
 <p>AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. Santificado Amigos! NIT. 900.163.757-0</p>	<b>MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>		<b>MPE-01-D-08</b>	
	<b>PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>		<b>FECHA</b> 2023-08-31	<b>VERSIÓN</b> 5
	<b>POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>		Página 1 de 20	

### CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	RAZÓN DEL CAMBIO
2016-12-06	1	Versión Original
2019-06-13	2	Se especifican los principios rectores para el tratamiento de datos personales y el tratamiento y las finalidades del uso de las bases de datos; así mismo los canales de atención para que el titular de la información ejerza sus derechos.
2019-11-05	3	Como parte de la implementación del programa integral de protección de datos personales, se efectúa revisión y actualización de medidas de seguridad, Avisos de Privacidad, y de la presente Política.
2020-06-10	4	Se actualiza la finalidad de la base de datos de usuarios incluyendo la realización de informes, medición y seguimiento a la satisfacción del usuario, se actualiza la finalidad de la base de datos de proveedores incluyendo el pago por transferencia, y se corrige dirección de la empresa.
2023-08-31	5	Se actualizan cargos, Por la Ley 2300 del año 2023 se incluye la finalidad de Realizar gestión de cartera (cobranza) en la empresa, por los diferentes medios de comunicación como llamadas, WhatsApp, correo electrónico, mensajes de texto, Se realizarán de manera respetuosa y sin afectar la intimidad personal ni familiar del titular, dentro del horario de lunes a viernes y de 7:00 am a 7:00 pm, y sábados de 8:00 am a 3:00 pm.


### LISTA DE DISTRIBUCIÓN

VERSIÓN	CARGO
5	Gerente
5	Gestor
5	Jefe de Oficina Jurídica y servicio al cliente
5	Líder
5	Jefe de Plantas
5	Contador
5	Tecnólogo Universitario
5	Coordinador de Sistemas de Gestión

 <p>AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. <i>Servicio Amigable!</i> NIT. 900.163.757-0</p>	<b>MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>		<b>MPE-01-D-08</b>	
	<b>PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>		<b>FECHA</b> 2023-08-31	<b>VERSIÓN</b> 5
	<b>POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>		Página 2 de 20	


5	Ingeniero Auxiliar
5	Ingeniero de Soporte
5	Auxiliar
5	Ayudantes
5	Supervisor
5	Oficial

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
Coordinador de Sistemas de Gestión	Gerente	Gerente


 AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. <i>Servicio Amigos!</i> NIT. 900.163.757-0	<b>MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>		<b>MPE-01-D-08</b>	
	<b>PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>		<b>FECHA</b> 2023-08-31	<b>VERSIÓN</b> 5
	<b>POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>		Página 3 de 20	

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	5
1. GENERALIDADES.....	6
1.1. OBJETIVO.....	6
1.2. ALCANCE.....	6
1.3. DEFINICIONES .....	6
1.4. LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE. ....	7
1.5. OBLIGACIONES .....	7
2. PRINCÍPIOS RECTORES.....	8
2.1. PRINCIPIO DE LEGALIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS. ....	8
2.2. PRINCIPIO DE FINALIDAD: .....	8
2.2. PRINCIPIO DE LIBERTAD .....	8
2.3. PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD. ....	8
2.4. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA. ....	8
2.5. PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACION RESTRINGIDA. ....	8
2.6. PRINCIPIO DE SEGURIDAD.....	9
2.6. PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD. ....	9
3. AUTORIZACIONES .....	9
3.1. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....	9
<b>3.1.1. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS ESPECIALES ...</b>	<b>10</b>
3.2. CASOS EN QUE NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN .....	10
4. TRATAMIENTO Y FINALIDADES .....	11
4.1 TRATAMIENTO DE DATOS ESPECIALES .....	11
4.2.2. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....	12
4.2.3. FINALIDADES BASES DE DATOS.....	12
5. DERECHOS DE LOS TITULARES.....	15
6. DEBERES DE AGUAS DE LOS PATIOS S.A. E.S.P.....	16
7. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE HABEAS DATA .....	17
7.1. CONSULTAS: .....	17
7.2. RECLAMOS .....	17
7.3. SUPRESIÓN DE LA INFORMACIÓN Y REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN.....	18

