



AGUAS & ASEO DE YONDÓ S.A. E.S.P.

NIT. 811.021.151-6

AGUAS & ASEO DE YONDÓ S.A E.S.P

POLITICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LOS USUARIOS

1. OBJETO: Por la presente directriz administrativa se adopta la política de protección de protección y tratamiento de datos de los usuarios y suscriptores de la Empresa Aguas & Aseo de Yondó S.A E.S.P. en adelante E.S.P. de Yondó, y por consiguiente se establecen los parámetros y reglas aplicables a la gestión del tratamiento de datos de carácter personal registrados en cualquier base de datos de la Empresa que hubieren sido recolectados, tratados o almacenados en virtud del desarrollo de su objeto social, bien sea como responsable del tratamiento o encargado del mismo. Mediante esta disposición la E.S.P. de Yondó cumple con la normativa vigente en materia de derechos, libertades y garantías consagradas en el artículo 15 constitucional y las disposiciones legales que lo reglamentan y desarrollan. Esta política estará dispuesta para acceso ágil y fácil por parte del público en medio físico en las instalaciones de la E.S.P. de Yondó y en formato digital a través de la página web www.espyondo.gov.co

Las reglas contenidas en estas políticas dan cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, en el Decreto 1377 de 2013, en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, en cuanto a la garantía de la intimidad de las personas, ejercicio del Habeas Data y protección de Datos Personales, en concordancia con el derecho a la información, de manera que se regulen proporcionalmente estos derechos en AGUAS & ASEO DE YONDÓ S.A E.S.P y se pueda prevenir la vulneración de los mismos.

2. ALCANCE. Las disposiciones contenidas en la presente directriz administrativa aplican al tratamiento de datos personales efectuado por la ESP de Yondó en el territorio colombiano o fuera de este, cuando la misma como responsable o encargado del tratamiento de datos, le sea aplicable la legislación colombiana de acuerdo con normas y tratados internacionales o estipulación contractual que así lo establezca. Cualquier actividad o proceso que implique el tratamiento de datos por parte de las ESP de Yondó en desarrollo de su objeto social deberá dar cumplimiento a esta directriz administrativa.

3. DESTINATARIOS. En consideración a la vocación constitucional del derecho a la intimidad, al habeas data, y a la información, la presente Directiva se aplicará, y por ende obligará a la totalidad de los empleados de la ESP de Yondó, cualquiera que sea su cargo o función que custodien o traten bases de datos. También aplicará a contratistas y subcontratistas vinculados bajo cualquier modalidad; a las personas con las cuales exista una relación legal, de orden estatutario, contractual, que traten o tengan acceso a bases de datos personales; y a todas las personas públicas y privadas que sean titulares de los datos personales registrados en la ESP de Yondó.

4. PRINCIPIOS. En todos los procesos de la ESP de Yondó la gestión de tratamiento de los datos personales tendrá en consideración los siguientes principios:



E. S. P.

AGUAS & ASEO DE YONDÓ S.A. E.S.P.

NIT. 811.021.151-6

Libertad: Todas las actividades de registro y divulgación de los datos personales sólo pueden ejercerse con el consentimiento libre, previo y expreso del titular de esa información. Ningún dato podrá ser obtenido o divulgado sin esa previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve de ese consentimiento.

Legalidad: El tratamiento de datos personales en Colombia es una actividad reglada y por ende todos los procesos de la ESP DE YONDÓ y destinatarios de la Ley 1581 de 2012 deben sujetarse a ella, así como a la normativa que la desarrolle.

Necesidad: La información personal concernida debe ser aquella estrictamente necesaria para el cumplimiento de los fines de la base de datos. En consecuencia, se encuentra prohibido el registro y divulgación de datos que no guarden una relación estrecha con el objetivo de la base de datos. Todas las bases de datos identificarán de manera clara, expresa y suficiente, cuál es el propósito de la recolección y tratamiento de la información personal.

Veracidad: Todos los datos personales deben corresponder a situaciones reales, lo que impone la prohibición de recopilar, procesar y circular información falsa, parcial, incompleta o fraccionada o que induzca al error. Para efectos del tratamiento de datos, la ESP DE YONDÓ adoptará medidas para que los datos personales que sean recolectados sean veraces, completos, exactos, comprobables, comprensibles, y promoverá la actualización de los mismos.

