

**POLITICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**  
**MANUAL DE POLITICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Fecha de Adopción: Diciembre 01 de 2016

**TABLA DE CONTENIDO**

1. IDENTIFICACION DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO
2. AMBITO DE APLICACION
3. OBJETIVO
4. ALCANCE
5. POLÍTICAS
6. RESPONSABILIDADES
7. GLOSARIO
8. DESARROLLO
  - 8.1 DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS
  - 8.2 DEBERES DE LA EMPRESA COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES
  - 8.3 AUTORIZACION Y CONSENTIMIENTO DEL TITULAR
  - 8.4 MANIFESTACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN
  - 8.5 MEDIOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN
  - 8.6 PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN
  - 8.7 REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN.
  - 8.8 TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES
9. RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
10. VIGENCIA



NIT 900.596.967-9

## MANUAL DE POLITICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

**NOMBRE DE LA ENTIDAD:** EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO AGUAS DE PALMIRA S.A E.S.P., que en adelante se denominará LA EMPRESA, Sociedad comercial de derecho privado con Matricula Mercantil No. 101530-4 del 28 de febrero de 2013, identificada con Nit. 900.596.967-9, constituida mediante escritura No.323 del 25 de febrero de 2013 Notaria Primera de Palmira.

**DOMICILIO Y DIRECCIÓN:** LA EMPRESA tiene su domicilio en el Municipio de Palmira, Departamento del Valle del Cauca, y su sede única se encuentra ubicada en la Calle 30 número 28-63 Of 201 Edificio Bancolombia.

**CORREO ELECTRÓNICO:** [gerencia@aguasdepalmira.com](mailto:gerencia@aguasdepalmira.com)

**TELÉFONO:** (57) (2) 2855433-34

### 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente política será aplicable a los datos personales registrados en cualquier base de datos de propiedad de LA EMPRESA cuyo titular sea una persona natural cobijada por la normatividad aplicable.

### 3. OBJETIVO

Establecer las políticas de control para garantizar la protección de datos personales transmitidos y recibidos de parte de los clientes, dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 la cual se dicta disposiciones generales para la protección de esta información, y el Decreto 1377 de 2013 que reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.

### 4. ALCANCE

Aplica a todos los titulares de datos personales, y a los encargados del tratamiento de la información.

### 5. POLÍTICAS

Se establecen las siguientes directrices generales:

Primero: Cumplir con toda la normatividad legal vigente colombiana que dicte disposiciones para la protección de datos personales.

Segundo: Cumplir con la ley de protección de datos personales de acuerdo con lo contemplado en el Código de Ética y Buen Gobierno de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P.

Tercero: Los Servidores deben acogerse a las inhabilidades, impedimentos, incompatibilidades y conflicto de intereses contemplados en la Ley 734 de 2002 (Código disciplinario único, capítulo cuarto) para el tratamiento de datos personales.

Políticas específicas relacionadas con el tratamiento de datos personales:

- a) La Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A E.S.P., realiza el tratamiento de datos personales en ejercicio propio de sus funciones legales y para el efecto no requiere la autorización previa, expresa e informada del Titular. Sin embargo, cuando no corresponda a sus funciones deberá obtener la autorización por medio de un documento físico, electrónico, mensaje de datos, Internet, sitio web, o también de manera verbal o telefónica o en cualquier otro formato que permita su posterior consulta a fin de constatar de forma inequívoca que sin el consentimiento del titular los datos nunca hubieran sido capturados y almacenados en medios electrónicos o físicos. Así mismo se podrá obtener por medio de conductas claras e inequívocas del Titular que permitan concluir de una manera razonable que este otorgó su consentimiento para el manejo de sus datos personales.
- b) La Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A E.S.P., solicitará la autorización a los titulares de los datos personales y mantendrá las pruebas de ésta, cuando en virtud de las funciones de promoción, divulgación y capacitación, realice invitaciones a charlas, conferencias o eventos que impliquen el tratamiento de datos personales con una finalidad diferente para la cual fueron recolectados inicialmente.
- c) En consecuencia, toda labor de tratamiento de Datos Personales realizada en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A E.S.P., deberá corresponder al ejercicio de sus funciones legales o a las finalidades mencionadas en la autorización otorgada por el Titular, cuando la situación así lo amerite.
- d) El Dato Personal sometido a tratamiento deberá ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. La Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A E.S.P., mantendrá la información bajo estas características siempre y cuando el titular informe oportunamente sus novedades.
- e) Los datos personales solo serán tratados por aquellos funcionarios de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A E.S.P., que cuenten con el permiso para ello, o quienes dentro de sus funciones tengan a cargo la realización de tales actividades o por los encargados.
- f) La Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A E.S.P., autorizará expresamente al administrador de las bases de datos para realizar el tratamiento solicitado por el titular de la información.

