	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA			
	Directiva N°:	521	Fecha expedición:	17 DE DICIEMBRE DEL 2019
	Por la cual se adopta la Política de Protección de Datos Personales para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P			

El Gerente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P., en uso de sus atribuciones Constitucionales y Legales, y

CONSIDERANDO:

Que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 del 2012 y el Decreto 1377 de 2013, por medio de la cual se regula el tratamiento y la recolección de datos de carácter personal y se establecen las garantías legales para el tratamiento de este tipo de información, estableciendo las condiciones para que los titulares puedan ejercer su derecho fundamental de disponer y vigilar la información que terceros poseen sobre ellos.

Que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, respetuosa de la normatividad vigente y buscando salvaguardar los derechos de los titulares de la información, se permite adoptar la siguiente Política de Tratamiento de la Información Personal para el manejo de los datos personales de los trabajadores, colaboradores, proveedores, contratistas y usuarios de la Empresa.

Que de acuerdo a lo anterior y buscando proteger los intereses de la Empresa se,

DECIDE:

Adoptar la política de Protección de Datos Personales contenida en la presenta directiva, así como sus anexos, para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P. en los siguientes términos:

MARCO LEGAL

Dando cumplimiento al artículo 15 de la Constitución Política de Colombia que establece el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales; la ley 1581 de 2012 por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales y su Decreto reglamentario 1377 de 2013.

IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Nombre: Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P
Dirección: Edificio Torre Central - Carrera 10 No. 17-55 Piso 1
PBX: (6) 3151300

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA			
Directiva N°:	521	Fecha expedición:	17 DE DICIEMBRE DEL 2019
Por la cual se adopta la Política de Protección de Datos Personales para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P			

Correo: protecciondatos@aguasyaguas.com.co
Portal Web: www.aguasyaguas.com.co

Canales de servicio:

Escrito:

- ✓ Correo:protecciondatos@aguasyaguas.com.co
- ✓ Formulario PQR´S ubicado en el portal: https://www.aguasyaguas.com.co/

Presencial:

- ✓ Dirección: Edificio Torre Central - Carrera 10 No. 17-55 Piso 1

Telefónico:

- ✓ PBX: (6) 3151300

Virtual:

- ✓ Portal web: https://www.aguasyaguas.com.co/

DEFINICIONES

De acuerdo con las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 sobre la materia, se establecen las siguientes definiciones:

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus Datos Personales.

Aviso de Privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus Datos Personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los Datos Personales.

Base de Datos: Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento pueden ser manuales, es decir, cuando la información se encuentra organizada y almacenada de manera física, o automatizadas, cuando la información se almacena y administra con la ayuda de herramientas informáticas.

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

Sede Administrativa
PBX: (6) 315 13 00
Edificio Torre Central
Carrera 10 N 17 -55 piso 1
Centro de Servicios
Ventanilla Única
Pereira, Colombia
www.aguasyaguas.com.co
NIT 816.002.020-7

	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA			
	Directiva N°:	521	Fecha expedición:	17 DE DICIEMBRE DEL 2019
	Por la cual se adopta la Política de Protección de Datos Personales para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P			

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.

Información Pública: Es la agrupación ordenada de datos públicos, que permite otorgarle a los datos una utilidad y uso en determinado contexto, y que se genera a partir del desarrollo de actividades para el funcionamiento del Estado, es decir, de los registros periódicos de las actividades misionales de las entidades, o como consecuencia del ejercicio de funciones de rutina en el Estado.

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

Titular: Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.

PRINCIPIOS GENERALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- Principio de Legalidad: El Tratamiento de Datos Personales debe estar sujeto a lo establecido en la normatividad vigente.
- Principio de finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
- Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede hacerse 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.
- Principio de veracidad o calidad: La información a tratar debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Principio de transparencia: Garantizar al Titular de los datos el derecho a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, la información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular o por personas previstas en la normatividad vigente. Los Datos Personales (datos semiprivados, datos privados, datos sensibles, datos de los niños, niñas y adolescentes), salvo los datos públicos, no podrán estar

disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea

- técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la normatividad vigente.

- Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento, se debe manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para garantizar la seguridad evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- Principio de confidencialidad: Todas las personas que participen en el Tratamiento de Datos Personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de Datos Personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley 1581 de 2012 y en los términos de la misma.