Finalidad: Todas las actividades de acopio, procesamiento y divulgación de la información personal deben obedecer a un fin acorde con la Constitución Política y la Ley, que a su vez, debe ser definido de forma clara, suficiente y previa. Por consiguiente, está prohibida (i) la recopilación de información personal excesiva y/o sin que se establezca el objetivo de su incorporación a la base de datos; y (ii) la recolección, procesamiento y divulgación de información personal para un propósito diferente al inicialmente previsto y autorizado por el titular del dato.

Utilidad: Todas las actividades de acopio, procesamiento e información de datos personales deben cumplir una función determinada, acorde con el ejercicio legítimo de la administración de los mismos. En consecuencia, queda proscrita la divulgación de datos que, al carecer de función, no obedezca a una utilidad clara y suficientemente determinable.

Acceso y circulación restringida: Todas las actividades de recolección, procesamiento y divulgación de información personal estén sometidas a los límites específicos determinados por el objeto de la base de datos, los previstos en la Ley, en el ámbito de la autorización del titular y el principio de finalidad. Queda prohibida la divulgación indiscriminada de datos personales. Los datos personales almacenados por la ESP DE YONDÓ no podrán estar disponibles en internet o en cualquier otro medio de divulgación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable y seguro, lo anterior con el fin de brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a lo dispuesto en la Ley.

Incorporación: En los casos en que la recolección de información personal en bases de datos signifique situaciones ventajosas para su titular, el operador de la base estará obligado a incorporarlos, si el titular reúne los requisitos que el orden jurídico exija para tales efectos. Por ende, está prohibida la negativa injustificada a la incorporación de datos personales con dicho carácter.



AGUAS & ASEO DE YONDÓ S.A. E.S.P.

NIT. 811.021.151-6

Caducidad: Se prohíbe la conservación indefinida de datos personales, después que hayan desaparecido las causas que justificaron su acopio y administración. No obstante lo anterior, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

Individualidad: Se deben mantener separadas las bases de datos que se encuentren bajo administración de la ESP DE YONDÓ, de manera que está prohibida la conducta que tenga por objeto facilitar el cruce de datos a partir de la acumulación de informaciones provenientes de diferentes bases de datos.

Transparencia: En el tratamiento de datos personales se garantizará el derecho del titular a obtener y conocer del responsable y/o encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen.

Seguridad: Se procurarán las medidas de seguridad previstas en la ley y normas técnicas internacionales con el propósito de evitar la adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso autorizado o fraudulento a las bases de datos personales.

Confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos de carácter personal, que no tengan el carácter de públicos, tienen la obligación profesional de guardar y mantener la reserva de tales datos a perpetuidad, cesando únicamente dicha obligación en virtud de la Ley u orden de autoridad competente. En todas las relaciones contractuales que establezca la ESP DE YONDÓ estipulará cláusulas para preservar la confidencialidad de los datos personales. En todo caso, la determinación de estos principios no limita la posibilidad que se prediquen en la ESP DE YONDÓ a partir de normas constitucionales, legales, o instrumentos internacionales otros deberes que fortalezcan la obligación de diligencia y seguridad en el manejo de los datos personales y correlativamente al derecho a la información de la ESP DE YONDÓ.

5. DERECHO DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES: Con arreglo a la Constitución Política y la Ley, el desarrollo de los principios que aplican al tratamiento de las bases de datos, confiere a los titulares de datos de carácter personal los siguientes derechos:

De Acceso: la ESP DE YONDÓ facilitará a los titulares de datos personales el acceso a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento, mediante mecanismos ágiles y sencillos, dispuestos en forma permanente y de conformidad con las limitaciones que sobre gratuidad señala el Decreto 1377 de 2013 o la norma que la derogue o sustituya.

De actualización, rectificación, y supresión: El titular de datos le asiste derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales conforme a las variaciones que se vayan suscitando, y en particular, frente a los datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados que induzcan en error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

Autorización para el tratamiento de datos: El titular de los datos personales conferirá autorización previa e informada, a la ESP DE YONDÓ para el tratamiento de sus datos personales, mediante cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, se exceptuarán los casos expresamente señalados en la Ley. La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de: a) Información



AGUAS & ASEO DE YONDÓ S.A. E.S.P.

NIT. 811.021.151-6

requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; b) Datos de naturaleza pública; c) Casos de urgencia médica o sanitaria; d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos; e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas. Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la ley.

De información: El titular de datos personales tiene derecho a ser informado respecto del tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.

