**POLÍTICA DEL MANEJO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES DE LOS USUARIOS DE AGUAS Y SERVICIOS DEL ITÉ S.A.S E.S.P.**

CONSIDERANDO

1. Que mediante la Ley 1581 de 2012 el Congreso de la República expidió el Régimen General de Protección de Datos Personales, el cual, de conformidad con su artículo 1°, tiene por objeto "*desarrollar el 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, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma*".

2. Que la Ley 1581 de 2012, por tanto, constituye el marco general de la protección de los datos personales en Colombia.

3. Que mediante sentencia C-748 del 6 de octubre de 2011 la Corte Constitucional declaró exequible el Proyecto de Ley Estatutaria número 184 de 2010 Senado, 046 de 2010 Cámara.

4. Que la Ley 1581 de 2012 dispone en el literal k) de su artículo 17 y en el literal f) de su artículo 18 que es deber los responsables del tratamiento de los datos personales "*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.

5. Que según el artículo 25 ibidem "*Las políticas de tratamiento en ningún caso podrán ser inferiores a los deberes contenidos en la presente ley*".

6. Que con el fin de facilitar la implementación y cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el presidente de la República expidió el Decreto 1377 de 2013.

7. Que el Decreto 1377 de 2013 reglamentó en su Capítulo III la forma como los responsables del Tratamiento de la información deberán redactar su Política para el Tratamiento de Datos Personales.

8. El Decreto 1074 de 26 de mayo de 2015 reglamenta en su Artículo 2.2.2.25.3.1 "Políticas de Tratamiento de la Información"

Para dar cumplimiento a lo anterior se dispone:

**NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:** AGUAS Y SERVICIOS DEL ITÉ S.A.S E.S.P.

**DIRECCIÓN:** *MEDELLÍN, CALLE 34ª N° 76 – 50, BARRIO LAURELES*

**CORREO ELECTRÓNICO:** aassa@aassa.com.co

**TELEFONO:** *416 11 77*

**RESPONSABLE:** AGUAS Y SERVICIOS DEL ITÉ S.A.S E.S.P.

**Articulo 1 OBJETO**: Este manual es expedido para dar a conocer al personal de AGUAS Y SERVICIOS DEL ITÉ S.A.S E.S.P y a los usuarios del manejo, tratamiento, actualización y custodia de las bases de datos generadas y utilizadas para el uso institucional de acuerdo a lo estipulado en la Ley 1581 de 2012, sobre todo en lo dispuesto en su artículo 17 numeral K, donde se indica que se debe "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" .

**Artículo 2. DEFINICIONES:** Para la interpretación de la presente Política se adoptarán las siguientes definiciones incluidas en la Ley 1581 de 2012 (Artículo 3°) y del Decreto 1377 de 2013(Artículo 3°):

**a)** **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;

**b)** **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;

**c)** **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento;

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

**e)** **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.

**f) 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.

**g) 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;

**h) Responsables 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;

**i) Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento;

**j) 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 Responsables del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

**k) 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.

**l) Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datospersonales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación osupresión.

**Artículo 3°. ALCANCE:** Toda información que se genere en AGUAS Y SERVICIOS DEL ITÉ S.A.S E.S.P. por el personal vinculado laboral o contractualmente, en relación con la información de usuarios, contratistas y por el desarrollo de la actividades de la empresa, es propiedad de AGUAS Y SERVICIOS DEL ITÉ S.A.S E.S.P. y además las bases de datos que se generen de estas actividades, por lo cual ninguna persona yasea natural o jurídica puede detentar o arrogarse derechos para el uso de la misma sin la autorización escrita y previa del Gerente de la empresa.

**Artículo 4°. RESPONSABLES DE LA POLÍTICA:** Como el personal de AGUAS Y SERVICIOS DEL ITÉ S.A.S E.S.P., y los contratistas deben conocer o conocen de la compañía, entre ellos datos personales, son responsables de la información según lo dispuesto en esta política. Se establece que el líder de la implementación, orientación, y manejo de la información de la que trata esta política está a cargo del Gerente de Operaciones Juan Camilo Caicedo Castañeda.

**Artículo 5°. RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO**: AGUAS Y SERVICIOS DEL ITÉ S.A.S E.S.P., Empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, con domicilio en la Ciudad de Medellín, localizada en la Calle 34ª N° 76 – 50, Barrio Laureles, identificada tributariamente bajo el NIT 900864866-3, cuyo correo electrónico es aassa@aassa.com.co y número telefónico 4161177 es la responsable y encargada del tratamiento de los datos personales de sus clientes, proveedores, trabajadores, contratistas, colaboradores, usuarios y/o suscriptores, representada encada uno de los Líderes de Área que poseen bases de datos.

