

## **1. OBJETIVO**

LA EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DEL EL ESPINAL ESP, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013, adopta la presente política para el tratamiento y protección de datos personales.

## **2. ALCANCE**

Garantizar la seguridad y el tratamiento de los datos personales y el ejercicio pleno de los derechos de los propietarios de la información.

## **3. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Razón Social del responsable: EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL ESP.  
NIT: 890.704.204-7  
Dirección: Carrera 6 Nro. 7-80 Barrio Centro  
Ciudad: El Espinal - Tolima  
Página Web: [www.aaaespinal.com.co](http://www.aaaespinal.com.co)  
Teléfono: (8) 2390201  
Correo electrónico: [sistemas@aaaespinal.com.co](mailto:sistemas@aaaespinal.com.co)

## **4. OBLIGATORIEDAD**

Los lineamientos consagrados en la presente política, son de obligatorio cumplimiento, tanto por parte de los trabajadores de la EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL ESP, como por los contratistas y terceros que obren en nombre de la empresa.

## 5. DEFINICIONES

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

**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.

**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.

**Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

**Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

**Datos sensibles:** Para los propósitos de la presente ley, 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.

## **6. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y FINALIDAD DE LOS MISMOS**

Los datos personales, serán tratados por la EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL ESP, según lo dispuesto en la Ley, con las siguientes finalidades.

### **Recolección de los datos personales:**

LA EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL ESP, en desarrollo de su objeto social:

- 1. La prestación, estudio, diseño, operación, administración distribución construcción, generación y/o comercialización, mantenimiento de los sistemas y demás actividades afines y complementarios de los servicios públicos de acueducto alcantarillado, aseo, tratamiento y aprovechamiento de basuras y sus actividades complementarios o conexas y aquellas que en el futuro se llegaren a prestar por el municipio principalmente, en forma directa o indirectamente, dentro del marco legal regulatorio.*
- 2. La realización de obras, intermediación, importación, comercialización y venta de bienes y servicios, recaudo, facturación, toma de lecturas, reporta de facturas, construcción de infraestructura, prestación de toda clase de servicios técnicos, de administración, operación y mantenimiento de cualquier bien; siempre que tenga relación con la prestación de servicios públicos y conexos.*
- 3. La recolección, transporte y disposición final de los desechos sólidos, barrido de calles, mantenimiento del ornato y los demás servicios públicos que le sean confiados.*
- 4. La creación administración, operación y mantenimiento de la zona de escombros.*
- 5. La administración, operación mantenimiento, modernización, reposición y expansión del servicio de alumbrado público, así como la prestación de los servicios públicos no domiciliarios que le hayan sido encomendados tales como semaforización y similares.*
- 6. La administración, mantenimiento y embellecimiento de parques, plazas y zonas verdes.*

Ha recolectado información personal de todos los usuarios, clientes, contratistas, proveedores, trabajadores y demás grupos de interés, sobre la cual se debe garantizar su actualización, conservación y veracidad.

Para ello la EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL ESP, cuando haya lugar a 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 y adolescentes, LA EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL ESP, cumplirá con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el Artículo 12 del Decreto 1377 de 2013 "**Requisitos especiales para el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes.**" El Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7º de la Ley 1581 de 2012 y cuando dicho Tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

1. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
2. 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.

Asimismo con respecto a la recolección de datos sensibles; se observara las prohibiciones contenidas en los Artículos 6 de las normas citadas "**De la autorización para el Tratamiento de datos personales sensibles.**" El Tratamiento de los datos sensibles a que se refiere el artículo 5º de la Ley 1581 de 2012 está prohibido, a excepción de los casos expresamente señalados en el artículo 6º de la citada ley. En el Tratamiento de datos personales sensibles, cuando dicho Tratamiento sea posible conforme a lo establecido en el artículo 6º de la Ley 1581 de 2012, deberán cumplirse las siguientes obligaciones:

1. Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
2. Informar al titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso.

### **Almacenamiento y seguridad de la información**

La EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL ESP, almacenara la información personal que recolecte en medios físicos o magnéticos, conforme a las normas de archivo adoptadas por la empresa.

### **Finalidad para la cual se recolecta la información**

La EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL ESP, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones legales, como prestadora de los servicios de acueducto y alcantarillado y actividades complementarias, de acuerdo a su objeto social, para efecto de darle tratamiento a los datos personales, usará la información personal de su grupo de interés, con las siguientes finalidades.