Presentar quejas y reclamaciones: El titular de datos personales le asiste derecho a presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas y por infracciones a lo dispuesto en el régimen legal de protección de datos y demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

De Oposición: El titular podrá revocar la autorización y solicitar la supresión del dato cuando: (i) no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. En este caso, y en aras de garantizar el debido proceso, siempre y cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias al ordenamiento y (ii) en virtud de la solicitud libre y voluntaria del Titular del dato, cuando no exista una obligación legal o contractual que imponga al Titular el deber de permanecer en la referida base de datos.

Asimismo, se encuentran incluidas todas aquellas prerrogativas que sean consecuencia de la garantía amplia del derecho fundamental al habeas data, al tiempo, ESP DE YONDÓ integrará los derechos que confieran en el futuro el surgimiento de nuevos sistemas de información.

6. DATOS SENSIBLES. Constituyen datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertinencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promuevan intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos. La ESP DE YONDÓ aplicará las prohibiciones consagradas en la legislación vigente respecto del tratamiento de los datos sensibles. Particularmente, las bases de datos de la ESP DE YONDÓ no comportan dicha información. No obstante, la ESP DE YONDÓ podrá recolectar datos sensibles bajo las más estrictas condiciones de seguridad, pero solo cuando sean pertinentes o de relevancia especial y determinante, para un proyecto de la ciudad y la operación de los servicios a su cargo.

7. DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES. Solo para efectos del respeto de los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes, La ESP DE YONDÓ podrá recolectar los datos personales de menores que sean pertinentes y necesarios, cuando estos directamente formulen solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, todo lo cual se cumplirá de conformidad con las limitaciones que imponga la Ley. En todo caso, la ESP DE YONDÓ solicitará al menor la indicación de su representante legal y/o tutor para efectos de su oportuno conocimiento sobre el asunto en cuestión.



AGUAS & ASEO DE YONDÓ S.A. E.S.P.

NIT. 811.021.151-6

8. DEBERES DE LOS RESPONSABLES Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS

PERSONALES. Con arreglo a la Constitución Política, la Ley y el desarrollo de los principios que aplican al tratamiento de las bases de datos, la ESP de Yondó como responsable o encargado de tratamiento de datos personales, y en general los destinatarios de la presente Directiva, le corresponderán los siguientes deberes: Los Responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en el régimen legal de protección de datos y en el que les corresponda según su actividad: 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.

Los Encargados del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en el régimen legal de protección de datos y en el que les corresponda según su actividad: a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data; b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento; c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley; d) Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo; e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley; 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 la leyenda "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



AGUAS & ASEO DE YONDÓ S.A. E.S.P.

NIT. 811.021.151-6

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. En el evento en que concurren 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.

9. PROCEDIMIENTO PARA LA CONSULTA O RECLAMO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL.

La ESP DE YONDÓ como responsable del tratamiento de datos facilitará a los titulares o sus causahabientes la consulta de sus datos personales almacenados en las bases de datos de la Empresa. La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha del recibo. En el evento, que no pudieren ser atendidas, así se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y el término en el cual será resuelta, el cual en ningún caso podrá ser superior a cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Con todo, la ESP DE YONDÓ ajustará sus términos para resolver tales consultas si el Gobierno Nacional modificara dichos plazos. Asimismo, y conforme lo establecido en el Régimen Legal de Protección de Datos, los titulares y sus causahabientes que consideren que sus datos personales deben ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de la Empresa en el tratamiento de sus datos personales podrán formular la reclamación que consideren pertinente. Las consultas y reclamos deberán formularse por escrito dirigiéndose a la cuenta servicioalcliente@espyondo.gov.co, al número único para servicio (4) 8325369 o entregar una comunicación en cualquiera de los puntos de atención al usuario dispuestos por la Empresa para su servicio. Para estos efectos el titular o sus causahabientes deberán indicar en su solicitud lo siguiente:

- Nombre e identificación del titular o su representante si fuere el caso, para lo cual acompañara la copia de su cédula de ciudadanía, el certificado de existencia y representación legal o el poder debidamente conferido ante Notario Público, si estuviere actuando a través de un apoderado.
- Descripción de hechos que dan lugar a la reclamación o la consulta.
- Dirección física y/o electrónica en la cual recibirá notificaciones.
- Documentos que soportan la solicitud, si a ello hubiere lugar.