 <p>AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. <i>Servicio Amigo!</i> NIT. 900.163.757-0</p>	<b>MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>		<b>MPE-01-D-08</b>	
	<b>PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>		<b>FECHA</b> 2023-08-31	<b>VERSIÓN</b> 5
	<b>POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>		Página 4 de 20	

7.4. REQUISITOS: .....	18
8. CANALES DE ATENCIÓN. ....	19
8.1. ÁREA ENCARGADA DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS .....	19
10. MODIFICACIONES DE LA PRESENTE POLÍTICA .....	20
11. VIGENCIA.....	20

 AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. <i>Servicio Amigo!</i> NIT. 900.163.757-0	<b>MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>		<b>MPE-01-D-08</b>	
	<b>PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>		<b>FECHA</b> 2023-08-31	<b>VERSIÓN</b> 5
	<b>POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>		Página 5 de 20	


## INTRODUCCIÓN

AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P., identificada con el NIT 900.163.757-0, como prestadora de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el Municipio de Los Patios, con domicilio principal en Av. 10 #28-80 Barrio Patio Centro, del Municipio de Los Patios, República de Colombia, en ejecución del Contrato de Operación suscrito el 30 de Julio de 2007; reconoce la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad del tratamiento de datos personales de los usuarios, proveedores, clientes y en general de todos sus grupos de interés, de los cuales se han recogido información personal en bases de datos o archivos, y en cumplimiento de lo previsto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 además en su decreto reglamentario 1377 de 2013, , y demás normas complementarias, ha adoptado la presente POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La presente, indica cuál o cuáles son los procedimientos para que los titulares de la información puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización.

Medios de consulta:

Página Web: [www.aguadelospatios.com](http://www.aguadelospatios.com) Teléfono: 5808023 – 5807611 del Municipio de Los Patios.

 AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. <i>Sentido Amigos!</i> NIT. 900.163.757-0	<b>MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>		<b>MPE-01-D-08</b>	
	<b>PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>		<b>FECHA</b> 2023-08-31	<b>VERSIÓN</b> 5
	<b>POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>		Página 6 de 20	

## 1. GENERALIDADES

### 1.1. OBJETIVO

Establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos personales tratados por AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. conforme a los lineamientos establecidos por la ley 1581 de 2012, y así mismo a través de la presente política dar cumplimiento a lo previsto en el literal K del artículo 17 de la referida ley.

### 1.2. ALCANCE


Esta política aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos de AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P., quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales en el desarrollo de su actividad y gestión, dando cumplimiento a lo establecido en la ley 1581 de 2012 y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o complementen.

Sin perjuicio del cumplimiento del deber de AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P., establecido en la ley 1266 de 2008 (Ley de Hábeas Data), esta política establece los lineamientos que se llevarán a cabo para proteger la información de los titulares y realizar el debido tratamiento de la base de datos financiera, crediticia, comercial y de servicios, en calidad de la relación comercial entre la empresa y el titular de la información.

La presente política está dirigida a nuestros usuarios, clientes, proveedores, colaboradores y en general al grupo de interés sobre los cuales AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. realiza tratamiento de información personal.

### 1.3 DEFINICIONES

- ❖ **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- ❖ **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;
- ❖ **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- ❖ **Dato sensible:** Datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

 <p>AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. <i>Servicio Amigable!</i> NIT. 900.163.757-0</p>	<b>MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>		<b>MPE-01-D-08</b>	
	<b>PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>		<b>FECHA</b> 2023-08-31	<b>VERSIÓN</b> 5
	<b>POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>		Página 7 de 20	

- ❖ **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento;
- ❖ **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos;
- ❖ **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
- ❖ **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.


#### 1.4. LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE.

A continuación, se enlista las principales normas vigentes en Colombia, en materia de protección de datos personales, en con cuyo cumplimiento AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. se encuentra comprometido y representan la base de la presente política.

- Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia.
- Ley 1266 de 2008
- Ley Estatutaria 1581 de 2012
- Decreto 1377 de 2013
- Decreto 886 de 2014 – Reglamentación del Artículo 25 de la Ley 1581: Registro Nacional de Bases de Dato
- Decreto 1074 del 26 de mayo de 2015 (Reglamentación Parcial de la Ley 1581).
- Circular 02 del 3 de noviembre de 2015 de (Adición al Capítulo 2, Título V de la Circular Única de la SIC.
- Decreto 090 de 2018 -Modifica ámbito de aplicación RNBD
- Circular-03 del 01/08/2018 - Titulo-V- Nuevos lineamientos - reporte de los incidentes seguridad)
- Circular Conjunta N. 004 05/09/2019 Lineamientos que deben seguir entidades públicas y particulares que ejercen funciones públicas para la protección de habeas Data.
- Ley 2300 del año 2023, por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores.

