


**SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL  
VALLE DEL CAUCA S.A. E.S.P.**

**ACUAVALLES.A. E.S.P.**

**UNIDAD DE PLANEACION  
CORPORATIVA  
MANUAL POLITICAS DATOS PERSONALES**

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	OBJETIVO .....	3
2.	ALCANCE .....	3
3.	DEFINICIONES Y ABREVIATURAS .....	3
4.	documentos de referencia .....	4
5.	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES .....	4
5.1	PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....	4
5.2	DESCRIPCION DE LA POLITICA .....	5
5.2.1	Tratamiento Datos sensibles.....	5
5.2.2	Tratamiento de datos de menores .....	6
5.2.3	Autorización del Titular.....	6
5.2.4	Casos en que no se requiere la autorización.....	6
5.2.5	Deberes de ACUAVALLES.A. E.S.P. relacionados con tratamiento de los datos personales	7
5.2.6	Derechos de los titulares.....	8
5.2.7	Del derecho de acceso .....	8
5.2.8	Del derecho de consulta .....	8
5.2.9	Del derecho a reclamar.....	9
5.2.10	Del derecho a la rectificación y actualización de datos .....	10
5.2.11	Del derecho a la supresión de datos .....	10
5.2.12	Del derecho a revocar la autorización .....	10
5.2.13	Protección de datos en los contratos.....	11
5.3	GENERALIDADES SOBRE LA AUTORIZACIÓN .....	11
5.4	MEDIO Y MANIFESTACIONES PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN .....	11
5.5	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS, PETICIONES DE RECTIFICACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SUPRESIÓN DE DATOS.....	12
5.5.1	Consulta: .....	12
5.5.2	Reclamos .....	12
5.5.3	Requisitos para la atención de reclamos, actualización, rectificación o supresión de datos	13
5.6	TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES E INFORMACIÓN PERSONAL POR PARTE DE ACUAVALLES.A. E.S.P. ....	13
5.7	REGISTRO NACIONAL DE BASE DE DATOS.....	14
5.7.1	Clasificación de las Bases De Datos .....	14
5.8	RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	15
5.9	DATOS PERSONALES CAPTADOS A TRAVÉS DE SISTEMAS DE VIDEOVIGILANCIA .....	15
5.10	CONTACTO Y VIGENCIA .....	15
5.10.1	Información de Contacto .....	15
6.	DOCUMENTOS RELACIONADOS Y ANEXOS.....	15
7.	CONTROL DE CAMBIOS.....	15
8.	CONTROL EMISION DEL DOCUMENTO.....	16

	<b>DIRECCION DE PLANEACION CORPORATIVA</b> <b>MANUAL POLITICAS DE DATOS PERSONALES</b>	Código: ES1-M3
		Versión No: 00

## 1. OBJETIVO

Complementar las políticas corporativas de Seguridad de la Información que tiene ACUAVALLES.A. E.S.P. dando cumplimiento a lo dispuesto por la Constitución Política de Colombia y la Ley 1581 de 2012, así como las demás normas que reglamentan y complementan el tratamiento para la Protección de Datos Personales en Colombia

## 1. ALCANCE

Este manual es aplicable a todos los servidores públicos y áreas de ACUAVALLES.A. E.S.P. personales naturales o jurídicas con las que se relaciona la compañía.

ACUAVALLES.A. E.S.P. ha decidido adoptar de forma voluntaria el presente Manual, el cual establece las condiciones de organización, obligaciones de los implicados e intervinientes en el tratamiento y uso de la información de carácter personal, régimen de funcionamiento, y procedimientos aplicables al tratamiento de datos personales que en el desarrollo de sus funciones propias como ACUAVALLES.A. E.S.P. tenga que solicitar, utilizar, almacenar, corregir, ceder o suprimir.

## 2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**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.

**Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular de los datos personales 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 a varias personas naturales determinadas o determinables. Debe entonces entenderse el “dato personal” como una información relacionada con una persona natural (persona individualmente considerada).