OBJETO

La presente Política de Protección de Datos Personales de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, tiene por objeto regular el uso, almacenamiento y recolección de Datos Personales, que sean tratados por la Empresa y que se obtengan en el ejercicio de su actividad misional.

La Política de Protección de Datos Personales, será aplicada a todo tipo de bases de datos, almacenada, recolectada, procesada o creada por la Empresa o que se encuentre en su custodia en calidad de encargada o responsable del tratamiento.

DESTINATARIOS

Serán destinatarios de la presente política:

Los Usuarios: Personas que hayan realizado cualquier registro de datos personales para efectos de realizar trámites, obtener servicios o beneficios con la Empresa.

Trabajadores y Colaboradores: Persona natural, cualquiera que sea su cargo que se encuentre vinculada mediante contrato de pasantía, contrato laboral o a término definido o indefinido con la Empresa.

El Proveedor: Persona Natural o Jurídica que suministre bienes o servicios a la Empresa por medio de órdenes de compra o servicios.

Los Contratistas: Personas naturales o jurídicas que presten sus servicios bajo cualquier tipo de modalidad contractual.

Miembros de Junta Directiva y Otros: Cualquier persona natural o jurídica con las cuales exista una relación legal de orden estatutario.

Las demás personas que establezca la ley.

TRATAMIENTO Y FINALIDADES

Los Datos Personales que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P trate, en calidad de Responsable, serán recolectados, almacenados, organizados, usados, circulados, transmitidos, transferidos, actualizados, rectificados, suprimidos, eliminados y en general, gestionados de acuerdo y en proporción a las finalidades que tenga cada Tratamiento.

RECOLECCIÓN

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, recolecta información de sus Usuarios, Trabajadores, Proveedores, Contratistas, Miembros de Junta y Colaboradores, la cual está destinada a la prestación del servicio público de Acueducto y Alcantarillado, especialmente en los siguientes casos y no sin antes solicitar la autorización previa y expresa del titular, para la recolección y el tratamiento, así:

a) Siempre que 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) Cuando el Usuario utiliza servicios o realiza tramites con los cuales se recopila su nombre y apellidos, su número de identificación, su dirección, su género, su edad, su reporte a centrales de riesgo, entre otras.
c) Cuando el Titular formula una petición, queja o reclamo es posible que se le solicite información personal.
d) Es posible solicitar información personal en campañas promocionales o de información a los usuarios (El titular es libre de proporcionarla o no).
e) Cuando el Proveedor oferta bienes o servicios a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P o se inscribe en la aplicación web –Sistema de Información de Proveedores, se recopila información personal de identificación, localización, y datos para la realización de pagos que puedan generarse en contraprestación de los bienes o servicios suministrados.

f) Cuando un colaborador o un aspirante a un cargo suministra información personal a la Empresa por medio de su Curriculum Vitae.
g) Asistencia a capacitaciones desarrolladas por la Empresa.

PARÁGRAFO: Los datos personales sobre los cuales trata esta política obedecen estrictamente a los recolectados por medio de los canales oficiales asociados a: sistemas de información corporativos, sistemas biométricos ubicados en las entradas de la empresa, cámaras de seguridad de propiedad de la empresa, registros fotográficos, encuestas, emails, sistemas de atención al cliente telefónicamente, formularios de asistencia y capacitación, documentos y formatos entregados para la prestación de los servicios, documentación entregada en los procesos de contratación pública y privada, y los demás que sean necesarios para el cumplimiento del objeto misional de la empresa.

CIRCULACIÓN

En virtud del principio de circulación restringida, no cederá a terceros los datos personales recolectados, salvo en los casos en que la cesión responda al cumplimiento de una obligación legal, contractual o se haya obtenido el consentimiento por parte del titular, en virtud de lo anterior la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, exigirá a los encargados la reserva de la información en su calidad de responsables.

ALMACENAMIENTO

Los Datos Personales que sean recolectados por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, por medios: físico, magnéticos o en sistemas de información, serán almacenadas conforme a la Política de Gestión Documental, la cual es una herramienta archivística diseñada de acuerdo a las normas nacionales.

Los servidores donde reposan las bases de datos están protegidos físicamente en un lugar seguro al cual solo puede acceder personal autorizado de la Dirección de Tecnologías de la Información o personas autorizadas por el Director de dicha dependencia.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Mediante la Política de Seguridad de la Información, cuyo fin es evitar la adulteración, consulta no autorizada, perdida, uso no autorizado, acceso no autorizado o fraudulento, adoptará las medidas de seguridad físicas, logísticas, administrativas que sean necesarias para garantizar la seguridad de la Información.