**Artículo 6°. AMBITO DE LA APLICACIÓN:** El presente manual se elaboró con el fin de dar a conocer al personal de AGUAS Y SERVICIOS DEL ITÉ S.A.S E.S.P. y a sus contratistas de las disposiciones adoptadas por el gobierno nacional sobre el tratamiento de la información de las bases de datos al interior de la empresa según lo estipulado en la Ley 1581de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

Todo contrato a partir de la fecha que suscriba “AGUAS Y SERVICIOS DEL ITÉ S.A.S E.S.P.” con proveedores, de bienes y servicios, incluirá dentro de las obligaciones a cumplir, todo lo relacionado con esta política, y en contratos donde se deba manejar información susceptible de manipulación, para la actualización de la información, es indispensable que en el contrato a firmar exista una cláusula donde se incluya el acatamiento de esta política por parte del contratista.

El Incumplimiento o desconocimiento de esta política acarreará las responsabilidades contractuales y laborales a las que haya lugar. El asesor legal brindará la asesoría jurídica necesaria para la interpretación correcta de las normas, cuando sea pertinente para las áreas responsables.

**Artículo 7°. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO:** La finalidad del tratamiento al cual serán sometidos los datos personales de los clientes, proveedores, trabajadores, contratistas, colaboradores, usuarios y/o suscriptores de AGUAS Y SERVICIOS DEL ITÉ S.A.S E.S.P. consiste en:

a) Prestar un mejor servicio y atención.
b) Informar sobre el servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, y sobre acciones que afecten su prestación.
c) Proveer y promocionar los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

d) Invitar a participar en caminatas, presentaciones y demás asuntos programados por la empresa.
e) Facilitar los canales de comunicación de los usuarios con la empresa.
f) Cumplir con las obligaciones contraídas en virtud de la relación legal, contractual, laboral y/o reglamentaria.
g) Evaluar la calidad de los servicios de acueducto y alcantarillado.

**Artículo 8°. PRINCIPIOS ORIENTADORES:** Estos principios son los establecidos en la Ley 1581 de 2013 y 1266 de 2008, por principio corporativo de esta política, se tendrá en cuenta que:

Toda información que AGUAS Y SERVICIOS DEL ITÉ S.A.S E.S.P., en ejercicio de su actividad diaria tiene acceso, deberán ser utilizados UNICAMENTE, para los fines y propósitos empresariales de AGUAS Y SERVICIOS DEL ITÉ S.A.S E.S.P. y siempre de acuerdo con el alcance de la autorización entregada por el cliente y específicamenteel uso autorizado. La no autorización no podrá ser causal para no prestar los servicios de acueducto y alcantarillado, ni para dejar de prestar con la calidad requerida.

La información concerniente al nombre, identificación, dirección, información catastral y de estratificación y datos financieros mínimos para el cobro de la facturación de los bienes y servicios vendidos, así como la consulta de la información financiera y el traslado de información a los entes de control, para los reportes correspondientes, se constituyen como componentes de interrelación contractual entre las partes. Por lo cual mientras exista una relación comercial entre AGUAS Y SERVICIOS DEL ITÉ S.A.S E.S.P. y el tercero titular de sus datos personales se deberá mantener dicha información en las bases de datos para efectos netamente contractuales.

**Artículo 9°. DERECHOS DEL TITULAR:** De acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377de 2013, los titulares de datos personales tratados AGUAS Y SERVICIOS DEL ITÉ S.A.S E.S.P. tienen los siguientes derechos:

1 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
2 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 presente ley.
3 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;
4 Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por

infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;

5 Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales ylegales. 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 esta ley y a la Constitución;

6 Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

7 Solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales, en los términos del inciso tercero del artículo 9° del Decreto 1377 de 2012. Para estos efectos se aplicará el procedimiento descrito en el artículo 22 de la Ley 1581 de 2012.

8 Acceder a los datos personales que estén bajo el control de aquellos y ejercer sus derechos sobre los mismos, según lo regulado por el artículo 22° delDecreto 1377 de 2013.

**Artículo 10°. CONSULTAS Y REQUERIMIENTOS DE LOS TITULARES:**
AGUAS Y SERVICIOS DEL ITÉ S.A.S E.S.P., a través de los canales establecidos (Sucursales Físicas, correo electrónico (aassa@*aassa.com.co*) para atención y venta al cliente atenderá los requerimientos de los titulares de los datos personales, verificando y haciendo las comprobaciones del caso, de manera que quien eleva la solicitud corresponda al titular, en términos que la Ley y reglamentos establezcan.

Estos requerimientos serán atendidos de acuerdo con las pautas previstas en la normatividad vigente.

**Artículo 11°. DERECHOS DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES:** En el tratamiento, AGUAS Y SERVICIOS DEL ITÉ S.A.S E.S.P. asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños y adolescentes. Queda proscrito el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

No obstante, y según el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013, el tratamiento de este tipo de datos será procedente cuando a) responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y b) asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

**Artículo 12°. DEBERES DE AGUAS Y SERVICIOS DEL ITÉ S.A.S E.S.P.:** en tanto que responsables y encargados de los datos personales de los titulares, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

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, y reportar 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 consultasy 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.

p) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.

q) Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.

r) Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.