**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 personal público:** Toda información personal que es de conocimiento libre y abierto para el público en general.

**Dato personal privado:** Toda información personal que tiene un conocimiento restringido, y en principio privado para el público en general.

	<b>DIRECCION DE PLANEACION CORPORATIVA</b> <b>MANUAL POLITICAS DE DATOS PERSONALES</b>	Código: ES1-M3
		Versión No: 00

**Dato semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general.

**Dato sensible:** Aquel dato que afecta 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, entre otros, la captura de imagen fija o en movimiento, huellas digitales, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano, etc.

**Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza 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, decide sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

**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.

**Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

### 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

Constitución Política, artículo 15.

Decreto Reglamentario No 1377 de 2013


Avisos de privacidad

Sentencias de la Corte Constitucional C – 1011 de 2008 y C – 748 de 2011

### 4. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

#### 4.1 PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

ACUAVALLES.A. E.S.P. aplicará de manera armónica e integral los siguientes principios, los cuales constituyen las reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio, de datos personales:

	<b>DIRECCION DE PLANEACION CORPORATIVA</b> <b>MANUAL POLITICAS DE DATOS PERSONALES</b>	Código: ES1-M3
		Versión No: 00

- a) **Legalidad:** El Tratamiento a que se refiere la ley 1581 de 2012 es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- b) **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) **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) **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) **Transparencia:** En el Tratamiento de datos personales, ACUAVALLES.A. E.S.P. garantizará al Titular su derecho de obtener en cualquier momento y sin restricciones, información de carácter personal que estén siendo tratada conforme a lo establecido por el Decreto Reglamentario 1377 de 2013.
- f) **Acceso y Circulación:** El acceso y la circulación será restringido acorde con la naturaleza del dato y con las autorizaciones dadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley;
- g) **Seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por ACUAVALLES.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) **Confidencialidad:** Todas las personas que en ACUAVALLE, administren, manejen, actualicen o tengan acceso a información de cualquier tipo que se encuentre en bases de datos, están obligadas a garantizar la reserva de la información, por lo que se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelar a terceros, toda la información que llagaren a conocer en la ejecución y ejercicio de sus funciones; salvo cuando se trate de actividades autorizadas expresamente por la ley. Por lo tanto, se guardará reserva de la información durante y después de terminadas la relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

## 4.2 DESCRIPCION DE LA POLITICA

### 4.2.1 Tratamiento Datos sensibles

ACUAVALLES.A. E.S.P. restringirá el tratamiento de datos personales sensibles a lo estrictamente indispensable y solicitará consentimiento previo y expreso a los titulares informando sobre la finalidad exclusiva de su tratamiento. ACUAVALLES.A. E.S.P. utiliza y trata datos catalogados como 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 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.

#### **4.2.2 Tratamiento de datos de menores**

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 de la ley 1581 de 2012 y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

- a) Que respondan y respeten el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b) Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal de los niños, niñas o adolescentes otorgará la autorización, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto. ACUAVALLES.A. E.S.P. velará por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes. Para este fin deberán aplicarse los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013.


#### **4.2.3 Autorización del Titular**

ACUAVALLES.A. E.S.P. conservará la prueba de la autorización otorgada por los titulares de los datos personales para su tratamiento, 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, ACUAVALLES.A. E.S.P. podrá establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

#### **4.2.4 Casos en que no se requiere la autorización**

De acuerdo al artículo 10 de la ley 1581 de 2012 no será necesaria la autorización del Titular cuando se trate de:

- 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.