Sede Administrativa
PBX: (6) 315 13 00
Edificio Torre Central
Carrera 10 N° 17 -55 piso 1
Centro de Servicios
Ventanilla Única
Pereira, Colombia
www.aguasyaguas.com.co
NIT 816.002.020-7

	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA			
	Directiva N°:	521	Fecha expedición:	17 DE DICIEMBRE DEL 2019
	Por la cual se adopta la Política de Protección de Datos Personales para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P			

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, realizará su mejor esfuerzo, empleando los recursos más idóneos para garantizar la seguridad de la información, garantizando la realización de las siguientes actividades:

- Se revisan constantemente las prácticas de recopilación, almacenamiento y proceso de información, incluidas medidas de seguridad física para proteger los datos de accesos no autorizados a los sistemas.
- Los colaboradores y contratistas que requieran conocer la información que contiene datos personales, estarán sujetos a estrictas obligaciones contractuales de confidencialidad y pueden ser sancionados de no cumplir dichas obligaciones.

FINALIDADES

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P. almacenará, recolectará y usará los datos personales para los fines que a continuación se indican:

a. Desarrollar estudios de mercado y promocionar servicios ofrecidos por la Empresa o por aliados comerciales.
b. Cruzar, de ser necesario, información con el Municipio de Pereira u otras Empresas de Servicios Públicos.
c. Para caracterización de usuarios buscando desarrollar estrategias para el mejoramiento en el servicio.
d. Dar cumplimiento a obligaciones legales y regulatorias propias de las
e. Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado o de los gremios asociados.
f. Dar trámite a solicitudes, consultas y requerimientos de los diferentes entes externos de regulación, control y vigilancia, autoridades y entes judiciales.
g. Suministrar información de los titulares a los contratistas que realizan la impresión de las facturas, así como a los que realizan el recaudo para la Empresa.
h. Suministrar información a los contratistas de la Empresa para el desarrollo de los objetos contractuales pactados.
i. Realizar encuestas y/o sondeos de opinión sobre trámites y servicios.
j. Realizar estudios técnicos, sociales, o económicos propios del cumplimiento del objeto social de la Empresa.
k. Evaluar la calidad y satisfacción en la realización de trámites y servicios.
l. Desarrollar actividades relacionadas con la Gestión Social Empresarial de la Empresa.
m. Desarrollar actividades, convocar a reuniones, capacitaciones y eventos a entes de control y demás integrantes de los Grupos de Interés.
n. Tomar registro fotográfico, videos, audios, grabaciones, registros de asistencia en físico y magnéticos de las actividades desarrolladas por la Empresa.

Sede Administrativa
PBX: (6) 315 13 00
Línea Nacional
Carrera 10 N° 17-55 piso 1
Centro de Servicios
Ventanilla Única
Pereira, Colombia
www.aguasyaguas.com.co
NIT 816.002.020-7

o. Para planear, ejecutar, controlar y vigilar todas las actividades tendientes a garantizar el cumplimiento de las normas de seguridad ocupacional y seguridad laboral.
p. Realizar promociones y divulgación de programas y eventos de posicionamientos de la marca en redes sociales.
q. En general para cumplir las obligaciones y ejercer los derechos establecidos en los contratos de trabajo, en los perfiles de cargos, en el Reglamento Interno de Trabajo, en la Ley y en la Convención Colectiva de Trabajo.
r. Desarrollar actividades relacionadas con las operaciones comerciales de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, como son solicitudes de factibilidad del servicio, conexión, procesos de lectura, conexión, suscripción, facturación, suministro, gestión de cobro judicial y extrajudicial, reconexión, atención a peticiones, quejas, reclamos, recursos en general, acciones de tutela, acciones judiciales.
s. Para dar trámite a los procesos de los sistemas de liquidación de nómina, pago de salarios, Fondo Rotatorio, primas, fondo de solidaridad, viáticos, becas y demás prestaciones legales y convencionales de Ley.
t. Para realizar estudios técnicos buscando garantizar la expansión y continuidad del servicio en las condiciones de calidad, seguridad y confiabilidad exigidas por la Ley.
u. Realizar actividades como: Compra de inmuebles y servidumbres, visitar inmuebles, atender solicitudes y reclamos.
v. Informar el resultado de los trabajos realizados como son: reubicación de equipos de medición, revisar desviaciones del consumo, ejecutar revisiones y contralor fugas de Aguas.
w. Para cumplir con la política de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, así como dar cumplimiento a los lineamientos del Código de ética y de Buen Gobierno Corporativo.
x. Para cumplir con la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
y. Recolección de datos personales en visitas técnicas propias de la prestación del servicio.
z. Vigilancia por medio de video cámaras para garantizar la seguridad de las instalaciones.
aa. Para el manejo de información de pensionados.

