

**COMUNICADO No. 026-2017
(15 DE MAYO DE 2017)**

“Por la cual se fija la política y se Adopta el Manual Interno de Procedimientos para el Manejo de la Información y datos personales de los clientes y usuarios, trabajadores, proveedores, y en general, de los terceros de quienes recolecta datos personales la Organización AGUAS DE BUGA S.A. ESP de conformidad con la normatividad vigente”

El Gerente de AGUAS DE BUGA S.A. E.S.P, en uso de sus facultades legales y estatales,

CONSIDERANDO:

- 1- Que la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales”, regula la recolección y tratamiento de los datos de carácter personal y establece las garantías legales que deben cumplir todas las personas en Colombia para el debido tratamiento de dicha información así mismo, define en su artículo segundo el ámbito de aplicación de la norma, igualmente en su artículo tercero quienes son responsables del tratamiento de dichos datos.
- 2- Que el literal k del artículo 17, de la referida ley, establece el deber de los responsables, de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de dicha normatividad en especial.
- 3- Que mediante el Decreto 1377 de 2013 el Gobierno Nacional reglamentó parcialmente la Ley 1581 de 2012, por lo que se hace necesario incorporar los aspectos previstos en este último.
- 4- Que la organización AGUAS DE BUGA S.A. E.S.P, se trata de una persona jurídica, dedicada principalmente a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Aseo, que para el desarrollo de su objeto social debe recopilar información que incluye datos personales y adopta decisiones sobre las bases de datos conformadas y/o el tratamiento de datos.
- 5- Que en cumplimiento de los derechos contenidos en el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, Ley 1581 de 2012 y Ley 1273 de 2009, corresponde tanto a las directivas de AGUAS DE BUGA S.A. E.S.P así como a sus empleados y terceros contratistas observar, acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de modo particular imparta la organización respecto de los datos de carácter personal, cuya divulgación o indebido uso pueda generar un perjuicio a los titulares de la misma.

**COMUNICADO No. 026-2017
(15 DE MAYO DE 2017)**

En consecuencia, de lo anterior,

COMUNICA

ARTICULO PRIMERO: Adoptar la política y se Adopta el Manual Interno de Procedimientos para el Manejo de la Información y datos personales de los clientes y usuarios, trabajadores, proveedores, y en general, de los terceros de quienes recolecta datos personales la Organización AGUAS DE BUGA S.A. E.S.P.

1. Responsable del Tratamiento de Datos Personales

Razón social: AGUAS DE BUGA S.A. E.S.P.
Dirección: Km 1 vía la Habana, Guadalajara de Buga, Valle del Cauca, Colombia.
Correo electrónico: info@aguasdebuga.com
Teléfono: (2) 2281070.

2. Normatividad

- El Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia determina que "(...) todas las personas tienen derecho a su intimidad personal, familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual forma, tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas (...)" Este precepto constitucional, consagra tres derechos fundamentales autónomos: Intimidad, Buen Nombre y Habeas Data.

Para lo cual nos centraremos en el precepto de Habeas Data, que es el derecho que garantiza y protege todo lo relacionado con el conocimiento, actualización y rectificación de la información personal contenida en bases de datos y archivos, mediante la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, normatividad en virtud de la cual se desarrollan las presentes Políticas de Tratamiento de Base de Datos Personales, las cuales podrán ser ajustadas en la medida que el legislador, el Gobierno Nacional o Aguas de Buga S.A. E.S.P. incorporen cambios que las afecten.

- Que las normas legales relacionadas con los datos personales establecen sanciones económicas, comerciales y privativas de la libertad, por lo cual es fundamental la cooperación entre Aguas de Buga S.A. E.S.P. y los destinatarios de la presente política, con el fin de garantizar el cumplimiento de los derechos a

**COMUNICADO No. 026-2017
(15 DE MAYO DE 2017)**

la intimidad, al habeas data y la protección de datos personales, evitando así perjuicios para cualquiera de las partes.

Por lo tanto, de acuerdo a los anteriores lineamientos consagrados en la presente política, son de obligatorio cumplimiento, tanto por parte de los colaboradores, contratista y proveedores que obren en nombre de la empresa Aguas de Buga. S.A. E.S.P.