	<b>DIRECCION DE PLANEACION CORPORATIVA</b> <b>MANUAL POLITICAS DE DATOS PERSONALES</b>	Código: ES1-M3
		Versión No: 00


e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas

#### **4.2.5 Deberes de ACUAVALLES.A. E.S.P. relacionados con tratamiento de los datos personales**

ACUAVALLES.A. E.S.P. tiene presente que los Datos Personales son de propiedad de las personas a las que se refieren y solamente ellas pueden decidir sobre los mismos. Así mismo, ACUAVALLES.A. E.S.P. hará uso de dichos datos solamente para las finalidades para las que se encuentra debidamente facultada y respetando, en todo caso, la normatividad vigente sobre la Protección de Datos Personales.

ACUAVALLES.A. E.S.P. atenderá los deberes contenidos en el artículo 17 y 18 de la Ley 1581 de 2012 y demás normas vigentes:

- 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 ley, copia de la respectiva autorización 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 al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este 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 esté 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 la ley;
- k) 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;
- l) 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;
- m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;

	<b>DIRECCION DE PLANEACION CORPORATIVA</b> <b>MANUAL POLITICAS DE DATOS PERSONALES</b>	Código: ES1-M3
		Versión No: 00

- 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.

#### **4.2.6 Derechos de los titulares**

ACUAVALLES.A. E.S.P. reconoce y garantiza a los titulares de los datos personales los siguientes derechos fundamentales:

- a) Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente ACUAVALLES.A. E.S.P. en su condición de responsable del Tratamiento.
- b) Solicitar prueba de la existencia de la autorización concedida a ACUAVALLES.A. E.S.P, salvo lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012.
- c) Recibir información por parte de ACUAVALLES.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 demás normas vigentes.
- e) Modificar y revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos personales, cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales vigentes.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, de conformidad con la ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

#### **4.2.7 Del derecho de acceso**

ACUAVALLES.A. E.S.P. garantiza el derecho de acceso conforme a la Ley 1581 de 2012, solamente a los Titulares de datos personales privados que correspondan a personas legitimadas, suministrando la información contenida en su base de datos vinculada con el titular, de manera gratuita, a través de cualquier medio de comunicación, incluyendo los electrónicos que permitan el acceso directo del titular.


Dicho acceso, se sujeta a los límites establecidos en el artículo 21 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

#### **4.2.8 Del derecho de consulta**

Los titulares de los datos personales podrán consultar la información de carácter personal que repose en cualquier base de datos de ACUAVALLES.A. E.S.P. En consecuencia, ACUAVALLES.A. E.S.P. garantiza el derecho de consulta conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 exclusivamente sobre los datos personales privados, sensibles y de menores correspondientes a personas naturales, suministrando a los Titulares de estos datos personales la información contenida en cada una de las bases de datos correspondientes y que estén bajo el control de ACUAVALLES.A. E.S.P.

ACUAVALLES.A. E.S.P. establecerá las medidas de autenticación que permiten identificar de manera segura al titular de los datos personales que realiza la consulta o petición.



	<b>DIRECCION DE PLANEACION CORPORATIVA</b> <b>MANUAL POLITICAS DE DATOS PERSONALES</b>	Código: ES1-M3
		Versión No: 00

Con respecto a la atención de solicitudes de consulta de datos personales ACUAVALLE garantiza:

- f) Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes y seguros;
- g) Establecer formularios, sistemas y otros métodos que se informarán en el Aviso de Privacidad;
- h) Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que se encuentren en operación.
- i) Independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, éstas serán tramitadas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. En el evento en el que una solicitud de consulta no pueda ser atendida dentro del término antes señalado, se informará al interesado antes del vencimiento del plazo las razones por las cuales no se ha dado respuesta a su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- j) Las consultar podrán formularse al correo [datospersonales@acuavalle.gov.co](mailto:datospersonales@acuavalle.gov.co)


#### **4.2.9 Del derecho a reclamar**

El Titular de datos personales que considere que la información contenida o almacenada en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes y principios contenidos en la normatividad sobre Protección de Datos Personales. En tal sentido, podrán presentar reclamación ante ACUAVALLES.A. E.S.P. el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a) El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a ACUAVALLES.A. E.S.P., con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

- b) Una vez ACUAVALLES.A. E.S.P. haya recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda 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 atender el reclamo dentro de dicho término, ACUAVALLES.A. E.S.P. informará al interesado 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.