Todos los reclamos serán resueltos en un término de quince (15) días hábiles siguientes a su recibo. En el evento, que no pudiese ser solucionada la reclamación en dicho plazo, así se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y el término en el cual será resuelta, el cual en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Si el reclamo resulta incompleto se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes para que subsane las falles de las cuales adolece. Transcurridos dos meses sin que sea allegada la información o documentación requeridas se entenderá que ha desistido del reclamo.



AGUAS & ASEO DE YONDÓ S.A. E.S.P.

NIT. 811.021.151-6

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo habeas data en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días. Esta leyenda permanecerá mientras el reclamo no sea decidido. Asimismo, se insertará la leyenda "información en discusión judicial" cuando por parte de la autoridad competente fuere notificado procesos judiciales respecto de la calidad del dato personal. Para efectos de elevar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio por parte del titular o su causahabiente, es necesario agotar como requisito previo y de procedibilidad, el trámite de consulta o reclamo respectivo ante la ESP DE YONDÓ.

10. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS. De conformidad con el régimen legal vigente la ESP DE YONDÓ no efectuará transferencia de datos personales a países que no proporcionen niveles adecuados de protección, salvo las excepciones de Ley.

11. DATOS PERSONALES DEL RECURSO HUMANO DE ESP DE YONDÓ. Los datos personales de los trabajadores de la ESP DE YONDÓ serán almacenados y procesados únicamente para efectos de la relación laboral establecida y no puede ser utilizada para fines diferentes a los derechos y obligaciones recíprocas que surgen de la relación empleadora- empleado. El tratamiento de esta base de datos estará a cargo de la secretaria de Gerencia. En todos los procesos de selección agotados por la ESP DE YONDÓ para proveer una vacante se solicitará el consentimiento del titular para efectos de conservar sus datos personales en las bases de datos de la ESP DE YONDÓ, posterior a la conclusión del proceso. Asimismo, todas las solicitudes de empleo u hojas de vida recibidas para postularse voluntariamente a la ESP DE YONDÓ, al ser recibidas deberán canalizarse ante la secretaria de Gerencia, quien a su vez se comunicará con el interesado para efectos de su consentimiento expreso. Esta información no podrá ser suministrada a terceros, toda vez que se encuentra protegida por la confidencialidad y reserva que la Constitución y la Ley reconocen a las relaciones privadas, y en consecuencia, la ESP DE YONDÓ solo permitirá el acceso a la misma mediante el consentimiento expreso, previo y escrito del titular y/o en virtud de orden de autoridad competente.

12. BASES DE DATOS PERSONALES DE LOS CONTRATISTAS. Los datos personales de los proponentes y/o contratistas de la ESP DE YONDÓ serán almacenados y procesados únicamente para efectos de los procesos contractuales que se surtan en la Empresa. Por consiguiente, no puede ser utilizada para fines diferentes a los de la gestión contractual de la ESP DE YONDÓ. Esta información no podrá ser suministrada a terceros, toda vez que se encuentra protegida por la confidencialidad y reserva que la Constitución y la Ley reconocen a las relaciones privadas, y en consecuencia, la ESP DE YONDÓ solo permitirá el acceso a la misma mediante el consentimiento expreso, previo y escrito del titular y/o en virtud de orden de autoridad competente.

13. BASES DE DATOS PERSONALES DE LOS ACCIONISTAS. Las bases de datos personales concernientes a los accionistas de la ESP DE YONDÓ serán almacenadas y procesadas únicamente para los fines estatutarios, de conformidad con la normativa legal vigente. Por consiguiente, no puede ser utilizada para fines diferentes a los de la gestión empresarial de la ESP DE YONDÓ. Esta información no podrá ser suministrada a terceros, toda vez que se encuentra protegida por la confidencialidad y reserva que la Constitución y la Ley reconocen a las relaciones



AGUAS & ASEO DE YONDÓ S.A. E.S.P.

NIT. 811.021.151-6

privadas, y en consecuencia, la ESP DE YONDÓ solo permitirá el acceso a la misma mediante el consentimiento expreso, previo y escrito del titular y/o en virtud de orden de autoridad competente.

14. BASES DE DATOS PERSONALES DE LOS SUSCRIPTORES Y USUARIOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO. Los datos personales de los usuarios de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado están almacenados en el sistema de información comercial de ESP DE YONDÓ. El propósito del tratamiento de estos datos está atado a los fines del Contrato de Condiciones Uniformes y, por ende, a la prestación del servicio siempre en el marco legal que impone el régimen especial de los servicios públicos domiciliarios.

15. VIGENCIA. La presente política entra en vigor a partir de su publicación.