#### 1.5. OBLIGACIONES

Esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento para AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P.

 AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. <i>Servicio Amigos!</i> NIT. 900.163.757-0	<b>MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>		<b>MPE-01-D-08</b>	
	<b>PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>		<b>FECHA</b> 2023-08-31	<b>VERSIÓN</b> 5
	<b>POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>		Página 8 de 20	

## 2. PRINCIPIOS RECTORES

El tratamiento de los datos personales por AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. se realiza de conformidad con los siguientes principios:

### 2.1. PRINCIPIO DE LEGALIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS.

AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. es conocedor de que el tratamiento a que se refiere la ley 1581 de 2012 es una actividad reglada, y que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

### 2.2. PRINCIPIO DE FINALIDAD:

AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. recolectará y tratará los datos para finalidades legítimas de acuerdo a la Constitución y la Ley, las cuales serán informadas al titular de la información.

### 2.2. PRINCIPIO DE LIBERTAD

AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. tratará los datos solo con consentimiento previo e informado del titular. AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. no recolectará información sin previa autorización o ausencia de mandato legal o judicial que revele el consentimiento.

### 2.3. PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD.

La información sujeta a tratamiento deberá ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan error.

### 2.4. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA.


AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. garantiza el derecho a titulares o terceros autorizados conforme a la ley, en cualquier momento y sin restricciones información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

### 2.5. PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACION RESTRINGIDA.

El tratamiento de la información está sujeto a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y la Constitución, de acuerdo a la naturaleza de la misma. Por lo tanto, el tratamiento será realizado únicamente por personas autorizadas por el titular y/o establecidas por la Ley.

AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. no podrá disponer la información personal sin consentimiento del titular en internet u otros medios masivos de comunicación excepto los datos públicos, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido solo a los titulares o a terceros autorizados por la ley.



 AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. <i>Sertificado Amigos!</i> NIT. 900.163.757-0	<b>MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>		<b>MPE-01-D-08</b>	
	<b>PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>		<b>FECHA</b> 2023-08-31	<b>VERSIÓN</b> 5
	<b>POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>		Página 9 de 20	

## **2.6 PRINCIPIO DE SEGURIDAD.**

AGUAS DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. manejará la información sujeta a la ley 1581 de 2012 con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar la seguridad a sus registros, evitando adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

## **2.6. PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD.**

Todas las personas que intervengan 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 solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas por la ley 1581 de 2012 y en los términos de la misma.


## **3. AUTORIZACIONES**

### **3.1. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. solicitará la autorización al titular de la información, de manera que otorgue su consentimiento previo e informado del tratamiento para los fines al cual son sujetos sus datos personales.

El consentimiento del titular podrá ser suministrado por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, tales como medios electrónicos, comunicación escrita, verbal o por conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización.

La autorización que el titular otorga a AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. permite entre otras cosas utilizar los datos personales y demás información suministrada para los fines propios de la empresa y el ejercicio de su objeto social, y realizar los procesos normales que se derivan de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

 <p>AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P.  <i>Sentido Amigos!</i>  NIT. 900.163.757-0</p>	<b>MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>		<b>MPE-01-D-08</b>	
	<b>PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>		<b>FECHA</b> 2023-08-31	<b>VERSIÓN</b> 5
	<b>POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>		Página 10 de 20	

### **3.1.1. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS ESPECIALES**

#### **DATOS SENSIBLES**

Cuando el tratamiento de dichos datos sea posible conforme a lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1581 de 2012, la autorización de los datos sensibles será previa, expresa y clara, además AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. informar al titular lo siguiente:

- ❖ El titular no está obligado a dar su autorización o consentimiento para el tratamiento de este tipo de información.
- ❖ Se informará de manera previa y explícita qué datos sensibles serán solicitados,
- ❖ Comunicará la finalidad del tratamiento que se le darán a los datos sensibles.