- g) La Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A E.S.P., no hará disponibles datos personales para su acceso a través de Internet u otros medios masivos de comunicación, a menos que se trate de información pública o que se establezcan medidas técnicas que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas autorizadas por ley o por el titular.
- h) Todo dato personal que no sea dato público se tratará por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A E.S.P., como confidencial, aun cuando la relación contractual o el vínculo entre el titular del dato personal y la Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A E.S.P., haya finalizado.
- i) Cada área de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A E.S.P., debe evaluar la pertinencia de anonimizar los actos administrativos y/o documentos de carácter público que contengan datos personales, para su publicación.
- j) El titular, directamente o a través de las personas debidamente autorizado, podrá consultar sus datos personales en todo momento y especialmente cada vez que existan modificaciones en las políticas de tratamiento de la información.
- k) La Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A E.S.P., suministrará, actualizará, ratificará o suprimirá los datos personales a solicitud del titular para corregir información parcial, inexacta, incompleta, fraccionada que induzca al error o aquella que haya sido tratada previa a la vigencia de la ley y que no tenga autorización o sea prohibida.
- l) Cuando le sea solicitada información, ya sea mediante una petición, consulta o reclamo por parte del titular, sobre la manera como son utilizados sus datos personales, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A E.S.P., deberá entregar dicha información.
- m) A solicitud del titular y cuando no tenga ningún deber legal o contractual de permanecer en las bases de datos de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A E.S.P., los datos personales deberán ser eliminados. En caso de proceder una revocatoria de tipo parcial de la autorización para el tratamiento de datos personales para algunas de las finalidades la Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A E.S.P., podrá seguir utilizando los datos para las demás finalidades respecto de las cuales no proceda dicha revocatoria.
- n) Las políticas establecidas por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A E.S.P., respecto al tratamiento de datos personales podrán ser modificadas en cualquier momento. Toda modificación se realizará con apego a la normatividad legal vigente, y las mismas entrarán en vigencia y tendrán efectos desde su publicación a través de los mecanismos dispuestos por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A E.S.P., para que los titulares conozcan la política de tratamiento de la información y los cambios que se produzcan en ella.