3. Definición

De acuerdo a la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y, para efectos de la política contenida en este documento, se entenderá por:

- ✓ **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables, como el nombre, la cédula, la dirección de residencia, el número telefónico, etc.
- ✓ **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible, tal como información relativa al estado civil de las personas, información relativa a su profesión u oficio, información relativa a su calidad de comerciante o de servidor público.
- ✓ **Dato sensible:** Son 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.
- ✓ **Autorización:** Consentimiento previo, expresado e informado del titular de los datos personales para llevar a cabo el tratamiento de dichos datos.
- ✓ **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento
- ✓ **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- ✓ **Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre lo base de datos y/o tratamiento de los datos. Política de tratamiento de datos personales de AGUAS DE BUGA S.A. 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.



**COMUNICADO No. 026-2017
(15 DE MAYO DE 2017)**

- ✓ **Transferencia:** Esta 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 Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por Encargo por cuenta del responsable.

4. Tratamiento y Finalidad de Datos Personales por parte de AGUAS DE BUGA S.A. E.S.P.

Los datos personales, serán tratados por Aguas de Buga S.A. E.S.P., según lo dispuesto en la ley, con base en las cuales se determinará los procesos internos relacionados con el tratamiento de datos personales y se interpretarán de forma armónica, integral y sistemática.

- **Recolección de los datos personales:** Aguas de Buga S.A. E.S.P., en desarrollo de su objeto social, ha recolectado información personal de todos los Accionistas, Usuarios, Contratistas, Proveedores, Trabajadores y demás grupos de interés, sobre la cual se debe garantizar su actualización, conservación y veracidad.

Para la cual en caso que la empresa necesita recolectar o tratar algún tipo de información personal, deberá solicitar al titular del mismo la autorización previa e informada, para realizar el tratamiento de los datos personales.

Para el tratamiento de datos personales de niños, niñas, adolescentes, la empresa cumplirá con lo establecido en el Artículo 7 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el Artículo 12 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013. Así mismo, con respecto a la recolección de datos sensibles, se observará las prohibiciones contenidas en el Artículo 6 de las normas antes citadas.

- **Finalidad del tratamiento.** AGUAS DE BUGA S.A. E.S.P., con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones legales, como prestadora de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado, actividades complementarias y demás actividades comprendidas en su objeto social, para efectos de darle tratamiento a los datos personales, usara la información personal de su grupo de interés, con las siguientes finalidades:

- Realizar todos los procesos de suscripción, conexión, suministro y facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado, gestión de cobro y atención al cliente; así mismo, para realizar la lectura de medidores; facturación, suspensión del

**COMUNICADO No. 026-2017
(15 DE MAYO DE 2017)**

- servicio por falta de pago, reconexión del servicio, atención de peticiones, quejas, reclamos, recursos de acciones de tutela, procedimientos administrativos y acciones judiciales, atención de solicitudes de conexión de servicio, disponibilidad del servicio.
- Desarrollar la labor contractual de la empresa, en la etapa precontractual, contractual y poscontractual, con relación a los productos y servicios ofrecidos por Aguas de Buga S.A. E.S.P.
 - Dar a conocer, transferir y/o transmitir los datos personales, dentro o fuera del país, con ocasión de los negocios que la empresa desarrolle.
 - Realizar las actividades pertinentes en lo que se refiere a los procesos de nómina y demás ámbitos, cumpliendo debidamente las obligaciones a cargo de la empresa.
 - Realizar procesos de selección de personal y evaluación de competencias de los colaboradores de la empresa y aspirantes a ocupar cargos en Aguas de Buga S.A. E.S.P.; así mismo desarrollar actividades para mejoramiento del clima organizacional.
 - Tramitar investigaciones internas relacionadas con las faltas al Reglamento Interno de Trabajo por parte de los colaboradores.
 - Dar información a los diferentes entes de control y regulación, autoridades administrativas y judiciales.
 - Controlar el ingreso de personal extraño a la empresa en las diferentes sedes.
 - Actualización constante de la base de datos de los contratistas y proveedores, con el fin de facilitar la contratación.
 - Realizar y desarrollar estrategias para la difusión de los servicios ofrecidos por Aguas de Buga S.A. E.S.P.
 - Reportar sobre el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones del titular del dato a centrales de información crediticia.

Las actividades aquí descritas podrán ser desarrolladas por Aguas de Buga S.A. E.S.P. o por terceros, previa aceptación de estos del cumplimiento de las obligaciones y principio establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

5. Tratamiento de Datos Personales.

Las operaciones que constituyen tratamiento de datos personales por parte de Aguas de Buga S.A. E.S.P. en calidad de responsable del manejo, se regirá por los siguientes parámetros.