#### **AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. asegura el respeto fundamental de los derechos fundamentales de niños, niñas y adolescentes, para tal efecto, se solicitará autorización del representante legal del menor de edad para el tratamiento de sus datos, informando de manera previa y explícita cuales son los datos objeto de este y sus finalidades.

### **3.2. CASOS EN QUE NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN**

De acuerdo al Artículo 10 de la ley 1581 de 2012, AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. no requiere autorización del titular para el tratamiento de los datos cuando se trate de:

- ❖ Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- ❖ Datos de naturaleza pública;
- ❖ Casos de urgencia médica o sanitaria;
- ❖ Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
- ❖ Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

 <p>AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. Santidade Amigos! NIT. 900.163.757-0</p>	<b>MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>		<b>MPE-01-D-08</b>	
	<b>PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>		<b>FECHA</b> 2023-08-31	<b>VERSIÓN</b> 5
	<b>POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>		Página 11 de 20	

## 4. TRATAMIENTO Y FINALIDADES

### 4.1 TRATAMIENTO DE DATOS ESPECIALES

#### DATOS SENSIBLES:


Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- ❖ 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;
- ❖ El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización;
- ❖ El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular;
- ❖ El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;
- ❖ El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

#### DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

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

- ❖ Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- ❖ Que se 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. Todo responsable y encargado involucrado en el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos. Para este fin deberán aplicarse los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el presente decreto.

 AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. <i>Servicio Amigos!</i> NIT. 900.163.757-0	<b>MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>		<b>MPE-01-D-08</b>	
	<b>PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>		<b>FECHA</b> 2023-08-31	<b>VERSIÓN</b> 5
	<b>POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>		Página 12 de 20	


#### 4.2.2. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El tratamiento que realizará AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P con la información personal será el siguiente: La recolección, almacenamiento, uso, circulación, actualización, supresión, incluyendo datos sensibles según sean aplicables, esta información podrá ser entregada, transmitida o transferida a entidades públicas, aliados comerciales, contratistas, entre otros, únicamente con el fin de cumplir con las finalidades acordadas contractualmente y en ejercicio de sus funciones, AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. En todo caso en la entrega, transmisión o transferencia hará previa suscripción de los compromisos que sean necesarios para dar cumplimiento a la normatividad de protección de información personal, y en concordancia a lo establecido en la presente política para las siguientes finalidades que se presentan a continuación:

#### 4.2.3. FINALIDADES BASES DE DATOS

##### USUARIOS (ATENCIÓN AL USUARIO, TÉCNICA Y COMERCIAL)

- ❖ Establecer y mantener una relación contractual, así como la terminación de la misma.
- ❖ Reportar todas las actividades realizadas en el proceso de Atención Al Usuario.
- ❖ Gestionar trámites (solicitudes, quejas, recursos, notificaciones) de los usuarios, abonos, ajustes, cambio de medidor, cambio de nombre-dirección, duplicados, financiación de deuda, nuevas conexiones.
- ❖ Realizar una adecuada prestación del servicio, incluyendo el recaudo.
- ❖ Efectuar encuestas de satisfacción y percepción del servicio prestado por AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P.
- ❖ Realizar informes, medición y seguimiento a la satisfacción del usuario.
- ❖ Contactar al Titular para el envío de información, noticias y/o notificaciones necesarias a través de línea telefónica, correo electrónico.
- ❖ Llevar el control de los usuarios que realizan abonos o necesitan duplicado de su factura.
- ❖ Verificación de Direcciones Con Los Códigos De Los Usuarios.
- ❖ Control y verificación de reglamentos técnicos, Corte y/o suspensión del servicio.
- ❖ Estadísticas de consumo y Vigilancia. Facturación, cobro y entrega de facturas.
- ❖ Protección al consumidor de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- ❖ Recepción de datos personales para independizaciones e instalaciones del servicio.
- ❖ Gestión de visitas técnicas realizadas por el proceso de facturación, recaudo y técnica.
- ❖ Ejecutar Todas las actividades propias como entidad prestadora de servicios públicos domiciliarios.
- ❖ Realizar gestión de cartera (cobranza) en la empresa, por los diferentes medios de comunicación como llamadas, WhastApp, correo electrónico, mensajes de

 <p>AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. Sertificado Amigos! NIT. 900.163.757-0</p>	<b>MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>		<b>MPE-01-D-08</b>	
	<b>PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>		<b>FECHA</b> 2023-08-31	<b>VERSIÓN</b> 5
	<b>POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>		Página 13 de 20	

texto. Se realizaran de manera respetuosa y sin afectar la intimidad personal ni familiar del titular, dentro del horario de lunes a viernes y de 7:00 am a 7:00 pm, y sábados de 8:00 am a 3:00 pm, excluyendo cualquier tipo de contacto con el consumidor los domingos y días festivos.