- o) Los datos personales solo podrán ser tratados durante el tiempo y en la medida que la finalidad de su tratamiento lo justifique.
- p) La Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A E.S.P., será más rigurosa en la aplicación de las políticas de tratamiento de la información cuando se trate del uso de datos personales de los niños, niñas y adolescentes (En caso de que este evento ocurra) asegurando la protección de sus derechos fundamentales.
- q) La Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A E.S.P., podrá intercambiar información de datos personales con autoridades gubernamentales o públicas tales como autoridades administrativas, de impuestos, organismos de investigación y autoridades judiciales, cuando la soliciten en ejercicio de sus funciones.
- r) Los datos personales sujetos a tratamiento deberán ser manejados proveyendo para ello todas las medidas tanto humanas como técnicas para su protección, brindando la seguridad de que ésta no pueda ser copiada, adulterada, eliminada, consultada o de alguna manera utilizada sin autorización o para uso fraudulento.
- s) Cuando finalice alguna de las labores de tratamiento de datos personales por los servidores, contratistas o encargados del tratamiento, y aun después de finalizado su vínculo o relación contractual con la Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A E.S.P., éstos están obligados a mantener la reserva de la información de acuerdo con la normatividad vigente en la materia.
- t) La Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A E.S.P., divulgará en sus servidores, contratistas y terceros encargados del tratamiento las obligaciones que tienen en relación con el tratamiento de datos personales mediante campañas y actividades de orden pedagógico.
- u) El titular de los datos personales puede ejercer, principalmente, sus derechos mediante la presentación de consultas y reclamos ante la Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A E.S.P., en su sede cuyo domicilio es la calle 30 No. 28 – 63 piso 2 oficina 201, y por el correo electrónico [gerencia@aguasdepalmira.com](mailto:gerencia@aguasdepalmira.com).
- v) Cuando exista un encargado del tratamiento de Información de datos personales, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A E.S.P., deberá garantizar que la información que le suministra sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Adicionalmente le comunicará de manera oportuna todas las novedades a que haya lugar para que la información siempre se mantenga actualizada.
- w) La Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A E.S.P., registrará las bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos – RNBD, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012.

NIT 900.596.967-9

- x) El incumplimiento de las políticas de tratamiento de la información acarreará las sanciones contempladas en el código único disciplinario y demás normas concordantes.
- y) Los trabajadores de la empresa y contratistas que tengan archivos y bases de datos pertenecientes al ámbito personal o doméstico en los equipos de cómputo de la entidad, deberán mantener dicha información en una carpeta que sea identificable, de manera inequívoca, que es de su uso personal.

Las políticas de tratamiento de datos personales anteriormente descritas regirán a partir del 01 de diciembre del 2016. Las bases de datos sujetas a tratamiento estarán vigentes por el término contractual que tenga el producto más el término que establezca la ley.

## 6. RESPONSABILIDADES

Todos los funcionarios serán responsables de:

Cumplir con las políticas definidas en este manual, en cuanto a la protección de datos personales transmitidos y recibidos de parte de los clientes.

Cumplir con los deberes establecidos en este documento en cuanto a la protección de datos personales transmitidos y recibidos de parte de los clientes.

Proteger y mantener a salvo la documentación del anexo entregada por los clientes.

## 7. GLOSARIO

- **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.
- **Dato personal sensible:** Información que afecta la intimidad de la persona o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos (huellas dactilares, entre otros).
- **Dato personal público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la Ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados.

NIT 900.596.967-9

- **Dato personal privado.** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona titular del dato. Ejemplos: libros de los comerciantes, documentos privados, información extraída a partir de la inspección del domicilio, hojas de vida.
- **Titular del dato:** Es la persona natural a que se refieren los datos.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales como, entre otros, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación o supresión de esa clase de información.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- **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.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

## 8. DESARROLLO

### 8.1 DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS

Las personas de la entidad que tengan acceso a esta información están obligadas a cumplir estas políticas y deben, respetar y garantizar los siguientes derechos de los Titulares de los datos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento o encargados del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- 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 ley 1581/12.
- Ser informado por el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581/12 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- 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 la ley 1581/12 y a la Constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

## 8.2 DEBERES DE LA EMPRESA COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

LA EMPRESA reconoce la titularidad que de los datos personales ostentan las personas y en consecuencia ellas de manera exclusiva pueden decidir sobre los mismos. Por lo tanto, LA EMPRESA utilizará los datos personales para el cumplimiento de las finalidades autorizadas expresamente por el titular o por las normas vigentes.

En el tratamiento y protección de datos personales, LA EMPRESA tendrá los siguientes deberes, sin perjuicio de otros previstos en las disposiciones que regulen o lleguen a regular esta materia:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular para el tratamiento de datos personales, hasta su revocatoria expresa y escrita.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar oportunamente 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.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581/12.
- Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la ley.
- Identificar cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.