DE LOS RESPONSABLES Y/O DE LOS ENCARGADOS

DEBERES DE LOS RESPONSABLES

Son deberes de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P. como Responsable del Tratamiento, los establecidos en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012: ...[...]

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

b. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización 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 presente 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 presente ley.
k. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y 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.
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." [...]...

DEBERES DE LOS ENCARGADOS

Son deberes de los Encargados del Tratamiento de los Datos Personales por cuenta de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, los establecidos en el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la Ley y en otras que rijan su actividad:

...[...]

a. "a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
b. b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
c. c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley.
d. d) Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
e. e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley.
f. f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.
g. Registrar en la base de datos las leyendas "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley.
h. Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
i. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
j. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
k. Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
l. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio." [...]...
m. Parágrafo. En el evento en que concurran las calidades de Responsable del Tratamiento y Encargado del Tratamiento en la misma persona, le será exigible el cumplimiento de los deberes previstos para cada uno.

DEBERES COMUNES ENTRE LOS RESPONSABLES Y LOS ENCARGADOS.

a. Aplicar las medidas de seguridad conforme la clasificación de los datos personales que trata la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira
b. S.A.S. E.S.P
c. Adoptar procedimientos de respaldo o back-up de las bases de datos que contienen datos personales.
d. Auditar de forma periódica el cumplimiento de estas políticas por parte de los destinatarios de la misma.
e. Gestionar de manera segura las bases de datos que contengan datos personales.

f. Regular en los contratos con terceros el acceso a las bases que contengan datos de carácter personal.

DERECHOS DE LOS TITULARES

La Ley 1581 de 2012 establece que los Titulares de los Datos Personales tendrán los siguientes derechos:

...[...]

a. "Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer ante la Superservicios, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
b. Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la citada Ley.
c. 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.
d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la citada ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.
f. Acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento." [...]...

TIPOS DE DATOS PERSONALES

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 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.

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.

DATOS SENSIBLES
Son aquellos que afectan la intimidad del titular o pueden dar lugar a que lo discriminen, es decir, aquellos que revelan su origen racial o étnico, su orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos, entre otros.

DATOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes.

Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

Es tarea del Estado y las entidades educativas de todo tipo proveer información y capacitar a los representantes legales y tutores sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes respecto del Tratamiento indebido de sus datos personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás. El Gobierno Nacional reglamentará la materia, dentro de los seis (6) meses siguientes a la promulgación de esta ley.

El suministro de los Datos Personales de los niños, niñas y adolescentes debe realizarse con autorización de los padres de familia o representantes legales del menor.

AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, obtendrá la autorización del titular, de manera previa, expresa e informada, mediante los mecanismos establecidos como formatos de autorización ya sean físicos o digitales, clausulados en los contratos, enunciados en encuestas, de forma verbal en la atención de llamadas telefónicas, y/o en la aceptación de la política.

En el caso de tratarse datos sensibles, se le informará a el titular que no está obligado a autorizar el tratamiento.

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

CASOS EN QUE NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, no requerirá autorización en los siguientes casos:

a. Cuando la información es requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
b. En caso de hacer tratamiento de datos de naturaleza pública.
c. Casos de urgencia médica o sanitaria.
d. Para el tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
e. Cuando se trata de datos relacionados con el Registro Civil.

PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS A CONOCER, ACCEDER, SUPRIMIR, REVOCAR LA AUTORIZACIÓN, CONSULTAS, ACTUALIZAR Y RECTIFICAR LOS DATOS

DERECHO DE CONOCER

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, permitirá a los titulares, apoderados o representantes legales, consultar la información personal que repose en cualquier base de datos de la Empresa; solicitud que podrá ser presentada por cualquiera de los canales de servicio establecido en esta política.

La consulta será atendida en un término no superior a diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de la misma, término que podrá ser ampliado hasta por 5 días más, previa información de los motivos de la demora al titular.