- ❖ **Trabajo social:** El tratamiento de las bases de datos, tienen por finalidad llevar el control de los usuarios en las vías que se encuentran en pavimentación, reposición, nuevas conexiones y financiación de deuda, para la recuperación de cartera, así mismo efectuar el registro y evidencia de la información que se reporta dentro de las facturas y en los casos que se requiera registro fotográfico previa autorización tanto de las capacitaciones como de aquellas que se realizan por parte de dicha área con la única finalidad de tener evidencia de la ejecución. **PILAS:** llevar el control de los pagos de cada uno de los beneficiarios de las pilas y elaboración de informes de los consumos de las pilas públicas.

## **CLIENTES (LABORATORIO)**


Prestar el servicio de Laboratorio de Ensayo de Agua; Elaborar, Emitir y registrar evidencias e informes, que soportan la prestación del servicio.

## **PROVEEDORES (CONTABILIDAD, COMPRAS Y CONTRATACIÓN)**

La información de esta base de datos tiene como finalidad contactar al titular a través de medios telefónicos o electrónicos en el desarrollo del proceso interno de contratación y compras, los cuales son de solicitud de cotización, vinculación, logística, pago por transferencia entre otros. Gestionar y fortalecer las relaciones contractuales, y evaluación del desempeño del proveedor. Realizar gestión de cartera en la empresa, por los diferentes medios de comunicación como llamadas, WhatsApp, correo electrónico, mensajes de texto.

## **ASPIRANTES, COLABORADORES. (TALENTO HUMANO, Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO)**

**Talento Humano:** la finalidad del tratamiento de las bases de datos del presente proceso conlleva Reclutamiento y Selección, Planeación y evaluación del capital humano Evaluación de desempeño Administración de retribuciones Capacitación desarrollo y aprendizaje organizacional, Higiene y Seguridad. Y todas aquellas relacionadas con la organización, desarrollo, coordinación y el control establecido para promover el desempeño eficiente del personal, así como también brindar el medio que permite a las personas que colaboran en la administración del talento humano, alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo dentro de la compañía.

 <p>AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P.  <i>Servicio Amigos!</i>  NIT. 900.163.757-0</p>	<b>MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>		<b>MPE-01-D-08</b>	
	<b>PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>		<b>FECHA</b> 2023-08-31	<b>VERSIÓN</b> 5
	<b>POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>		Página 14 de 20	


- ❖ **Aspirantes:** La información que AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. recolecta de aspirantes o candidatos a cargos dentro de la organización es tratada con la finalidad de realizar la evaluación de ingreso y el proceso de vinculación del aspirante.
- ❖ **Colaboradores:** El tratamiento de la información personal de nuestros colaboradores tiene como finalidad la gestión de las relaciones laborales existentes con éstos, dar cumplimiento a las retribuciones consagradas en el contrato de trabajo, así como el desarrollo de los diferentes programas establecidos por la organización y todo lo relacionado con el desempeño de la empresa.
- ❖ **Ex colaboradores:** La información de los ex colaboradores se almacenará, aun después de finalizado el contrato de trabajo, la información necesaria para cumplir con las obligaciones que puedan derivarse en virtud de la relación laboral que existió conforme a la legislación colombiana, al igual que, proporcionar las certificaciones laborales que sean solicitadas por el ex colaborador o por terceros frente a quienes aquel adelante un proceso de selección.
- ❖ **Seguridad y salud en el trabajo:** En cumplimiento de la normatividad vigente las finalidades de la información de carácter personal contenida dentro de las bases de datos de dicha área cumplen con los objetivos y actividades establecidas dentro del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST) implementado por la empresa.

