



NIT: 822.001.883-3

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO DE SAN JOSE DEL  
GUAVIARE

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS  
PERSONALES

 <p><b>EMPAQUAS</b> E.S.P. "Mejor en Calidad y Eficiencia" NIT: 822.001.883-3</p>	<b>PROCESO:</b> Atención al Cliente	<b>Código:</b> AC-PM-DO01-01
	<b>DOCUMENTO:</b> Política de Tratamiento de Datos Personales	<b>Fecha de Aprobación:</b> 02 de agosto de 2019

## Contenido

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>2</b>
<b>1. CONCEPTOS</b> .....	<b>2</b>
<b>2. MARCO LEGAL</b> .....	<b>3</b>
<b>3. OBJETIVOS</b> .....	<b>4</b>
<b>4. ALCANCE</b> .....	<b>4</b>
<b>5. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b> .....	<b>4</b>
<b>7. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b> .....	<b>5</b>
I. Principios Rectores.....	5
II. Tratamiento de Datos Sensibles.....	6
III. Tratamiento de Datos Personales, de Niños, Niñas y Adolescentes.....	7
IV. Finalidad del Tratamiento de los Datos Personales.....	7
V. Autorización.....	8
VI. Limitaciones Temporales al Tratamiento de los Datos Personales.....	9
VII. Aviso de Privacidad.....	10
VIII. A quienes se les debe Suministrar Información de Datos Personales.....	10
IX. Procedimiento para la Recolección, Tratamiento, Almacenamiento, Circulación y Supresión de Información.....	11
X. Prohibiciones.....	11
<b>8. DEBERES DE LA EMPRESA EN EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES</b> .....	<b>11</b>
Deberes de la empresa como responsable del Tratamiento:.....	11
Deberes de la empresa como encargada del Tratamiento de datos personales:.....	12
Deber de informar al Titular:.....	13
<b>9. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES</b> .....	<b>13</b>
Derechos Generales.....	13
Derechos de Acceso.....	14
Reclamos.....	15
Legitimación para el ejercicio de los derechos de Titular.....	15
<b>10. CANALES DISPUESTOS PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES</b> .....	<b>16</b>
<b>11. MONITOREO Y REVISIÓN</b> .....	<b>17</b>
<b>12. COMUNICACIÓN Y CONSULTA</b> .....	<b>17</b>
<b>13. REVISIÓN Y APROBACIÓN</b> .....	<b>17</b>

 <p><b>EMPOAGUAS</b> E.S.P. "Mejor en Calidad y Eficiencia" NIT: 822.001.883-3</p>	<b>PROCESO:</b> Atención al Cliente	<b>Código:</b> AC-PM-DO01-01
	<b>DOCUMENTO:</b> Política de Tratamiento de Datos Personales	<b>Fecha de Aprobación:</b> 02 de agosto de 2019

## PRESENTACIÓN

La empresa de servicios públicos EMPOAGUAS E.S.P. xxxx, en cumplimiento del derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertadores y garantías constitucionales establecidos en artículo 15 y 20 de la constitución política de Colombia, y las disposiciones generales para la protección de datos personales establecida en la ley 1581 de 2012 y a su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, establece la política de protección de datos personales, para la aplicación de los principios de tratamiento de datos personales, garantizar los derechos de los titulares de los datos personales, establecer los deberes y responsabilidades de la empresa para el tratamiento de los mismos.

### 1. CONCEPTOS

**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 la Políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, las formas 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

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

**Dato Público:** es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados como datos públicos, entre otros, lo 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.

	<b>PROCESO:</b> Atención al Cliente	<b>Código:</b> AC-PM-DO01-01
	<b>DOCUMENTO:</b> Política de Tratamiento de Datos Personales	<b>Fecha de Aprobación:</b> 02 de agosto de 2019

**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.

**Dato semiprivado:** son los datos que no tienen naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo al titular sino a cierto sector o a la sociedad en general. Los datos financieros y crediticios de la actividad comercial o de servicios, son algunos ejemplos.

**Dato Privado:** es el dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el Titular. Los gustos o preferencias de las personas, por ejemplo corresponden a un dato privado.

**Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.

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

**Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

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

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

**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.

## 2. MARCO LEGAL

**Ley 19 de 1958:** Sobre reforma administrativa.

**Constitución Política, artículo 15.** Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y

 <p><b>EMPAQUAS</b> E.S.P. "Mejor en Calidad y Eficiencia" NIT: 822.001.883-3</p>	<b>PROCESO:</b> Atención al Cliente	<b>Código:</b> AC-PM-DO01-01
	<b>DOCUMENTO:</b> Política de Tratamiento de Datos Personales	<b>Fecha de Aprobación:</b> 02 de agosto de 2019

hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

**Ley 1266 de 2008.** por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1581 de 2012.** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

**Decretos Reglamentario 2952 de 2010:** por el cual se reglamentan los artículos 12 y 13 de la Ley 1266 de 2008.

**Decreto Reglamentario parcial 1377 de 2013.**

**Decreto N° 090 de 2018 del Ministerio de Industria y Comercio.** Por el cual se modifican los artículos 2.2.2.26.1.2 y 2.2.2.26.3.1 del Decreto 1074 de 2015 - Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo.

### 3. OBJETIVOS

Establecer los requisitos para el tratamiento de la información de datos personales registrada en las bases de datos de la empresa y establecer los mecanismos para garantizar las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

#### Objetivos específicos

- Establecer requisitos para el tratamiento de las bases de datos personales.
- Establecer requisitos para la clasificación de las bases de datos personales.
- Establecer las responsabilidades en el manejo y tratamiento de la información de datos personales registradas en las bases de datos de la empresa.
- Comunicar a las personas sobre los derechos que tienen como titular de la información.

### 4. ALCANCE

Los principios y disposiciones establecidas en la presente política son aplicables a los datos personales registrados en todas las áreas y oficinas de la empresa en cualquier base de datos que los hagan susceptibles de tratamiento.

	<b>PROCESO:</b> Atención al Cliente	<b>Código:</b> AC-PM-DO01-01
	<b>DOCUMENTO:</b> Política de Tratamiento de Datos Personales	<b>Fecha de Aprobación:</b> 02 de agosto de 2019

## 5. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de San José del Guaviare EMPOAGUAS E.S.P., como responsable del tratamiento de los datos personales que recolecta en cumplimiento de sus funciones, establece los requisitos para cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales de los usuarios, trabajadores y contratistas de la empresa, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de la información que se requiera realizar por razones de la actividades que desarrolla en cumplimiento de su objeto social, su propósito principal es garantizar la privacidad de la información, evitar el tratamiento sin previa autorización y garantizar los derechos de los titulares de los datos personales.

## 6. CATEGORIA DE LOS DATOS

### **Datos sensibles:**

Son los datos 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 religiosa o filosófica, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promuevan intereses de cualquier 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.

### **Dato personal:**

Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

### **Dato Público:**

Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados como datos públicos, entre otros, lo 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

## 7. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

	<b>PROCESO:</b> Atención al Cliente	<b>Código:</b> AC-PM-DO01-01
	<b>DOCUMENTO:</b> Política de Tratamiento de Datos Personales	<b>Fecha de Aprobación:</b> 02 de agosto de 2019

## I. Principios Rectores.

Se aplicará los siguientes principios:

**Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento de los datos se realizará de acuerdo a lo establecido en la ley 1581 de 2012 y demás disposiciones que la desarrollen.

**Principio de finalidad:** El Tratamiento se realizará obedeciendo a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual será informada al Titular.

**Principio de libertad:** la obtención de los datos y el Tratamiento, sólo se realizará con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. No se realizará obtención o divulgación de datos personales sin previa autorización o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

**Principio de veracidad o calidad:** se garantizará que la información sujeta a Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. No se realizará Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

**Principio de transparencia:** se garantizará el derecho del Titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

**Principio de acceso y circulación restringida:** para el Tratamiento de datos personales la empresa se sujetará a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos y de las disposiciones legales.

Los datos personales de responsabilidad de la empresa no estarán disponibles en internet ni ningún otro medio de divulgación o comunicación masiva, salvo que se implemente mecanismo para que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido solo a los titulares o terceros autorizados conforme a los requisitos legales.

**Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento, se manejará 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.

**Principio de confidencialidad:** los trabajadores y contratistas de la empresa que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligados a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, sólo podrán suministrar o comunicar información de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la

	<b>PROCESO:</b> Atención al Cliente	<b>Código:</b> AC-PM-DO01-01
	<b>DOCUMENTO:</b> Política de Tratamiento de Datos Personales	<b>Fecha de Aprobación:</b> 02 de agosto de 2019

normatividad vigente y en los términos de la misma, previa autorización del jefe inmediato.

## II. Tratamiento de Datos Sensibles.

Solo se podrá dar tratamiento de los datos sensibles en los siguientes casos:

- Por autorización explícita de Titular, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- Cuando el Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado, en estos casos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- 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.
- El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- 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.

## III. Tratamiento de Datos Personales, de Niños, Niñas y Adolescentes.

El tratamiento de datos personales de los niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con la normatividad vigente, para dicho Tratamiento la empresa cumplirá con los siguientes parámetros y requisitos:

- Que responda y respete al interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Que asegure el respeto de sus derechos fundamentales.
- Se debe contar con autorización del representante legal de los niños, niñas y adolescentes 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.

	<b>PROCESO:</b> Atención al Cliente	<b>Código:</b> AC-PM-DO01-01
	<b>DOCUMENTO:</b> Política de Tratamiento de Datos Personales	<b>Fecha de Aprobación:</b> 02 de agosto de 2019

#### IV. Finalidad del Tratamiento de los Datos Personales

El tratamiento de los datos personales en la empresa tiene las siguientes finalidades:

- Realizar notificaciones en tiempo real, sobre la prestación del servicio y noticias de la empresa.
- Prestación del servicio y desarrollo de las actividades propias del objeto social de EMPOAGUAS E.S.P.
- Contactar al Titular para realizar encuestas, y/o confirmación de datos personales necesarios para la ejecución de una relación contractual.
- Análisis de la información.
- Reporte a los entes de vigilancia y control.
- Ofrecer programas de bienestar, para el Titular y sus beneficiarios.

#### V. Autorización.

La recolección de datos se limitará a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados o a los requisitos conforme a la normatividad vigente. Salvo en los casos expresamente previstos por la ley, no se podrá recolectar datos personales sin autorización del Titular.

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual se deberá obtener por los mecanismos y medios establecidos por la empresa.

#### Autorización para el tratamiento de datos sensible.

El tratamiento de datos sensibles está prohibido, a excepción de los casos expresamente señalados en la normatividad vigente, cuando dicho tratamiento sea posible deberá cumplirse las siguientes obligaciones:

- Informar al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- Informar al Titular de manera explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso.

#### Casos en los que no se requiere autorización:

	<b>PROCESO:</b> Atención al Cliente	<b>Código:</b> AC-PM-DO01-01
	<b>DOCUMENTO:</b> Política de Tratamiento de Datos Personales	<b>Fecha de Aprobación:</b> 02 de agosto de 2019

- 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.

### **Evidencia de la Autorización.**

La empresa implementara formatos para la recolección de datos personales donde el Titular firme autorizando o no el tratamiento de los datos, dichos formatos se conservarán como prueba de la autorización otorgada por los Titulares.

### **Revocatoria de la Autorización.**

Los Titulares podrán presentar solicitud de revocatoria de la autorización otorgada y la supresión de datos, a los cual la empresa le dará el respectivo trámite de acuerdo a los requisitos legales.

La revocatoria de la autorización y la solicitud de supresión de datos, no procederá cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

Los Titulares 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, cuando vencido el término legal respectivo la empresa no haya eliminado los datos personales.

