

POLÍTICA DE TRATAMIENTO PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS TITUARES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLIVAR ACUECAR S.A. E.S.P.

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de 2012 y a su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, la empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen de Bolívar S.A. E.S.P. informa la política aplicable a la entidad para el tratamiento protección de datos personales.

I. DEFINICIONES

AUTORIZACIÓN: consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

AVISO DE PRIVACIDAD: comunicación verbal o escrita generada por el responsable dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

BASE DE DATOS: conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

CAUSAHABIENTE: persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de ésta (heredero).

DATO PÚBLICO: es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

DATO SEMIPRIVADO: cualquier pieza de información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse a una persona natural o jurídica.

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

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 Tratamiento de los datos.

TITULAR: persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

TRATAMIENTO: cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

TRANSFERENCIA: la transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

II. PRINCIPIOS

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la ley 1581 de 2012 por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales y las normas que la complementan, modifican o adicionan, se aplicarán de manera armónica e integral los siguientes principios rectores:

- a) **PRINCIPIO DE LA LEGALIDAD:** el Tratamiento de datos es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y 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 solo 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 la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLIVAR ACUECAR S.A. E.S.P.**, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- h) **PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD:** la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLIVAR ACUECAR S.A. E.S.P.** está obligada 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.

III. DERECHOS QUE LE ASISTEN AL TITULAR DE LA INFORMACIÓN

El titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLIVAR ACUECAR S.A. E.S.P.** en su condición de responsable 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 a la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLIVAR ACUECAR S.A. E.S.P.** salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento (casos en los cuales no es necesaria la autorización).
- c) Ser informado por la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLIVAR ACUECAR S.A. E.S.P.**, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 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.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

IV. DEBERES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLIVAR ACUECAR S.A. E.S.P.

En virtud de la presente política de tratamiento y protección de datos personales son deberes de la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLIVAR ACUECAR S.A. E.S.P.** los siguientes, sin perjuicio de las disposiciones previstas en la ley.

Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.

- a) Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- b) Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.
- c) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- d) Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- e) Actualizar la información, atendiendo de esta forma todas las novedades respecto de los datos del titular. Adicionalmente, se deberán implementar todas las medidas necesarias para que la información se mantenga actualizada.
- f) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente.

- g) Suministrar al Encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado con lo previsto en la presente ley.
- h) Exigir al Encargado el Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- i) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la ley.
- j) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamo.
- k) Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- l) Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- m) 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.
- n) Cumplir los requerimientos e instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el tema en particular.

V. AUTORIZACIONES Y CONSENTIMIENTO DEL TITULAR

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley, en el tratamiento de datos personales del titular se requiere la autorización previa e informada de éste, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

VI. MEDIO Y MANIFESTACIÓN PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLIVAR ACUECAR S.A. E.S.P.** en los términos dispuestos en la Ley generó un aviso en el cual se comunica a los titulares que pueden ejercer su derecho al tratamiento de los datos personales a través de la página www.acuecar.com y del correo electrónico contactenos.acuecar@gmail.com

VII. EVENTOS EN LOS CUALES NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN DEL TÍTULAR DE LOS DATOS PERSONALES

La autorización del titular de la información no será necesaria en los siguientes casos:

- 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. Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

VIII. LEGITIMACIÓN PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DEL TITULAR

Los derechos de los titulares establecidos en la Ley podrán ejercerse por las siguientes personas:

- a) Por el titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLIVAR ACUECAR S.A. E.S.P.**
- b) Por los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c) Por el representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- d) Por estipulación a favor de otro o para otro.

Los derechos de los niños, niñas y adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

IX. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y FINALIDAD DEL MISMO

Para el caso de datos personales sensibles, la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLIVAR ACUECAR S.A. E.S.P.** podrá hacer uso y tratamiento de ellos 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 dicha 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 las 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 o sindical, siempre 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 refiera 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. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

X. PERSONAS A QUIENES SE LES PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN

La información que reúna las condiciones establecidas en la ley podrá suministrarse a las siguientes personas:

- a) A los titulares, sus causahabientes (cuando aquellos falten) o sus representantes legales.
- b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- c) A los terceros autorizados por el titular, por la ley o por orden judicial.

XI. PERSONA O ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLIVAR ACUECAR S.A. E.S.P.** ha designado como responsable de velar por el cumplimiento de esta política al interior de la institución el área Gestion Documental, manejan los Datos Personales de los Titulares y profesionales en Seguridad de la Información.

Esta dependencia estará atenta para resolver peticiones, consultas y reclamos por parte de los titulares y para realizar cualquier actualización, rectificación y supresión de datos personales, a través del correo electrónico contactenos.acuecar@gmail.com

XII. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y PETICIONES

DERECHO DE ACCESO. El poder de disposición o decisión que tiene el titular sobre la información que le concierne, conlleva necesariamente el derecho de acceder y conocer si su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento. De esta manera, la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLIVAR ACUECAR S.A. E.S.P.** debe garantizar al titular su derecho de acceso en tres vías:

- a) La primera implica que el titular pueda conocer la efectiva existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales.
- b) La segunda, que el titular pueda tener acceso a sus datos personales que están en posesión del responsable.
- c) La tercera, supone el derecho a conocer las circunstancias esenciales del tratamiento, lo cual se traduce en el deber de la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLIVAR ACUECAR S.A. E.S.P.** de informar al titular sobre el tipo de datos personales tratados y todas y cada una de las finalidades que justifican el tratamiento.

CONSULTAS. De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLIVAR ACUECAR S.A. E.S.P.** garantizará el derecho de consulta, suministrando a los titulares, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular. Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLIVAR ACUECAR S.A. E.S.P.** garantiza:

- a) Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- b) Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados.
- c) Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación.

En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderla consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 15 días, expresando los motivos de la de mora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al

vencimiento del primer plazo.

RECLAMOS. De conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, 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 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

a) El reclamo lo podrá presentar el Titular, teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, en el o los formatos que al efecto propone el Responsable. Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos queda lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. Si por alguna circunstancia se recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra **La EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLIVAR ACUECAR S.A. E.S.P.**, éste dará traslado, en la medida de sus posibilidades, a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles, e informará de la situación al interesado.

b) Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene el Responsable una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

c) El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

XIII. DISPOSICIONES FINALES

La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLIVAR ACUECAR S.A. E.S.P.** designa al área Gestión Documental o de quien haga sus veces, para cumplir con la función de protección de datos personales. La oficina de Gestión Documental o quien haga sus veces, dará trámite a las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la Ley 1581 de 2012.

PARAGRAFO. La **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLIVAR ACUECAR S.A. E.S.P.** designa al Líder del Sistema de Información como responsable de la adopción e implementación las obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.

VIGENCIA. El presente documento rige partir del 29 de octubre de 2018.

VIGENCIAS DE LAS BASES DE DATOS. El periodo de vigencia de las bases de datos que se construyan con la información de los titulares será de 20 años a partir de su construcción.