- **Datos Personales relacionados con la Gestión Humano:** Aguas de Buga S.A.E.S.P. tratará los datos personales de sus empleados antes, durante y después de la relación laboral y/o servicios, así como respecto de aquellos que

**COMUNICADO No. 026-2017
(15 DE MAYO DE 2017)**

se postulan para vacantes, para la cual la empresa informa a las personas interesadas en participar en un proceso de selección, las reglas aplicables al tratamiento que se le dará a los datos personales suministrados por el interesado, al igual que los que se obtengan durante el proceso de selección.

Una vez agotado el proceso de selección, se informará a las personas participantes el resultado, y en caso negativo se procederá a entregar la documentación suministrada, salvo que el titular de los datos personales por escrito autorice la destrucción de los mismos.

En caso que Aguas de Buga S.A. E.S.P. contrate procesos de selección de personal con terceros, informará el tratamiento que se deberá dar a los datos personales suministrados por el o los interesados.

Los datos personales e información obtenida en el proceso de la selección laboral, será almacenada en una carpeta identificada con el nombre de cada una de las personas, aplicando a esta información niveles y medidas de seguridad altas, en virtud de que tal información contenga datos de carácter sensible. Esta carpeta física o digital solo será accedida y tratada por Gestión Humana

La información personal obtenida en el proceso de selección, se limitará a la participación del mismo; por lo tanto, su uso para fines diferentes quedará prohibido.

- **Tratamiento de Datos Personales de Proveedores:** Aguas de Buga S.A.E.S.P. solo obtendrá de sus proveedores los datos personales que sean necesarios, pertinentes y no excesivos para la finalidad de selección, evaluación y ejecución del contrato a que haya lugar, así mismo contará con un registro de proponentes en el cual se consignará información de los potenciales proveedores de uso exclusivo de la organización salvo requerimientos de autoridades judiciales o competentes
- **Tratamiento de Datos Personales de Clientes o Usuarios del Servicio Público de Acueducto y Alcantarillado suministrado por Aguas de Buga S.A. E.S.P.:** Los Datos personales contenidos en la base de datos de la compañía cuyo tratamiento esté relacionado con la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y otros cobros que sean permitidos realizar a través de la factura por el titular, tendrán como finalidad: a) la lectura de contadores de los usuarios del servicio, b) la facturación y recaudo por la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y otros servicios que autorice el titular.

**COMUNICADO No. 026-2017
(15 DE MAYO DE 2017)**

6. Deberes de AGUAS DE BUGA S.A. E.S.P. como responsable del tratamiento de los datos personales.

Al ser el responsable del tratamiento de datos personales AGUAS DE BUGA S.A. E.S.P. deberá:

- ✓ Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- ✓ Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- ✓ 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.
- ✓ Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012.
- ✓ Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos
- ✓ 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.

7. Derechos que le asisten a los Titulares de los Datos Personales.

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a AGUAS DE BUGA S.A. E.S.P., 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 concedida al momento de entregar los datos personales, salvo en los casos del artículo 10 de la ley 1581 de 2012, para el tratamiento otorgado a la misma.
- Ser informado por AGUAS DE BUGA S.A. E.S.P. previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.

**COMUNICADO No. 026-2017
(15 DE MAYO DE 2017)**

- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos personales 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 AGUAS DE BUGA S.A. E.S.P. ha incurrido en conductas contrarias a las leyes, normas o decretos sobre datos personales.
- Revocar la autorización y/o solicitar la suspensión del dato cuando en el tratamiento no se respete los principios, derechos y garantías constituciones y legales. La supresión procederá previo agotamiento del procedimiento contemplado en la ley 1581 de 2012.
- Acceder de forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, en los términos establecidos en el Decreto Reglamentario 1377 de 2013.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

8. Procedimiento para que los Titulares puedan Ejercer sus Derechos.

Para atender las consultas, peticiones y reclamos que presenten los titulares de datos personales, se adopta el siguiente procedimiento:

Las consultas y reclamos por corrección, actualización, supresión en ejercicio del derecho de habeas data pueden ser presentadas por:

- ✓ El titular del dato y/o interesado en ejercer uno de los derechos (Causahabientes), acreditará esta condición mediante copia del documento pertinente y de su documento de identidad, que podrá suministrar por medio físico o digital. En caso que el titular este representado por un tercero deberá allegar el respectivo poder, el cual deberá tener reconocimiento de firma ante notario público. El apoderado deberá igualmente acreditar su identidad en los términos indicados.
- ✓ La solicitud para ejercer cualquiera de los derechos deberá hacerse en forma escrita, sea esta física o digital. La solicitud de ejercicio de los derechos mencionados podrá dirigirse a la dirección principal de Aguas de Buga S.A. E.S.P. ubicada en el Kilómetro 1 Vía a la habana, Guadalajara de Buga, o al correo electrónico info@aguasdebuga.com.

