener en cuenta que, para referirse de manera general a la población con discapacidad, se debe usar el término personas en situación discapacidad, y no discapacitado. A continuación, se presentan las pautas para la atención a este grupo poblacional, teniendo en cuenta el tipo de discapacidad:

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-05
	POLITICA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
			FECHA	03/02/2020
			PAGINAS	32

Tipo de situación de discapacidad	Lineamientos a seguir
<p>Pautas Generales</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Permita el ingreso de la persona con discapacidad y de manera inmediata informe a quien corresponda para que sea atendida con prioridad. - Identifíquese y pregunte el trámite a realizar. - Actúe con respeto y equidad. - Estar atentos a cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
<p>Discapacidad visual</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Hable y preste atención a su interlocutor, a pesar de que no puedan verle las personas ciegas o con baja visión perciben de donde procede la fuente de voz e identifican si mientras le hablan usted mira en otra dirección. - Debido a la baja afluencia de personal no se cuenta con espacios para el ingreso de personal con alguna discapacidad, en caso de requerirlo el vigilante de la empresa colabora con el ingreso de la persona. - Si la persona acepta la ayuda no lo tome bruscamente, ubíquese un paso adelante para tomar su codo u hombro, recuerde que usted es el referente, su guía para desplazarse por el lugar. - Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes, vaya en línea recta. - Si el ciudadano decide no aceptar su guía, dé indicaciones precisas que permitan ubicarse - Si la persona está acompañada de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto de él. describa el lugar, evite distraer el perro y no lo alimente. - No eleve la voz ni piense que ha de estar hablándole continuamente, la conversación ha de fluir normalmente. - Si debe leerle un documento hágalo despacio y con claridad. No abrevie los contenidos ni se permita comentarios sobre su contenido a menos que se los pidan expresamente. - Cuando se entreguen documentos, mencione con claridad cuáles son.

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-05
	POLITICA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
			FECHA	03/02/2020
			PAGINAS	32

	<ul style="list-style-type: none"> - Si por algún motivo usted debe retirarse del puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola. - Para indicarle a una persona ciega dónde ha de firmar puede tomar su mano y llevarle hasta el punto donde ha de firmar, informándole previamente el movimiento a realizar. - El ciudadano debe ser guiado hasta la salida de cualquiera de las formas anteriormente encontradas.
<p>Discapacidad física o motora</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano. - No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona. - Si la persona se encuentra en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia. - Debido a la baja afluencia de personal no se cuenta con espacios para el ingreso de personal con alguna discapacidad, en caso de requerirlo el vigilante de la empresa colabora con el ingreso de la persona. - Si va a mantener una conversación de mayor duración a cinco (5) minutos con una persona que va en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas. - Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma. - Ayude si debe de transportar objetos. - No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, ya que es parte de su estación corporal. - Cuando deba acompañar a la persona, camine despacio, con auxilio o no de aparatos y bastones, debe ir al ritmo de él o ella. - Si fuese necesario un desalojo, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos de ser necesario. - Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar, puede hacer, movimientos involuntarios con piernas y brazos, y puede presentar expresiones especiadas en el rostro. No se intimide con esto, siempre actúe naturalmente.
Discapacidad cognitiva	<ul style="list-style-type: none"> - Las personas con este tipo de situación de discapacidad pueden tomarse más tiempo en entender los conceptos y/o suministrar la información requerida para la realización de un trámite o solicitud, escuche con paciencia y amabilidad.

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-05
	POLITICA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
			FECHA	03/02/2020
			PAGINAS	32

	<ul style="list-style-type: none"> - Brinde información de forma visual, con mensajes en lenguaje sencillo, claro, concreto y corto. Los ejemplos son de gran utilidad. Durante todo el proceso de orientación o acceso al servicio, valide que la persona comprendió la información suministrada. - Evite críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor. - Consigne por escrito si el ciudadano debe presentar algún documento adicional o cumplir con algún requisito previo.
<p>Discapacidad auditiva</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - Determine en primera instancia cual es el canal comunicativo empleado por el ciudadano sordo, sea la lengua de señas, español escrito u oral. - Si el ciudadano puede entender el español oral a través de la lectura de labios tenga - en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> a. Ubíquese dentro del campo visual de la persona sorda. b. Hable despacio y mirando a la persona. c. No hable con chicles o alimentos en la boca. d. No voltee la cara. e. No se cubra la boca mientras da la información. f. Si la persona sorda está acompañada diríjase a ella. g. Si ella no está prestando atención, toque levemente en el hombro. h. Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación a la persona i. Dirija siempre su mirada a la persona, hable claramente sin exagerar la vocalización de las palabras y sin tapar su boca. j. No es necesario gritar porque, aunque el mensaje sea positivo, en este caso el rostro es lo que el interlocutor percibe, al no captar el contenido de las palabras solo ve un rostro tenso y hostil, que intenta comunicarse. k. Evite sobreponer la cultura oyente por encima de la cultura sorda. - Si un ciudadano sordo se comunica a través de la lengua de señas tenga en cuenta: <ul style="list-style-type: none"> a. La lengua materna de la población sorda es la lengua de señas, así que trate de dirigirse a la persona utilizando la misma lengua de manera cordial.