### **Autorización para el Tratamiento de datos personales recolectados antes de entrar en vigencia la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.**

- Se debe solicitar autorización de los Titulares para continuar con el Tratamiento de sus datos personales y dar a conocer lo establecido en la presente Política.
- En los casos en que sea imposible solicitar al Titular el consentimiento para el Tratamiento de sus datos personales y poner en conocimiento la Política de Tratamiento de Datos Personales, se comunicará la Política mediante los canales de comunicación de la empresa.
- En el término de treinta (30) días hábiles, contados a partir de la comunicación de la Política de Tratamiento de Datos, si el Titular no ha contactado la empresa para solicitar la supresión de sus datos personales, la empresa podrá continuar realizando el Tratamiento de los datos contenido en sus bases de datos para la finalidad o finalidades indicadas en la Política de Tratamiento de

 <p><b>EMPAQUAS</b> E.S.P. "Mejor en Calidad y Eficiencia" NIT: 822.001.883-3</p>	<b>PROCESO:</b> Atención al Cliente	<b>Código:</b> AC-PM-DO01-01
	<b>DOCUMENTO:</b> Política de Tratamiento de Datos Personales	<b>Fecha de Aprobación:</b> 02 de agosto de 2019

la información, puesta en conocimiento de los Titulares mediante los canales de comunicación de la empresa, sin perjuicio de la facultad que tiene el Titular de ejercer en cualquier momento su derecho y pedir la eliminación del dato.

**Nota:** Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la presente ley.

## VI. Limitaciones Temporales al Tratamiento de los Datos Personales.

- Solo se podrán recolectar, almacenar, usar, o circular los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el Tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos, históricos de la información, una vez cumplida la o las finalidades de Tratamiento y sin perjuicios de las normas legales que dispongan lo contrario, se procederá a la supresión de los datos personales, no obstante lo anterior los datos personales que requieran ser conservados para cumplimiento de una obligación legal o contractual, no serán eliminados.

## VII. Aviso de Privacidad.

En los casos en los que no sea posible poner a disposición del Titular las Políticas de Tratamiento de la información, la empresa informará por medio de un Aviso de Privacidad al Titular sobre la existencia de la Política de Protección de Datos Personales y la manera de acceder a la misma, de manera oportuna y en todo caso a más tardar al momento de la recolección de los datos personales.

El aviso de privacidad tendrá como mínimo el siguiente contenido:

- Nombre o razón social y datos de contacto de la empresa.
- Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- Los derechos que le asisten al Titular.
- Los mecanismos dispuestos por la empresa para que el Titular conozca la Política de Tratamiento de Datos Personales y los cambios sustanciales que se produzcan en ella o en el aviso de privacidad,

Cuando se recolecten datos personales sensibles, el aviso de privacidad señalará expresamente el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que versen sobre el tipo de datos.

 <p><b>EMPAQUAS</b> E.S.P. "Mejor en Calidad y Eficiencia" NIT: 822.001.883-3</p>	<b>PROCESO:</b> Atención al Cliente	<b>Código:</b> AC-PM-DO01-01
	<b>DOCUMENTO:</b> Política de Tratamiento de Datos Personales	<b>Fecha de Aprobación:</b> 02 de agosto de 2019

El aviso de privacidad no eximirá a la empresa de la responsabilidad de dar a conocer la Política de Tratamiento de Datos Personales, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

Se debe conservar el aviso de privacidad como evidencia del cumplimiento del deber de dar a conocer a los Titulares la Política de Protección de Datos Personales de la empresa.

La empresa publicará mediante sus canales de comunicación el aviso de privacidad.

#### **VIII. A quienes se les debe Suministrar Información de Datos Personales.**

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

- A los Titulares, sus causahabientes o representantes legales.
- A la entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- A terceros autorizados por el Titular o por la Ley.

#### **IX. Procedimiento para la Recolección, Tratamiento, Almacenamiento, Circulación y Supresión de Información.**

La empresa implementará procedimientos en el cual se establecerá los requisitos y actividades para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de información.

#### **X. Prohibiciones.**

No se podrá utilizar medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar tratamiento de datos personales.

Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre datos personales sensibles.