DERECHO DE ACCESO

Para garantizar el derecho de acceso a los datos personales se deberá verificar la identidad del titular o su representante y/o causahabiente, se pondrá a disposición del solicitante los respectivos datos personales, estas calidades deberá certificarse de la siguiente forma:

a. El Titular, quien deberá acreditar su identidad adjuntando una copia de su documento de identidad.
b. Los herederos o causahabientes del Titular, en caso de que éste hubiere muerto. En tal caso el solicitante debe acreditar su calidad.

c. El representante y/o apoderado del Titular, quien deberá adjuntar el poder o documento que lo acredita como tal, debidamente autenticado.
d. La persona que hubiere sido autorizado por el Titular, caso en el cual debe anexar el documento mediante el cual recibió dicha autorización.
e. Los representantes legales de los niños, niñas y adolescentes, caso en el cual deben anexar el registro civil de nacimiento o el documento que los acredita como representantes del menor.

SUPRESIÓN DE DATOS

Cualquier titular de la información que reposa en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, puede en el momento en que así lo desee, solicitar a la Empresa la supresión del dato, para lo cual deberá presentar la respectiva solicitud por cualquiera de los canales presencial, por escrito o virtual, establecidos para tal fin.

Sin embargo, esta solicitud no procederá cuando el tratamiento del dato es producto de un deber legal o contractual que tenga el titular con la Empresa, así como de una obligación que represente a la Empresa la imposibilidad de prestar el servicio en la forma estipulada en el Contrato de Condiciones Uniformes o para realizar el cobro de obligaciones.

Si vencido el término legal respectivo, el responsable y/o el encargado, según fuera el caso, no hubieran eliminado los datos personales, el Titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales. Para estos efectos se aplicará el procedimiento descrito en el artículo 22 de la Ley 1581 de 2012, La Empresa verificará la identidad del peticionario.

REVOCAR LA AUTORIZACIÓN

Los titulares de la información tienen derecho a revocar en cualquier momento la autorización, siempre y cuando, no lo impida una disposición legal o contractual, de ser posible revocar la autorización esta se dará así:

Total: Sobre la totalidad de finalidades consentidas, esto es, que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, debe dejar de tratar por completo los datos del titular de datos personales.

Parcial: Sobre ciertas finalidades consentidas. En este caso, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, deberá suspender parcialmente el tratamiento de los datos del titular.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, como responsable del tratamiento de datos personales, puede negar o limitar el ejercicio del derecho de revocatoria de

la autorización; este derecho no es absoluto, por tanto, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, como responsable del tratamiento de datos personales, puede negar o limitar el ejercicio del mismo cuando:

- El titular de los datos tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- La revocatoria de la autorización del tratamiento obstaculice actuaciones administrativas en la prestación del servicio.
- Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular, como el acceso al agua potable, para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

El titular deberá presentar la respectiva solicitud de revocatoria de la autorización por cualquiera de los canales, ya sea presencial, por escrito o virtual, establecidos para tal fin.

PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS

Con el fin de garantizar que las personas puedan consultar si La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, trata algún dato personal y su finalidad, se podrá solicitar por cualquiera de los canales establecidos, ya sea presencial, por escrito o virtual, la respectiva consulta la cual deberá contener la siguiente documentación:

a) Identificación completa del peticionario.
b) Poder debidamente autenticado, si actúa en representación de otra persona.
c) Identificar claramente los datos sobre los cuales desea información.
d) Dirección y correo electrónico del solicitante para ser notificado.

La Empresa dará respuesta a la consulta en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha en la cual se recibió la solicitud, si el solicitante no adjunta la totalidad de la información requerida, la Empresa comunicará en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles el listado de documentos faltantes, transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

ACTUALIZACIÓN Y RECTIFICACIÓN DE DATOS

la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, deberá rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información que sea incompleta o inexacta, para lo cual el titular mediante solicitud por cualquiera de los canales, ya sea presencial, por escrito o virtual, elevará la solicitud a la Empresa con los respectivos soportes; la Empresa en un término no mayor a diez (10) días hábiles procederá a realizar la respectiva actualización o rectificación de los datos y comunicará

al titular por medio de los canales que para este fin están establecidos, correo electrónico del solicitante o notificación por medio de documento físico en SAIA, a la dirección que se encuentre consignada a su solicitud.