	<b>DIRECCION DE PLANEACION CORPORATIVA</b> <b>MANUAL POLITICAS DE DATOS PERSONALES</b>	Código: ES1-M3
		Versión No: 00

#### 4.2.10 Del derecho a la rectificación y actualización de datos

ACUAVALLES.A. E.S.P. se obliga a rectificar y actualizar a solicitud del Titular, la información de carácter personal que corresponda a personas naturales, que resulte incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y lo términos antes señalados.

Al respecto, ACUAVALLES.A. E.S.P. tendrá en cuenta lo siguiente:

- a) En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales, el Titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.
- b) ACUAVALLES.A. E.S.P., tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando beneficien al Titular de los datos personales. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que ACUAVALLES.A. E.S.P. considere pertinentes y seguros.
- c) ACUAVALLES.A. E.S.P., podrá establecer formularios, formatos, sistemas y otros métodos, que serán informados en el Aviso de Privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web u oficinas de ACUAVALLES.A. E.S.P.

#### 4.2.11 Del derecho a la supresión de datos

El Titular de datos personales, tiene el derecho en todo momento, a solicitar a ACUAVALLES.A. E.S.P., la supresión (eliminación) en cualquiera de los siguientes eventos:


- a) Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
- b) Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- c) Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados

Esta supresión implica la eliminación o borrado seguro, total o parcial, de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por ACUAVALLES.A. E.S.P. Sin embargo este derecho del titular no es absoluto y en consecuencia ACUAVALLES.A. E.S.P. podrá negar el ejercicio del mismo cuando:

- a) El titular de los datos tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b) La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- c) Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

#### 4.2.12 Del derecho a revocar la autorización

Los titulares de los datos personales pueden en cualquier momento revocar la autorización otorgada a ACUAVALLES.A. E.S.P. para el tratamiento de sus datos personales o solicitar la

	<b>DIRECCION DE PLANEACION CORPORATIVA</b> <b>MANUAL POLITICAS DE DATOS PERSONALES</b>	Código: ES1-M3
		Versión No: 00

supresión de los mismos, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. ACUAVALLES.A. E.S.P. 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 ACUAVALLES.A. E.S.P. 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. En este último caso, ACUAVALLES.A. E.S.P. podrá continuar tratando los datos personales para aquellos fines en relación con los cuales el titular no hubiera revocado su consentimiento.

#### **4.2.13 Protección de datos en los contratos**

En los contratos laborales, ACUAVALLES.A. E.S.P. deberá incluir cláusulas con el fin de autorizar de manera previa y general el tratamiento de datos personales relacionados con la ejecución del contrato, lo que incluye la autorización de recolectar, modificar o corregir, en momentos futuros, datos personales del Titular correspondientes a personas naturales. También debe incluir la autorización para que algunos de los datos personales, en caso dado, puedan ser entregados o cedidos a terceros con los cuales ACUAVALLES.A E.S.P. tenga contratos de prestación de servicios, para la realización de tareas tercerizadas. En estas cláusulas, se hace mención del presente Manual y de su ubicación en el sitio web institucional, para su debida consulta.

### **4.3 GENERALIDADES SOBRE LA AUTORIZACIÓN**


Cuando se trate de datos diferentes a los de naturaleza pública, definidos en el numeral 2 del artículo 3 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013, ACUAVALLES.A. E.S.P. solicitará previamente la autorización para el tratamiento de datos personales por cualquier medio que permita ser utilizado como prueba. Según el caso, dicha autorización puede ser parte de un documento más amplio como por ejemplo, de un contrato, o de un documento específico (formato, formulario, otrosí, etc.).