NIT 900.596.967-9

- 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.
- Cumplir los requerimientos e instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el tema en particular.
- Usar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012.
- Velar por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, (en caso de su existencia en la empresa) en aquellos casos en que se encuentre autorizado el tratamiento de sus datos.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- Usar los datos personales del titular sólo para aquellas finalidades para las que se encuentre facultada debidamente y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

### 8.3 AUTORIZACION Y CONSENTIMIENTO DEL TITULAR

LA EMPRESA requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los datos personales para el tratamiento de los mismos, exceptos en los casos expresamente autorizados en la ley, a saber:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

### 8.4 MANIFESTACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN

La autorización a LA EMPRESA para el tratamiento de los datos personales será otorgada por:

- El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición LA EMPRESA
- Los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.

NIT 900.596.967-9

- El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado.

## 8.5 MEDIOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN

LA EMPRESA obtendrá la autorización mediante diferentes medios, entre ellos el documento físico, electrónico, mensaje de datos, Internet, sitios Web, o en cualquier otro formato que en todo caso permita la obtención del consentimiento mediante conductas inequívocas a través de las cuales se concluya que de no haberse surtido la misma por parte del titular o la persona legitimada para ello, los datos no se hubieran almacenado o capturado en la base de datos.

La autorización será solicitada por LA EMPRESA de manera previa al tratamiento de los datos personales.

## 8.6 PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN

LA EMPRESA conservará la prueba de la autorización otorgada por los titulares de los datos personales para su tratamiento, hasta su revocatoria expresa, para lo cual utilizará los mecanismos disponibles a su alcance en la actualidad al igual que adoptará las acciones necesarias para mantener el registro de la forma y fecha y en la que obtuvo ésta. En consecuencia, LA EMPRESA podrá establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

## 8.7 REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN.

Los titulares de los datos personales pueden en cualquier momento revocar la autorización otorgada a LA EMPRESA para el tratamiento de sus datos personales o solicitar la supresión de los mismos, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual.

LA EMPRESA establecerá mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su autorización o solicitar la supresión sus datos personales, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

Para lo anterior, deberá tenerse en cuenta que la revocatoria del consentimiento puede expresarse, por una parte, de manera total en relación con las finalidades autorizadas, y por lo tanto LA EMPRESA deberá cesar cualquier actividad de tratamiento de los datos; y por la otra de manera parcial en relación con ciertos tipos de tratamiento, en cuyo caso serán estos sobre los que cesarán las actividades de tratamiento, como para fines publicitarios, entre otros.

NIT 900.596.967-9

En este último caso, LA EMPRESA podrá continuar tratando los datos personales para aquellos fines en relación con los cuales el titular no hubiera revocado su consentimiento.

### 8.8 TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES

Cuando se envíen o transfieran datos a otro país será necesario contar con la autorización del titular de la información que es objeto de transferencia. Salvo que la Ley diga lo contrario, es prerequisite dicha autorización para efectuar la circulación internacional de datos. En este sentido, antes de enviar datos personales a otro país, se deberá verificar que se cuenta con la autorización previa, expresa e inequívoca del titular que permita transmitir sus datos personales.

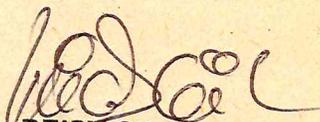
### 9. RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

LA EMPRESA será la responsable del tratamiento de los datos personales. El Contador de la empresa y hasta tanto no se tenga otra persona de planta para esta labor será el encargado del tratamiento de los datos personales, por cuenta de LA EMPRESA

### 10. VIGENCIA

La presente política rige a partir del 01 de diciembre de 2016 y deja sin efectos los reglamentos o manuales especiales que se hubiesen podido adoptar por instancias académicas y/o administrativas en LA EMPRESA.

Dado en el municipio de Palmira, a los 01 días del mes de diciembre de 2016, por,

  
**DEISY GIL CAJIAO**  
Gerente General

Proyectó:

Carlos Vicente Hurtado Duran Contador 

Revisó:

Gloria Soley Peña Moreno Abogada Contratista 

James Orlando Martínez Ramírez - Revisor Fiscal 