Para el ejercicio de cualquiera de los derechos a conocer, acceder, suprimir revocar la autorización, consultas, actualizar y rectificar los datos mencionados, la solicitud deberá contener la siguiente información:

a. Nombre e identificación del titular del dato personal, y de sus representantes, de ser el caso.
b. Petición concreta y precisa de información.
c. La petición deberá ser razonable y justificada.
d. Deberá informar la dirección física y/o electrónica para notificaciones.
e. Contener los documentos que soportan la solicitud, si a ello hay lugar.

Notificación: Si la notificación se realiza por correo electrónico se entenderá notificado en el momento de que se envía en correo o en caso de envió físico a la dirección del peticionario se entenderá que ha surtido efecto la notificación una vez se firme el recibido de la guía o de no encontrarse la dirección o no recibirse el documento por parte del peticionario se entenderá notificado una vez la empresa encargada de la correspondencia notifique el caso.

TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Las actividades para el tratamiento de datos personales en calidad de encargado o responsable que realice la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, se desarrollará bajo los siguientes lineamientos:

DATOS PERSONALES RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

EN PROCESOS DE SELECCIÓN

Al iniciar cualquier proceso de selección de personal, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, informará de forma anticipada y oportuna al aspirante, la Política de Protección de Datos Personales de la Entidad y las reglas aplicables sobre tratamiento de datos personales.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, de ser el caso, podrá entregar la información personal del aspirante (Hoja de Vida, Certificados de Estudio, entre otros), a la firma contratada para realizar el proceso de selección, cuya obligación de garantizar la protección de los Datos Personales estará establecida en el contrato u orden de servicio suscrita para tal fin.

Para el aspirante de no ser elegido para el cargo, la Empresa procederá a la devolución física de la información de no contar con la autorización expresa del titular donde autoriza la destrucción de la misma, los resultados de las pruebas psicológicas serán eliminados de los sistemas de información ya que cumplieron con el principio de finalidad; esta información es por naturaleza sensible.

El Departamento de Gestión Humana durante el proceso de selección velará por la reserva de la información entregada por el titular; implementará medidas de seguridad idóneas que garanticen su integridad.

Los Datos Personales no podrán ser utilizados para fines distintos al proceso de selección.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LOS TRABAJADORES RETIRADOS Y PENSIONADOS

El Departamento de Gestión Humana guardará en carpetas de carácter personal, identificadas con nombre y cedula del trabajador, los documentos que surgen de la relación contractual propia de la vinculación de personal, ya sea en contratos laborales a término fijo o indefinido. (Hojas de Vida, Copia de la Cédula, Certificados de Estudio, Incapacidades, Llamados de Atención, entre otros), los documentos que reposan en estas carpetas son por naturaleza sensible, ya que son de aquellos que afectan la intimidad del titular.

El o la Jefe del Departamento de Gestión Humana, será la única persona autorizada para el tratamiento y acceso a la información, la cual podrá delegar esta función en otros colaboradores de la misma área para atender fines administrativos, estos datos serán tratados solo por colaboradores de la Empresa que cuenten con el debido permiso para realizar dicha actividad.

El uso de la información, en virtud del principio de Finalidad del Dato, no podrá ser diferente para fines de la relación contractual a excepción de autorización por escrito del Titular de los datos y/o de solicitud de la autoridad competente que en tal caso la Secretaria General deberá dar el visto bueno con el fin de evitar la cesión indebida de datos personales.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, una vez terminada la relación laboral por cualquier causa, enviará la información al archivo central, la cual será custodiada con las respetivas medidas de seguridad en consideración a la naturaleza sensible de los datos.

	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA			
	Directiva N°:	521	Fecha expedición:	17 DE DICIEMBRE DEL 2019
	Por la cual se adopta la Política de Protección de Datos Personales para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P			

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE PROVEEDORES

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, por medio de su Sistema de Información de Proveedores, recopilará en principio la información de estos, con la finalidad de registrar, seleccionar, evaluar, capacitar y ejecutar contratos.

La información solicitada a los proveedores y proponentes deberá ser necesaria y pertinente, conforme a la finalidad que se busque.

TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES EN PROCESO DE CONTRATACIÓN

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, podrá solicitar a sus contratistas datos personales, que sean necesarios y pertinentes, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de carácter laboral con sus empleados, así como verificar su idoneidad por medio del análisis de hojas de vida.

Los contratistas deberán suscribir cláusulas de confidencialidad de la información dentro de la relación contractual, de ser el caso, suministrar su propia Política de Protección de Datos Personales, conocer y dar a conocer a sus empleados y asociados la Política de Protección de Datos Personales de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P.