**COMUNICADO No. 026-2017
(15 DE MAYO DE 2017)**

- ✓ La solicitud de ejercicio de cualquiera de los derechos contendrá la siguiente información:
- Nombre del Titular del Dato Personal y de su representante, de ser el caso.
 - Petición concreta y precisa de información, acceso, actualización, rectificación, cancelación, oposición o revocatoria del consentimiento.
 - En cada caso la petición deberá estar razonablemente fundamentada para que la empresa proceda como responsable de la Base de Datos Personales a dar respuesta.
 - Dirección física y/o electrónica para notificaciones.
 - Documento que soporte la solicitud.
 - Firma de la solicitud por parte del titular de dato personal.

(*) Si faltare alguno de los requisitos aquí indicados, Aguas de Buga S.A. E.S.P. así lo comunicara al interesado, se requerirá dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

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

(***) Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la recepción completa de la solicitud, Aguas de Buga S.A.E.S.P. indicará que se trata de un reclamo en trámite. En la Respectiva base de datos se deberá consignar una casilla en la que indique las siguientes leyendas "Reclamo en trámite" y "Reclamo Terminado". Dicha leyenda se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido

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

Los mecanismos de atención serán:

- ✓ Personalmente en las oficinas de Aguas de Buga S.A. E.S.P.
- ✓ En Forma escrita.
- ✓ Telefónicamente, a través de nuestra línea (2) 2281070
- ✓ Correo Electrónico: info@aguasdebuga.com
- ✓ Página Web: www.aguasdebuga.net



**COMUNICADO No. 026-2017
(15 DE MAYO DE 2017)**

9. Temporalidad del Dato Personal

En el tratamiento de datos personales que realizará Aguas de Buga S.A. E.S.P., la permanencia de los datos en su sistema de información estará determinada por la finalidad de dicho tratamiento. En consecuencia, agotada la finalidad para la cual fue recolectada la información, la empresa procederá a su destrucción o devolución, según sea el caso, o bien conservarlo según lo dispuesto por la ley, adecuando las medidas técnicas que impidan un tratamiento inadecuado.

10. Medidas de Seguridad

En el tratamiento de los Datos Personales objeto de regulación de la presente política, Aguas de Buga S.A.E.S.P. adoptará medidas de seguridad física, logísticas y administrativas, las cuales se clasificarán en nivel alto, medio y bajo, conforme el riesgo que se pueda derivar del tipo de dato personal que se tenga.

Es obligación de los destinatarios de esta política informar a Aguas de Buga S.A. E.S.P. cualquier sospecha que pueda implicar una violación a las medidas de seguridad adoptadas por la organización para proteger los datos personales confiados, así como cualquier tratamiento inadecuado de los mismos.

En estos casos, Aguas de Buga S.A.E.S.P. comunicará a las autoridades de control de tal situación y se procederá a gestionar el respectivo incidente de seguridad respecto de los datos personales, con el fin de establecer las repercusiones jurídicas, sean estas penales, laborales, disciplinarias o civil.

11. Persona o Área Responsable de la Atención de Peticiones, Consultas y Reclamos.

El proceso de atención a PQR'S de la organización Aguas de Buga S.A.E.S.P., es el responsable de atender las peticiones, consultas y reclamos, que los titulares de los datos personales presenten en la empresa, sobre sus derechos de habeas data, para ello remitirá la solicitud al área a la cual pertenezca la custodia y/o manipulación del respectivo dato personal

**COMUNICADO No. 026-2017
(15 DE MAYO DE 2017)**

12. Fecha de entrada en vigencia de la presente política y periodo de vigencia de las bases de datos de AGUAS DE BUGA S.A. E.S.P.

La presente política rige a partir de su expedición, y las bases de datos sujetas a tratamiento se mantendrán vigentes mientras ello resulte necesario para cumplir con finalidades establecidas en el punto 4 de la presente política.

ARTICULO SEGUNDO: Los documentos anexos a esta política podrán ser actualizados por el responsable del Tratamiento de Bases de Datos, de acuerdo con las disposiciones que rijan la materia.

ARTICULO TERCERO: El presente comunicado rige a partir de la fecha de su publicación y deroga todas las disposiciones que sean contrarias.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE



GUSTAVO JARAMILLO GONZÁLEZ
Gerente

Presente y Datado:
Plavida
Ajmód

Marta del Socorro Ariza Padilla
Carolina Gutiérrez Cedeño - Asesora de Gerencia
Gustavo Jaramillo González - Gerente