### **8. DEBERES DE LA EMPRESA EN EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES**

#### **Deberes de la empresa como responsable del Tratamiento:**

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

	<b>PROCESO:</b> Atención al Cliente	<b>Código:</b> AC-PM-DO01-01
	<b>DOCUMENTO:</b> Política de Tratamiento de Datos Personales	<b>Fecha de Aprobación:</b> 02 de agosto de 2019

- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la normatividad vigente, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por 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 que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- 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.
- 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 normatividad vigente aplicable.
- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la normatividad vigente aplicable.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de los requisitos establecidos en la normatividad vigente aplicable y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- 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.
- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- 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 las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

	<b>PROCESO:</b> Atención al Cliente	<b>Código:</b> AC-PM-DO01-01
	<b>DOCUMENTO:</b> Política de Tratamiento de Datos Personales	<b>Fecha de Aprobación:</b> 02 de agosto de 2019

### **Deberes de la empresa como encargada del Tratamiento de datos personales:**

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos establecidos en la normatividad vigente aplicable.
- Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos establecidos en la normatividad vigente aplicable.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de lo establecido en la normatividad vigente aplicable, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.
- Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la normatividad vigente aplicable.
- 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.
- 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.
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

### **Deber de informar al Titular:**

La empresa al momento de solicitar al Titular la autorización, informa de manera clara y expresa lo siguiente:

 <p><b>EMPAQUAS</b> E.S.P. "Mejor en Calidad y Eficiencia" NIT: 822.001.883-3</p>	<b>PROCESO:</b> Atención al Cliente	<b>Código:</b> AC-PM-DO01-01
	<b>DOCUMENTO:</b> Política de Tratamiento de Datos Personales	<b>Fecha de Aprobación:</b> 02 de agosto de 2019

- El tratamiento al cual será sometido sus datos personales y la finalidad del mismo.
- El carácter facultativo de las respuestas a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
- Los derechos que le asisten como Titular.
- La identificación, dirección física o electrónica y teléfono de la empresa.

La empresa implementara formato como evidencia del cumplimiento de informar lo anterior, y cuando el Titular lo solicite, se le entregara copia del mismo.

## 9. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES.

Se garantizará los derechos de los Titulares de los datos personales de acuerdo a los requisitos legales, los cuales se relacionan a continuación:

### Derechos Generales.

- 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 de 2012.
- 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 de 2012 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 lo establecido en la ley 1581 de 2012.

 <p><b>EMPAQUAS</b> E.S.P. "Mejor en Calidad y Eficiencia" NIT: 822.001.883-3</p>	<b>PROCESO:</b> Atención al Cliente	<b>Código:</b> AC-PM-DO01-01
	<b>DOCUMENTO:</b> Política de Tratamiento de Datos Personales	<b>Fecha de Aprobación:</b> 02 de agosto de 2019

- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

### Derechos de Acceso.

Para garantizar el derecho de acceso de los Titulares a la información de sus datos personales que reposan en las bases de datos de la empresa, se asigna la **Subgerencia administrativa y Financiera**, como responsable de la función de protección de los datos personales, quien a su vez asignara una persona responsable de tramitar las solicitudes de los Titulares, teniendo en cuenta los siguientes requisitos:

- El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.
- Las consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, solo se podrá cobrar al Titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificado de documentos. Los cobros de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente.
- El Titular o su causahabiente podrá consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos en la cual la empresa sea la encargada o responsable del tratamiento.
- La empresa deberá suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.
- La consulta la puede formular mediante los canales y medios de atención que tiene disponibles la empresa.
- La empresa atenderá la consulta en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibido de la misma.
- La empresa cuando no fuere posible atender la consulta dentro del término, informará al interesado, expresando los motivos del a demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- Los términos de atención de consultas podrán ser menor cuando asa los disponga la leyes especiales o reglamentos expedidos por el Gobierno Nacional de acuerdo a la naturaleza del dato personal.

Se debe asegurar que los datos personales que reposan en las bases de datos de la empresa sean precisos y suficientes y, cuando así los solicite el Titular, sean

	<b>PROCESO:</b> Atención al Cliente	<b>Código:</b> AC-PM-DO01-01
	<b>DOCUMENTO:</b> Política de Tratamiento de Datos Personales	<b>Fecha de Aprobación:</b> 02 de agosto de 2019

actualizados, rectificados o suprimidos de tal manera que se satisfaga los propósitos del tratamiento.

### **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 normatividad vigente, podrá presentar reclamo ante la empresa el cual será tramitado bajo los siguientes requisitos:

- El reclamo se debe dirigir a la empresa mediante solicitud, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección y acompañado 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. Pasado dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.  
En qué caso de no tener la competencia para el trámite del reclamo, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará la situación al interesado.
- Una vez 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 debe mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- El término máximo para atender un reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibido. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro del 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.