TRATAMIENTO DE LOS DATOS BIOMÉTRICOS

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, tendrá derecho a solicitar a sus Usuarios, Trabajadores, Proveedores, Contratistas, Miembros de Junta y Colaboradores datos personales biográficos y biométricos, que sean necesarios y pertinentes, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones de carácter laboral como también para llevar un control de seguridad, obtenidos a través del software que utilice la Empresa para tal fin.

El tratamiento de este dato sensible será utilizado exclusivamente para cotejar su identidad con la base de datos biográfica y biométrica de la Registraduría Nacional del Estado Civil en el trámite realizado ante AGUAS & AGUAS DE PEREIRA, con el único propósito de velar por la seguridad no solo de nuestra empresa sino de la comunidad en general.

AVISO DE PRIVACIDAD

Es una de las opciones de comunicación verbal o escrita que brinda la ley para darle a conocer a los titulares de la información, la existencia y las formas de acceder a las políticas de tratamiento de la información y el objetivo de su recolección y uso.

Sede Administrativa
PBX (6) 3151300
Carrera 10 Nº 17-55
Edificio Torre Central
Piso 5
Pereira, Colombia
www.aguasyaguas.com.co
NIT 816.002.020-7

	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA			
	Directiva N°:	521	Fecha expedición:	17 DE DICIEMBRE DEL 2019
	Por la cual se adopta la Política de Protección de Datos Personales para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P			

TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS

Por regla general, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, no realizará transferencia de datos personales a países que no garanticen niveles adecuados de seguridad en la protección de datos, para lo cual se elevará consulta a la Superintendencia de Industria y Comercio, para asegurarse que los países cumplen con los estándares fijados por esta.

En consideración al artículo 24 del Decreto 1377 se fijarán las siguientes reglas:

De la transferencia y transmisión internacional de datos personales.

1. Las transferencias internacionales de datos personales deberán observar lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012.

2. Las transmisiones internacionales de datos personales que se efectúen entre un Responsable y un Encargado para permitir que el Encargado realice el Tratamiento por cuenta del Responsable, no requerirán ser informadas al Titular ni contar con su consentimiento cuando exista un contrato en los términos del artículo 25 siguiente.

"Artículo 25. Contrato de transmisión de datos personales. El contrato que suscriba el Responsable con los Encargados para el Tratamiento de datos personales bajo su control y responsabilidad señalará los alcances del Tratamiento, las actividades que el Encargado realizará por cuenta del Responsable para el Tratamiento de los datos personales y las obligaciones del Encargado para con el Titular y el Responsable."

Mediante dicho contrato el Encargado se comprometerá a dar aplicación a las obligaciones del Responsable bajo la política de Tratamiento de la información fijada por éste y a realizar el Tratamiento de datos de acuerdo con la finalidad que los Titulares hayan autorizado y con las leyes aplicables.

Además de las obligaciones que impongan las normas aplicables dentro del citado contrato, deberán incluirse las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo Encargado:

1. Dar Tratamiento, a nombre del Responsable, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan.

2. Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.

3. Guardar confidencialidad respecto del Tratamiento de los datos personales.

Sede Administrativa
PBX: (6) 315 13 00
Edificio Torre Central
Carrera 10 N° 17 -55 piso 1
Centro de Servicios
Ventanilla Única
Pereira, Colombia
www.aguasyaguas.com.co
NIT 816.002.020-7

De forma excepcional, en los siguientes casos:

- Si cuenta con previa autorización del titular
- Si se trata de transferencia bancarias acorde a la legislación aplicable a estas transacciones.
- Si la información es necesaria para la suscripción de contratos o convenios con personales naturales o jurídicas en otros países.

La Empresa garantizará por medio de firma de acuerdos, las obligaciones y deberes de cada una de las partes para salvaguardar la información transferida.

ROLES Y RESPONSABILIDADES EN EL CUMPLIMIENTO DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Todos los Trabajadores y colaboradores de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, serán responsables del adecuado tratamiento de los datos personales, ya que esta política es transversal a toda la organización y sus procesos.

Sin embargo, la Empresa designará un profesional, que entre otras, tendrá funciones de oficial de la protección de datos personales en cumplimento a lo establecido en el Decreto 1074 del 2018, así:

"Todo Responsable y Encargado deberá designar a una persona o área que asuma la función de protección de datos personales, que dará trámite a las solicitudes de los Titulares, para el ejercicio de los derechos a que se refiere la Ley 1581 de 2012 y el presente Capítulo".