En caso de tratarse de datos de carácter personal privados correspondientes a personas naturales, la descripción de la finalidad del tratamiento de los datos se informará mediante el mismo documento específico o adjunto. ACUAVALLES.A. E.S.P. informará al titular de los datos lo siguiente:

- a) El tratamiento al que serán sometidos sus datos personales y la finalidad específica del mismo.
- b) Los derechos que le asisten como titular.
- c) La página web, correo electrónico, dirección física y demás canales de comunicación en por los cuales podrá formular consultas y/o reclamos ante el Responsable o Encargado del tratamiento.

### **4.4 MEDIO Y MANIFESTACIONES PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN**

ACUAVALLES.A. E.S.P. para obtener la autorización de tratamiento de datos personales, utilizará diferentes medios que permitan de parte del titular su manifestación libre, clara, expresa e informada, entre ellos registro en página web, correo electrónico, formatos físicos en

	<b>DIRECCION DE PLANEACION CORPORATIVA</b> <b>MANUAL POLITICAS DE DATOS PERSONALES</b>	Código: ES1-M3
		Versión No: 00

nuestras dependencias, formatos físicos en nuestras oficinas de atención al público en las seccionales.

#### **4.5 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS, PETICIONES DE RECTIFICACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SUPRESIÓN DE DATOS**

##### **4.5.1 Consulta:**

Los titulares, o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, ACUAVALLES.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.

Con respecto a la atención de solicitudes de consulta de datos personales ACUAVALLES.A. E.S.P. garantiza:


- a) Habilitar un correo electrónico [datospersonales@acuavalle.gov.co](mailto:datospersonales@acuavalle.gov.co) para realizar las consultas pertinentes de datos personales.
- b) Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, los cuales deberán ser informados en el aviso de privacidad.
- 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 diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

##### **4.5.2 Reclamos**

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, podrán presentar un reclamo ante ACUAVALLES.A. E.S.P., el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a) El reclamo del Titular se formulará mediante solicitud dirigida a ACUAVALLES.A. E.S.P. al correo electrónico [datospersonales@acuavalle.gov.co](mailto:datospersonales@acuavalle.gov.co) o mediante comunicación escrita dirigida a la dirección jurídica, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado 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, éste se catalogará con la etiqueta "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha etiqueta se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.

	<b>DIRECCION DE PLANEACION CORPORATIVA</b> <b>MANUAL POLITICAS DE DATOS PERSONALES</b>	Código: ES1-M3
		Versión No: 00

- 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 atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado 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.

#### **4.5.3 Requisitos para la atención de reclamos, actualización, rectificación o supresión de datos**

- a) El reclamo se formulara mediante solicitud escrita dirigida a ACUAVALLES.A. E.S.P. y la comunicación debe contener como mínimo fecha de solicitud, descripción clara y detallada de los hechos que dan lugar al reclamo, fotocopia del documento de identificación, dirección de contacto (Física o Electrónica) y teléfono para efectos de notificación, así mismo debe venir acompañada del formato de reclamación de tratamiento de datos personales; para el representante del titular, documento autenticado que acredite la representación, si es el caso.
- b) Para ejercer este derecho por medio electrónico, el titular, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado podrá formular la reclamación por medio del correo electrónico destinado por ACUAVALLES.A. E.S.P. [datospersonales@acuavalle.gov.co](mailto:datospersonales@acuavalle.gov.co) adjuntando la información anteriormente relacionada.
- c) Para ejercer este derecho por medio físico, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado podrá radicar la consulta en cualquiera de las oficinas de ACUAVALLES.A. E.S.P. adjuntando la información anteriormente relacionada.
- d) La persona interesada en ejercer este derecho, deberá en todo caso, utilizar un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud. Cualquiera que sea el medio utilizado para ejercer este derecho;

#### **4.6 TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES E INFORMACIÓN PERSONAL POR PARTE DE ACUAVALLES.A. E.S.P.**

Dependiendo de la naturaleza de las relaciones permanentes u ocasionales que cualquier persona titular de datos personales pueda tener para con ACUAVALLES.A. E.S.P., la totalidad de su información puede ser transferida al exterior, sujeto a los requerimientos legales aplicables, con la aceptación de la presente política, autoriza expresamente para transferir Información Personal. La información será transferida, para todas las relaciones que puedan establecerse con ACUAVALLES.A. E.S.P.