## SOCIOS

- ❖ Las finalidades para las cuales serán utilizados los datos personales de los socios son las siguientes:
- ❖ Adelantar las actividades societarias propias de la entidad que permitan el desarrollo del objeto social, establecidas en la Ley y en los estatutos.
- ❖ Permitir el ejercicio de los deberes y derechos derivados de la calidad de socios.
- ❖ Envío de invitaciones a eventos programados por la organización.
- ❖ Emisión de certificaciones relativas a la relación del titular del dato con La Sociedad.
- ❖ Las demás establecidas en la Ley y en las autorizaciones que sean otorgadas por los propios socios.

## ACCESO, VIGILANCIA Y SEGURIDAD DE LAS INSTALACIONES

por medio del personal de seguridad y videograbaciones que se realizan dentro y fuera de las instalaciones de la compañía, tienen por finalidad de mantener la seguridad y controlar el acceso a las instalaciones de AGUA DE LOS PATIOS S.A.

 AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. <i>Servicio Amigos!</i> NIT. 900.163.757-0	<b>MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>		<b>MPE-01-D-08</b>	
	<b>PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>		<b>FECHA</b> 2023-08-31	<b>VERSIÓN</b> 5
	<b>POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>		Página 15 de 20	


E.S.P. Podrán ser cedidos a las fuerzas y cuerpo de seguridad del estado colombiano cuando ellas así lo requieran.

## 5. DERECHOS DE LOS TITULARES.

- ❖ Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a AGUA DE LOS PATIOS 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 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;
- ❖ Ser informado por AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. previa solicitud acerca del uso que se les ha dado a sus datos personales;
- ❖ 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;
- ❖ Solicitar la revocatoria de la autorización y/o solicitar la eliminación del dato cuando AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P haya incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
- ❖ Acceder en forma gratuita a sus datos personales que de manera voluntaria comparte con AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P.

Los anteriores derechos podrán ser ejercidos por las siguientes personas:

- ❖ Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
- ❖ Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- ❖ Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- ❖ Por estipulación a favor de otro o para otro.
- ❖ Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos


 AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. <i>Servicio Amigo!</i> NIT. 900.163.757-0	<b>MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>		<b>MPE-01-D-08</b>	
	<b>PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>		<b>FECHA</b> 2023-08-31	<b>VERSIÓN</b> 5
	<b>POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>		Página 16 de 20	

## 6. DEBERES DE AGUAS DE LOS PATIOS S.A. E.S.P.

AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. reconoce la responsabilidad del tratamiento de datos personales almacenados en sus bases de datos, en este sentido se compromete a:

- ❖ Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data a través de los canales de atención establecidos en el numeral 8 de la presente política;
- ❖ Solicitar y conservar copia de las autorizaciones otorgadas por los Titulares o las pruebas de ésta.
- ❖ Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección, el uso dado sus datos personales y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- ❖ Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- ❖ Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- ❖ Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- ❖ Rectificar la información cuando se tome conocimiento que es incorrecta.
- ❖ Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;
- ❖ Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- ❖ Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;
- ❖ Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley 1581 de 2012;
- ❖ 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 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.



 AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. <i>Sentido Amigos!</i> NIT. 900.163.757-0	<b>MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>		<b>MPE-01-D-08</b>	
	<b>PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>		<b>FECHA</b> 2023-08-31	<b>VERSIÓN</b> 5
	<b>POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>		Página 17 de 20	

- ❖ Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 7. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE HABEAS DATA

En cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales, AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. presenta los siguientes procedimientos y requisitos mínimos para el ejercicio de sus derechos:

### 7.1. CONSULTAS:

Los titulares, sus causahabientes o cualquier otra persona que pueda tener un interés legítimo, podrán solicitar que se les informe sobre los datos personales del titular que se encuentren almacenados en cualquier base de datos de AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P.

De acuerdo con lo anterior, AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. garantizará el derecho de consulta, dándole a conocer la información personal vinculada al titular.


Las consultas que versen sobre temas de acceso a la información, constancias de la autorización otorgada por el titular, usos y finalidades de la información personal, o cualquier otra consulta relacionada con la información personal entregada por parte del titular, deberán presentarse por medio de los canales habilitados por AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. descritos en el ítem N°8 de la presente Política.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no sea posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá la consulta, la cual no superará los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término, de conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012.

### 7.2. RECLAMOS

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. teniendo en cuenta lo siguiente:

- ❖ El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. por los canales establecidos, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se

 AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. <i>Sentido Amigos!</i> NIT. 900.163.757-0	<b>MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>		<b>MPE-01-D-08</b>	
	<b>PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>		<b>FECHA</b> 2023-08-31	<b>VERSIÓN</b> 5
	<b>POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>		Página 18 de 20	

requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del mismo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

- ❖ En caso de que AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. o el encargado que 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.
- ❖ Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea resuelto.
- ❖ 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.