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-05
	POLITICA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
			FECHA	03/02/2020
			PAGINAS	32

	<p>b. Si no sabe lengua de señas solicite ayuda.</p> <p>c. Si la persona sorda va acompañada de interprete, evite dirigirle la palabra solo a él olvidando que su interlocutor es la persona sorda.</p> <p>d. Mientras esté conversando, mantenga siempre el contacto visual, si desvía la vista la persona puede pensar que la conversación terminó</p> <p>- Si el canal comunicativo es el español escrito:</p> <p>a. Escriba frases cortas y concretas.</p> <p>b. Escriba en lenguaje claro y sencillo.</p>
--	--

5.3.3 Protocolo de atención presencial a adultos mayores y mujeres embarazadas

Los adultos mayores y las mujeres embarazadas deben contar con una atención preferencial, la cual requiere contemplar los siguientes lineamientos:

- Prioridad en el protocolo de entrada y asignación de una de las sillas de espera.
- No use diminutivos ni expresiones paternalistas.
- Respete sus ritmos, valores, concepciones y conductas, buscando el consenso con su interlocutor.
- Procure ponerse en el lugar de su interlocutor para comprender las solicitudes que realiza.
- Sea cortés en la forma que atiende.
- Haga preguntas cerradas para aclarar y precisar la solicitud.
- Escuche con respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- En caso de una situación difícil no se ponga a la defensiva, solicite respeto y quienes están a su alrededor, no reaccione a exigencias, gritos o insultos.
- Explique y cerciórese de su respuesta fue entendible en un lenguaje claro y sencillo.

5.3.4 Pautas para brindar un servicio respetuoso, incluyente y sin discriminar la orientación sexual o identidad de genero

Los trabajadores de Barranquilla capital de luz S.A.S deben brindar un trato digno a la ciudadanía, por eso es esencial que a las personas atendidas le sean garantizados sus derechos, para tal fin tenga en cuenta las siguientes pautas:

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-05
	POLITICA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
			FECHA	03/02/2020
			PAGINAS	32

-Todas las personas tienen derecho a definir su identidad sexual y la construyen frente al sexo (Identificándose como hombre, mujer, intersexual o ninguna de estas), frente al género (Identificándose como masculino, femenino, transgénero o ninguna de estas), y frente a la orientación sexual (Identificándose como heterosexual, homosexual, bisexual o ninguna de estas).

- La identidad no la definen quienes están alrededor de una persona sino la persona misma y esta decisión debe ser respetada como cualquier otra decisión de la persona que no vulnere derechos de los demás y que corresponde al libre desarrollo de la personalidad.

- Absténgase de hacer gestos, ademanes o actitudes que denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos y forma de hablar.

- Puede encontrarse con personas cuyo aspecto es totalmente femenino pero que tienen bigote o con aspecto totalmente masculino que tengan falda, o personas cuya vestimenta o ademanes no le permitan identificarle como masculino o femenino, por lo cual no asuma ni las identifique con un género hasta que la persona de una pauta.

- Salude e inmediatamente pregunte el nombre de la persona, este dará la pauta para dirigirse a ella/el de acuerdo a su género de identificación (señor o señora), esto aplica particularmente para referirse a personas transgénero.

- Evite usar expresiones como LGBT, LGBTI, comunidad, colectivo, gremio, ustedes, salvo que la persona lo solicite así.

5.3.5 Lineamientos para la atención de grupos étnicos y culturales

Para Barranquilla capital de luz S.A.S es muy importante reconocer las necesidades diferenciales que se deben tener en cuenta en la prestación del servicio de alumbrado público e información que se brinde a las personas miembro de los pueblos indígenas, raizal, palenqueros, afrodescendientes etc. que soliciten el servicio dentro de nuestra cobertura en la ciudad de Barranquilla, por lo cual los trabajadores de la empresa deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- Aplique el protocolo general de atención presencial.

- Identifique si la persona puede comunicarse en español.

- Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.

- Solicite los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es su requerimiento o necesidad.

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-05
	POLITICA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
			FECHA	03/02/2020
			PAGINAS	32

- En caso que las alternativas anteriores no le permitan entender y/o gestionar la solicitud de la persona, registre el mensaje del solicitante guardando la llamada o realizando un vídeo si la atención es presencial.
- Posteriormente realice las gestiones administrativas necesarias para procurar contar con el apoyo y/o cotización de un traductor y/o intérprete de la respectiva lengua nativa.
- Al momento de contactar al intérprete, debe facilitarle la mayor información recopilada en el momento de la atención.
- Recuerde que las lenguas nativas son parte de nuestro patrimonio inmaterial, cultural y espiritual; y es responsabilidad de cada Colombiano y Colombiana proteger la diversidad lingüística de nuestro territorio.