Sin perjuicio de la obligación de observar y mantener la confidencialidad de la información, ACUAVALLES.A. E.S.P., tomará las medidas necesarias para que esos terceros conozcan y se comprometan a observar esta Política, bajo el entendido de que la información personal que reciban, únicamente podrá ser utilizada para asuntos directamente relacionados con la relación propia con ACUAVALLES.A. E.S.P. y solamente mientras ésta dure, y no podrá ser usada o destinada para propósito o fin diferente.

ACUAVALLES.A. E.S.P., también puede intercambiar Información Personal con autoridades gubernamentales o públicas de otro tipo (incluidas, entre otras autoridades judiciales o administrativas, autoridades fiscales y organismos de investigación penal, civil, administrativa, disciplinaria y fiscal), y terceros participantes en procedimientos legales civiles y sus



contadores, auditores, abogados y otros asesores y representantes, porque es necesario o apropiado: (a) para cumplir con las leyes vigentes, incluidas las leyes distintas a las de su país de residencia; (b) para cumplir con procesos jurídicos; (c) para responder las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno, y para responder las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno distintas a las de su país de residencia; (d) para hacer cumplir nuestros términos y condiciones; (e) para proteger nuestras operaciones; (f) para proteger nuestros derechos, privacidad, seguridad o propiedad, los suyos o los de terceros; y (g) obtener las indemnizaciones aplicables o limitar los daños y perjuicios que nos puedan afectar.

#### **4.7 REGISTRO NACIONAL DE BASE DE DATOS**

ACUAVALLES.A. E.S.P., se reserva, en los eventos contemplados en la ley y en sus estatutos y políticas corporativas, la facultad de mantener y catalogar determinada información que repose en sus bases de datos, como confidencial de acuerdo con las normas vigentes, sus estatutos y políticas corporativas, todo lo anterior y en consonancia con el derecho fundamental y constitucional.

##### **4.7.1 Clasificación de las Bases De Datos**

ACUAVALLES.A. ha clasificado sus Bases de Datos de la siguiente manera:

###### **4.7.1.1 Bases de datos de servidores públicos**

Son las bases de datos manuales o automatizados que contienen datos de las personas naturales que se vinculan laboralmente con ACUAVALLES.A. E.S.P., cuyo tratamiento tiene como finalidad cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias. En esta base de datos, se incorporan tanta información privada, pública, datos sensibles y de menores. El tratamiento de los datos para los fines diferentes a las obligaciones derivadas de la relación laboral requerirá autorización previa del titular o su representante legal, según sea el caso.


En ningún caso, ACUAVALLES.A. E.S.P. dará tratamiento a los datos sensibles o de menores sin autorización previa.

###### **4.7.1.2 Bases de datos de Contratistas y Proveedores**

Son las bases de datos manuales o automatizadas que contienen datos de las personas naturales que mantienen un vínculo contractual y comercial, cuyo tratamiento tiene como finalidad cumplir con las disposiciones contractuales estipuladas por ACUAVALLES.A. E.S.P., para la adquisición de servicios y bienes demandados por ella para su normal funcionamiento o el cumplimiento de algunas de sus funciones. Esta base de datos contiene datos personales públicos, privados y sensibles, los cuales tienen como finalidad el desarrollo de relaciones contractuales. El tratamiento de estos datos para fines diferentes al mantenimiento de la relación contractual o el cumplimiento de deberes de carácter legal, requiere de autorización previa del titular.