El Oficial de protección de datos deberá cumplir las siguientes actividades:

- Promover la elaboración e implementación de un sistema que permita administrar los riesgos del tratamiento de datos personales.
- Coordinar la definición e implementación de los controles del programa integral de gestión de datos personales.
- Servir de enlace y coordinar con las demás áreas de la organización para asegurar una implementación transversal del programa integral de gestión de datos personales.
- Impulsar una cultura de protección de datos dentro de la organización.
- Mantener un inventario de las bases de datos personales en poder de la organización y clasificación según su tipo.
- Registrar las bases de datos de la organización en el Registro Nacional de Bases de Datos y actualizar el reporte atendiendo a las instrucciones que sobre el particular emita la SIC.

- Integrar las políticas de protección de datos dentro de las actividades de las demás áreas de la organización (talento humano, seguridad, contact centers y gestión de proveedores, etc.)
- Medir las participaciones, y calificar el desempeño, en los entrenamientos de protección de datos
- Requerir que, dentro de los análisis de desempeño, se encuentre haber completado satisfactoriamente el entrenamiento sobre protección de datos personales.
- Velar por la implementación de planes de auditoría interna para verificar el cumplimiento de sus políticas de tratamiento de la información personal.
- Acompañar y asistir a la organización en la atención de las visitas y los requerimientos que realice la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Realizar seguimientos al programa integral de gestión de datos personales.

Un grupo interdisciplinario será designado para atender las solicitudes, consultas, actualizaciones, rectificaciones y otros deberes de la organización frente a la Protección de Datos personales; este grupo estará compuesto por: un abogado y un ingeniero en sistemas (quién tendrá funciones de Oficial de Protección de Datos y de Seguridad de la Información), el cual coordinará la labor en la Empresa.

TEMPORALIDAD DEL DATO PERSONAL

Una vez se agote la finalidad para la cual se recolecta los datos, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, procederá a la conservación si así lo determina la Ley o a su destrucción o devolución según el caso.

ENTREGA DE DATOS PERSONALES A AUTORIDADES

Cuando cualquier autoridad judicial o del Estado solicite a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P, Entrega de información almacenada en la Empresa y que contenga Datos Personales; se verificará la legalidad de la petición, las misma será entregada, advirtiendo al solicitante el deber de guardar confidencialidad sobre la misma.

REDES SOCIALES

La información que publiquen usuarios, trabajadores, colaboradores, contratistas y Proveedores en redes sociales como Facebook, Twitter, entre otras, no será responsabilidad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P, siendo el único responsable la compañía prestadora de esa plataforma o servicio.

	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA			
	Directiva N°:	521	Fecha expedición:	17 DE DICIEMBRE DEL 2019
	Por la cual se adopta la Política de Protección de Datos Personales para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P			

PROHIBICIONES Y SANCIONES

Los trabajadores y colaboradores de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P, no pueden comunicar a terceros, salvo autorización expresa, las informaciones que tenga sobre su trabajo, especialmente sobre las cosas que sean de naturaleza reservada o cuya divulgación pueda ocasionar perjuicio a la Empresa.

Son obligaciones especiales del trabajador las contenidas en el Reglamento interno de trabajo en especial "No comunicar a terceros, salvo autorización expresa informaciones que tengan sobre su trabajo, especialmente sobre asuntos que sean de naturaleza reservada y cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a la Empresa, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales de trabajo ante
las autoridades competentes

VIGENCIA

La presente Política de Protección de Datos Personales entra en vigencia a partir de la fecha por un término de 4 años, los cuales podrán ser prorrogados, sin embargo, la Empresa podrá realizar de manera unilateral modificaciones a la presente política; y deroga cualquier disposición que le sea contraria.

Para constancia se firma en Pereira a los 17 días del mes de diciembre del 2019.

JAIRO LEANDRO JARAMILLO RIVERA
Gerente

EFRAÍN DÍAZ MARTÍNEZ
Secretario General

VoBo: Ing. Juan Pablo Ceballos Ospina - Director de Tecnologías de La Información.

VoBo: Dr. Fabián Andrés Henao Castaño – Subgerente Comercial

Sede Administrativa
PBX (6) 3151300

Carrera 10 Nº 17-55
Edificio Torre Central
Piso 5
Pereira, Colombia

www.aguasyaguas.com.co
NIT 816.002.020-7