### **Legitimación para el ejercicio de los derechos de Titular.**

Los derechos de los Titulares de acuerdo a los establecido en la Ley, podrán ejercerse por las siguientes personas:

- Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los medios dispuesto por la empresa para la garantía de los derechos de los Titulares.

	<b>PROCESO:</b> Atención al Cliente	<b>Código:</b> AC-PM-DO01-01
	<b>DOCUMENTO:</b> Política de Tratamiento de Datos Personales	<b>Fecha de Aprobación:</b> 02 de agosto de 2019

- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.
- Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

### **Requisitos de Procedibilidad.**

El Titular o causahabiente solo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante la empresa

## **10. CANALES DISPUESTOS PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES**

Para garantizar los derechos de los Titulares, la empresa dispone de lo siguiente:

### **Medios de contacto.**

**Presencial:** Dirección: Calle 19 N° 19D-35 Barrio El Modelo Horario: lunes a viernes de 08:00 am a 12:00 m y de 02:00 a 05:00 pm.

**Vía Telefónica:** línea telefónica para la atención al público: Celular: 3157210133, habilitada en el horario de atención.

**Correo físico o postal:** Calle 19 N° 19D-55 Barrio El Modelo, San José del Guaviare -Guaviare Código Postal: 950001.

**Virtuales:** Página web dirección URL: [http://empoaguas.gov.co/empoaguas\\_esp/pqrs\\_formulario/](http://empoaguas.gov.co/empoaguas_esp/pqrs_formulario/)

Correo Electrónico: [empoaguas@empoaguas.gov.co](mailto:empoaguas@empoaguas.gov.co)

### **Procedimiento para la recepción y atención de solicitudes.**

Para la radicación y atención de las solicitudes Peticiones, consultas y reclamos, el Titular debe suministrar la siguiente información:

- Nombre completo y apellido.
- Datos de contacto (Dirección Física y/o electrónica y Teléfono de contacto)
- Medios para recibir respuesta a su solicitud.
- En el caso de los reclamos debe describir los hechos que dan lugar al reclamo.
- Firma (si aplica) y número de identificación.

 <p><b>EMPOAGUAS</b> E.S.P. "Mejor en Calidad y Eficiencia" NIT: 822.001.883-3</p>	<b>PROCESO:</b> Atención al Cliente	<b>Código:</b> AC-PM-DO01-01
	<b>DOCUMENTO:</b> Política de Tratamiento de Datos Personales	<b>Fecha de Aprobación:</b> 02 de agosto de 2019

- En el caso de terceros autorizados para realizar la solicitud, deben anexar la autorización firmada por el Titular de la información.

### 11. MONITOREO Y REVISIÓN

El monitoreo y revisión de la presente política de la debe realizar la subgerencia Comercial.

La evaluación a la presente política la debe realizar la oficina de control interno de gestión.

### 12. COMUNICACIÓN Y CONSULTA

El presente documento debe ser publicado en la página web de la empresa y socializado a los trabajadores de la empresa.

La consulta del presente documento se puede realizar en la página web de la empresa.

### 13. REVISIÓN Y APROBACIÓN

El presente documento fue revisado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el día 02 del mes agosto de 2019, y aprobado mediante acta N° 07 del CIGD.

**VIGENCIA:** la presente Política para el Tratamiento de Datos Personales rige a partir de la fecha de comunicación publicación interna y externa.

Las bases de datos en las que se registrarán los datos personales tendrán una vigencia igual al tiempo en que se mantengan y utilicen la información para las finalidades descritas en esta política, una vez que cumpla con esas finalidades y

 NIT: <b>822.001.883-3</b>	<b>PROCESO:</b> Atención al Cliente	<b>Código:</b> AC-PM-DO01-01
	<b>DOCUMENTO:</b> Política de Tratamiento de Datos Personales	<b>Fecha de Aprobación:</b> 02 de agosto de 2019

siempre y cuando no exista un deber legal o contractual de conservar la información sus datos serán eliminado de nuestra base de datos.