**Artículo 13°. LEGITIMACIÓN PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR:** Los derechos de los titulares establecidos en la Ley, podrán ejercerse ante AGUAS Y SERVICIOS DEL ITÉ S.A.S E.S.P. por las siguientes personas:

1. Por el titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
2. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
3. Por el representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
4. 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.

**Artículo 14°. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTA Y RECLAMOS DE LOS TITULARES**: El Líder de Área Comercial de "AGUAS Y SERVICIOS DEL ITÉ S.A.S E.S.P.", tendrá la responsabilidad de proteger los datos personales de los titulares de la "Base de Datos de Facturación", y tramitará lassolicitudes que estos presenten para el ejercicio de los derechos a que se refiere la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y la presente Política.

El Líder de Área Talento Humano de "AGUAS Y SERVICIOS DEL ITÉ S.A.S E.S.P." tendrá la responsabilidad de proteger la "Base de Datos de Empleados" y presentará solicitudes que estos presenten para el ejercicio de los derechos a que se refiere la Ley 1581 de2012, el Decreto 1377 de 2013 y la presente Política.

El Líder del Área de Compras de "AGUAS Y SERVICIOS DEL ITÉ S.A.S E.S.P." tendrá la responsabilidad de proteger la "Base de Datos de Proveedores" y presentará solicitudes que estos presenten para para el ejercicio de los derechos a que se refiere la Ley 1581de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y la presente Política.

Para todos los determinados en las normas vigentes y con el fin esencial de determinar la persona responsable del tratamiento de la información que consta en su base de datos, a efectos de permitir el adecuado ejercicio de los derechos por parte del titular de la información, podrá presentar todas sus dudas, aclaraciones e información adicional, a dicha oficina, la cual está ubicada en la calle 34A N°76 – 50, Barrio Laureles, Medellín.

**Artículo 15°. ATENCIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS**: AGUAS Y SERVICIOS DEL ITÉ S.A.S E.S.P. cuenta con los procesos y procedimientos para atender debida y oportunamente las consultas de los clientes titulares para ejercer el derecho de conocer, actualizar, rectificar, revocar información a través de la atención en cualquier sucursal de la empresa o por los referidos en el artículo 13 "Legitimación para

el ejercicio de los derechos del titular", del presente manual, sujetos a las instrucciones, mandatos y recomendaciones de las autoridades dentro de los términos de Ley.

**Artículo 16°. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN Y/O SUPRESIÓN DE INFORMACIÓN:**
Los titulares o las personas que en virtud del artículo 13° de la presente Política puedan representarlos podrán en todo momento solicitar a AGUAS Y SERVICIOS DEL ITÉ S.A.S E.S.P. la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de estos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 11 de la presente Política.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga un deber legal, contractual, laboral y/o reglamentario de permanecer en la base de datos.

Tampoco será procedente la supresión cuando:

a) El titular de la información tenga un deber legal o contractual con la empresa y, para lograr su cabal cumplimiento se requiera la información que consta en la base de datos.

b) La supresión de los datos por parte de AGUAS Y SERVICIOS DEL ITÉ S.A.S E.S.P., implique la obstaculización del desarrollo de las investigaciones judiciales o administrativas a ejecutar por parte de las autoridades competentes.

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.

**Artículo 17°. REQUERIMIENTOS DE AUTORIDADES**: La Ley contempla excepciones a la autorización del titular y a la entrega de información a ciertas autoridades administrativas y judiciales dentro del cumplimiento de sus funciones, situación que AGUAS Y SERVICIOS DEL ITÉ S.A.S E.S.P., debe acatar y cumplir con las formalidades y requisitos que contempla la normatividad vigente.

**Artículo 18°. ACTUALIZACIÓN DE LAS BASES DE DATOS**: A medida que se vaya obteniendo la información ya sea por la modificación, corrección o actualización de la información por parte del usuario como de la demás información enviada por el ente municipal, AGUAS Y SERVICIOS DEL ITÉ S.A.S E.S.P., hará la actualización respectiva de conformidad con lo señalado en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377de 2013.

**Artículo 19°. CONSULTA DE LA POLÍTICA:** Esta política será presentada y dispuesta en un acceso visible en cada una de las carteleras de oficinas de cada municipio, además de estar publicada en la página web (www.aassa.com.co), y demás medios electrónicos con que cuenta AGUAS Y SERVICIOS DEL ITÉ S.A.S E.S.P. para la consulta por parte de los usuarios y conocer los tramites a los que hay lugar de acuerdoa la normatividad.

**Artículo 20°. VIGENCIA:** La presente POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL DE AGUAS Y SERVICIOS DEL ITÉ S.A.S E.S.P.rige a partir del día 23 del mes de septiembre de dos mil trece (2013).

**JOSE HARVY**
**RESTREPO JARAMILLO**
**Gerente General**
**AGUAS Y SERVICIOS**
**DEL ITE S.A. E.S.P.**

Asité
Aguas y Servicios del Ité