### **7.3. SUPRESIÓN DE LA INFORMACIÓN Y REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN**

AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. una vez reciba una solicitud de supresión de la información o de revocatoria de la autorización, procederá al análisis de dicha solicitud presentada; si el Titular tiene un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos de la organización o de realizar tratamiento de su información personal, no se procederá a la supresión de la información o en el segundo caso a la revocatoria de la autorización. En caso contrario, se procede a la supresión de la información y/o revocatoria de la autorización según sea la solicitud.

### **7.4. REQUISITOS:**

Para la radicación y atención de su solicitud le solicitamos suministrar la siguiente información:

- ❖ Identificación del Titular o personal quien solicita la reclamación (nombre completo, apellidos y número de identificación)
- ❖ Datos de Contacto (Dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto).
- ❖ Descripción del motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información) y en caso de ser necesario, adjuntar los soportes correspondientes.
- ❖ Medios para notificar y recibir respuesta a su solicitud.
- ❖ Firma (si aplica) y número de identificación

 <p>AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. <i>Sentido Amigos!</i> NIT. 900.163.757-0</p>	<b>MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>		<b>MPE-01-D-08</b>	
	<b>PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>		<b>FECHA</b> 2023-08-31	<b>VERSIÓN</b> 5
	<b>POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>		Página 19 de 20	

De conformidad en lo previsto en el artículo 16 de la Ley 1581 de 2012, el Titular, sus causahabientes o una tercera persona con interés legítimo, sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. como responsable del tratamiento de los datos personales.

## 8. CANALES DE ATENCIÓN.

AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, tiene autorizado para el ejercicio de los derechos de los titulares:


- ❖ **Oficina de Atención al Usuario:** Ubicada en la Av. 10 #28-80 Sector Patio Centro, del Municipio de Los Patios – Norte de Santander. **Atención de lunes a viernes.** en horario de Oficina.
- ❖ **Teléfono:** 5808023 – 5807611
- ❖ **Correo Electrónico:** [notificaciones@aguadelospatios.com](mailto:notificaciones@aguadelospatios.com)

### 8.1. ÁREA ENCARGADA DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P., es la responsable de velar por el cumplimiento de estas disposiciones. El área de Calidad y Control Interno, es la encargada del trámite de las solicitudes de los Titulares para hacer efectivos sus derechos. La misma, tendrá una comunicación directa con los responsables de las áreas de las diferentes bases de datos previamente identificadas y tratadas por AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P, esto con el fin de garantizar que todos los aspectos señalados queden debidamente recogidos y que los deberes que estipula la Ley se cumplan.

9. **CANALES AUTORIZADO:** AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. en calidad de responsable del Tratamiento de Datos Personales, tiene habilitado para comunicación, contacto y actividades propias de la empresa, comunicarse con los usuarios, proveedores, etc a través de:

- ❖ Número celular, llamadas, mensajes de texto, o WhatsApp
- ❖ Correos electrónicos
- ❖ Dirección.

 AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P. <i>Sertificado Amigos!</i> NIT. 900.163.757-0	<b>MANUAL DE PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>		<b>MPE-01-D-08</b>	
	<b>PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>		<b>FECHA</b> 2023-08-31	<b>VERSIÓN</b> 5
	<b>POLITICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>		Página 20 de 20	

## 10. MODIFICACIONES DE LA PRESENTE POLÍTICA

AGUA DE LOS PATIOS S.A. E.S.P., podrá modificar los términos y condiciones del presente documento de políticas y procedimientos como parte de nuestro esfuerzo por cumplir con las obligaciones establecidas por la Ley 1581 de 2012, los decretos reglamentarios y demás normas que complementen, modifiquen o deroguen lo contenido en este documento, con el fin de reflejar cualquier cambio en nuestras operaciones o funciones. En los casos que esto ocurra se publicará el nuevo documento de políticas y procedimientos en la página web: [www.aguadelospatios.com](http://www.aguadelospatios.com), o en cualquier otro medio que se considere pertinente.

## 11. VIGENCIA

La Presente Política rige a partir del día Seis (06) de Diciembre del Año 2016.