6 ENCUESTA Y MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE CIUDADANOS

Barranquilla capital de luz S.A.S realiza encuestas para medir la satisfacción del ciudadano frente al servicio prestado y con base en ella evaluar la calidad de nuestro servicio.

Barranquilla capital de luz S.A.S aplica con una periodicidad mensual la encuesta de medición al ciudadano o al usuario del servicio de alumbrado público, resultados que nos permite establecer las medidas de corrección y mejora para nuestra empresa. También se cuenta con un buzón de sugerencia donde las personas que utilicen la atención presencial pueden hacer uso de esta herramienta y describir su opinión, petición, queja, reclamo o sugerencia.

7 CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA

Respetados ciudadanos y ciudadanas

Barranquilla capital de luz S.A.S desarrolla políticas y programas para fortalecer la relación con los ciudadanos a través de acciones de participación que garanticen sus derechos y canales de atención que faciliten el cumplimiento de sus deberes con:

Honestidad: Actuando siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia, rectitud y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto: Reconociendo, valorando y tratando de manera digna e incluyente a todas las personas

Compromiso: Para comprender y resolver las necesidades de las personas buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia: Al cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas con eficiencia.

Justicia: Actuando con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la red interna de Barranquilla capital de luz S.A.S

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-05
	POLITICA	ATENCIÓN AL CIUDADANO	VERSIÓN	1
			FECHA	03/02/2020
			PAGINAS	32

Responsabilidad: Al tomar decisiones conscientes, teniendo en cuenta los impactos y consecuencias que puedan producirse.

7.1 Derechos y deberes de los ciudadanos

Usted en Barranquilla capital de luz S.A.S tiene derecho a:

- Recibir un trato con respeto, igualdad e imparcialidad
- Participar activamente a través de nuestros canales de interacción
- Exigir transparencia en los procedimientos
- Recibir información y orientación en forma respetuosa, sencilla y clara
- Presentar peticiones (Verbales o escritas)
- Obtener respuesta oportuna y eficaz en sus peticiones en sus plazos establecidos
- Tener confidencialidad de la información y de sus datos personales

Es fundamental que usted conozca sus deberes:

- Obrar conforme al principio de buena fe
- Dar un trato digno y respetuoso a los servidores de Barranquilla capital de luz S.A.S
- Abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones
- Ejercer con responsabilidad sus derechos
- Abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar reiteraciones que afecten los tiempos de los tramites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- Entregar oportunamente la información para facilitar la realización de su trámite o solicitud.

	PROCESO	P1. Gestión de la estrategia	CÓDIGO	P1-POL-06
	POLITICA	POLÍTICA PROPIEDAD DEL CLIENTE	VERSIÓN	1
			FECHA	07/01/2020
			PAGINAS	2

La siguiente Política, recoge los compromisos a los cuales, Barranquilla capital de luz S.A.S., se hace responsable ante la propiedad del cliente, física, intelectual o de información, que éstos nos hacen llegar para la provisión del servicio de alumbrado público:

IDENTIFICAR LA PROPIEDAD DEL CLIENTE: Barranquilla capital de luz S.A.S. identifica los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro de La prestación del servicio de alumbrado público y que queden bajo la custodia de la empresa. Se considera como propiedad del cliente lo siguiente: Fichas técnicas, propiedad intelectual e información personal, financiera y de la empresa cliente.

VERIFICAR LA PROPIEDAD DEL CLIENTE: Barranquilla capital de luz S.A.S. verifica los bienes o información que son propiedad del cliente, confirmando las condiciones de entrega y la idoneidad y la confiabilidad de la información.

PROTEGER Y SALVAGUARDAR LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS PROPIEDAD DEL CLIENTE: Barranquilla capital de luz S.A.S. protegerá la propiedad del cliente durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para lo cual debe velar por la manipulación, almacenamiento y protección del mismo, delegando la responsabilidad de verificar, proteger y salvaguardarlo, a quien según su función o actividad le corresponda. Todos los bienes del cliente deben mantenerse en ambiente ventilado, protegido del sol y la lluvia, para garantizar su adecuada conservación y su información personal, financiera y de la empresa cliente, se mantendrá de manera confidencial en archivos con acceso restringido.

De igual modo, todo el personal que maneje bienes propiedad del cliente, debe velar por el adecuado uso de la información de los mismos, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Garantizar al Cliente total confidencialidad y uso exclusivo del documento o del bien que nos entregue
- No utilizar la información en actividades ilícitas.
- No realizar copias parciales o totales de la información para actividades diferentes al objeto de nuestro servicio, a menos que sea autorizado por el propietario de la información.
- Cualquier daño o pérdida de la información o documento debe ser informado al cliente, mediante comunicación y debe quedar registro de ello.
- Respetar las condiciones de uso que el cliente indique sobre la propiedad suministrada.