###### **4.7.1.3 Bases de datos de clientes o usuarios del servicio público de Acueducto y Alcantarillado suministrado por Acuavalle**

Son las bases de datos manuales o sistematizadas que contiene datos personales relacionados con la prestación del servicio de Acueducto y Alcantarillado y otros servicios prestados directamente por ACUAVALLES.A. E.S.P con cobros que sean permitidos realizar a través de la factura por el Titular, tendrán como finalidad:

	<b>DIRECCION DE PLANEACION CORPORATIVA</b> <b>MANUAL POLITICAS DE DATOS PERSONALES</b>	Código: ES1-M3
		Versión No: 00

- a) La lectura de contadores de los usuarios del servicio;
- b) La facturación y recaudo por la prestación del servicio de Acueducto y Alcantarillado y los que expresamente autorice el Titular;
- c) Realizar la gestión de cobro por el servicio de acueducto y alcantarillado;
- d) La realización de encuestas, estudios e investigaciones de mercado;
- e) En general, todo lo necesario para la debida prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, de conformidad con las Leyes 142 y 143 de 1994.

ACUAVALLES.A. E.S.P. en los términos dispuestos por 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.acuavalle.gov.co](http://www.acuavalle.gov.co) y del correo electrónico [datospersonales@acuavalle.gov.co](mailto:datospersonales@acuavalle.gov.co).

#### **4.8 RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

ACUAVALLES.A. E.S.P. como entidad, y en los términos establecidos en la normatividad vigente, actuará como RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO de Datos Personales; y las distintas dependencias actuaran como ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO de datos personales.

#### **4.9 DATOS PERSONALES CAPTADOS A TRAVÉS DE SISTEMAS DE VIDEOVIGILANCIA**

La videovigilancia que realiza ACUAVALLES.A. E.S.P. tiene como objetivo general garantizar la seguridad de los bienes y personas que se encuentran en nuestras sedes. Las imágenes captadas por los sistemas de videovigilancia de ACUAVALLE.S.A. E.S.P. serán sometidas al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, en especial sus principios rectores.

#### **4.10 CONTACTO Y VIGENCIA**

##### **4.10.1 Información de Contacto**

Si tiene alguna pregunta sobre esta política, comuníquese con ACUAVALLES.A. E.S.P. o envíe su consulta directamente o través de los siguientes canales de comunicación: Conmutador: 6653567 extensión 1133 Mediante comunicación escrita a través del correo electrónico: [datospersonales@acuavalle.gov.co](mailto:datospersonales@acuavalle.gov.co) o personalmente en las Oficinas de ACUAVALLE

#### **5. DOCUMENTOS RELACIONADOS Y ANEXOS**

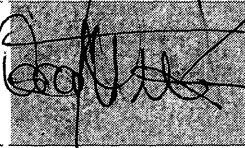
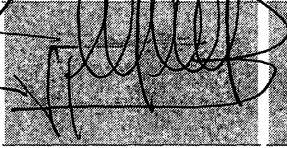
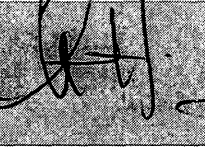
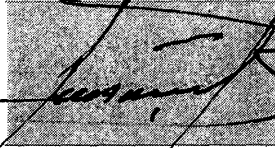
No aplica-

#### **6. CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Versión No..</b>	<b>Fecha</b>	<b>Paginas</b>	<b>Cambios Efectuados</b>
00	2017-10-07	No aplica	Creación del documento



### 7. CONTROL EMISION DEL DOCUMENTO

Actividad	Elabora	Revisa		Aprueba
Nombre	Oscar Mauricio Florez Castro	José Ignacio Muñoz Fernández	Gustavo Barona	Guillermo Arbey Rodríguez
Cargo	Profesional IV Gestión TICs	Director Unidad Planeación Corporativa	Director jurídico	Gerente
Firma				
Fecha				2017-10-07