- a) Realizar todos los procesos de suscripción, conexión, suministro y facturación de los servicios prestados por LA EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL ESP, gestión de cobro y atención al cliente; lectura de medidores, facturación, suspensiones del servicio por falta de pago, reconexiones del servicio, atención de peticiones, quejas, reclamos, recursos, acciones de tutela, procedimientos administrativos y acciones judiciales, atención de solicitudes de conexión de servicio, de disponibilidad del servicio.
- b) Desarrollar la labor contractual de la empresa, en la etapa precontractual, contractual y post-contractual, con relación a los productos y servicios ofrecidos por LA EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL ESP.
- c) Llevar a cabo todas las acciones tendientes a desarrollar las actividades de gestión social y responsabilidad social de LA EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL ESP.
- d) Dar a conocer, transferir y/o transmitir los datos personales, dentro o fuera del país, con ocasión de los negocios que la empresa desarrolle allí.
- e) Realizar las actividades pertinentes en lo que se refiere al proceso de nómina y demás ámbitos, cumpliendo debidamente con las obligaciones de la empresa.

- f) Para proceso de selección de trabajadores, dar cumplimiento a las disposiciones en materia laboral y de seguridad ocupacional, programas de clima organizacional, actividades deportivas, capacitación, recreación, entrega de elementos de trabajo.
- g) Tramitar investigaciones internas relacionadas con la faltas al reglamento interno de trabajo por parte de los trabajadores.
- h) Dar información a los diferentes entes de control y regulación, autoridades administrativas y judiciales.
- i) Para registrar el ingreso y salida del personal interno y externo a las instalaciones y registro de imágenes de personas que transitan por estas.
- j) Disponer de una base de datos sobre los contratistas y proveedores, con el fin de facilitar la contratación de la empresa.
- k) Realizar campañas de difusión y desarrollar estrategias de comunicación relacionadas con los servicios ofrecidos por LA EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL ESP.
- l) Las demás permitidas por la Ley.

## **7. DERECHOS QUE LE ASISTEN A LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES**

Los titulares de los datos de carácter personal contenidos en bases de datos de la EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL ESP, tienen los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL ESP.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a la EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL ESP, al momento de entregar los datos personales, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley.

- c) Ser informado por LA EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL ESP, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen; una vez se haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante la EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL ESP.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, la revocatoria y/o suspensión procederá previo agotamiento del procedimiento contemplado en la Ley 1581 de 2012.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, en los términos establecidos en el decreto 1377 de 2013.

## **8. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS**

El área de peticiones quejas y reclamos de la EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL ESP, es la responsable de atender las peticiones, consultas y reclamos, que los titulares de los datos presenten en la empresa.

## **9. MEDIOS HABILITADOS PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS**

LA EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL ESP ha dispuesto los siguientes canales de atención para realizar consultas y reclamos por parte de los titulares de la información personal para ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar y suprimir datos y revocar la autorización de su uso.

Presencialmente: En nuestras oficinas ubicadas en la Carrera 6 Nro. 7-80 del barrio centro, de la ciudad de El Espinal en el departamento del Tolima; En el horario de lunes a viernes de 7 AM a 12 M y de 2 a 5 PM.

Telefónico: A la línea telefónica (8) 2390201



Escrita: mediante oficio dirigido a la EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL ESP, Radicado en ventanilla Única, o vía correo a la carrera 6 Nro. 7-80 del barrio centro, de la ciudad de El Espinal en el departamento del Tolima.

Correo Electrónico: al correo [PQR@AAAESPINAL.COM.CO](mailto:PQR@AAAESPINAL.COM.CO)

## **10. PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS**

Para atender las consultas y reclamos que presenten los titulares de datos personales en ejercicios de sus derechos, se adopta el siguiente procedimiento

1. (Art 15 - 1) La solicitud, consulta y reclamo deberán ser presentados por quienes se encuentren legitimados: el titular de la información personal, sus causahabientes, por los representantes legales de menores o por apoderado debidamente reconocido.
2. La solicitud debe contener:
  - a) Solicitud dirigida a la EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL ESP.
  - b) Identificación del titular, causahabiente, representante legal o apoderado según el caso. El representante legal de menores de edad acredita su calidad mediante la copia de su documento de identidad y del registro civil del menor o de la sentencia que lo nombre como tutor del menor.
  - c) Descripción de los hechos que dan lugar del reclamo.
  - d) Dirección para notificación.
  - e) Documentos que soportan la consulta y/o reclamo.
  - f) Firma de la persona que presenta la reclamación, petición o consulta.
3. ( Art 15) Si la solicitud no está completa, se requerirá al peticionario dentro de los de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la solicitud 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 de la consulta, reclamo o petición.
4. (Art 14) Las solicitudes de consulta de la información personal contenida en las bases de datos de la EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL ESP, será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá



su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

5. (Art 15) Las solicitudes de reclamos que tengan como fin la corrección, actualización o suspensión de datos personales, serán tramitadas en un término máximo para atender el reclamo 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.
6. ( Art 15, lit 2) En el caso de reclamos, Una vez recibido el reclamo completo, con toda la información, LA EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL ESP, 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 decidido.
7. (ART 16) El Titular de la información o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la superintendencia de industria y comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante la EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL ESP, Responsable del Tratamiento de la información personal.
8. LA EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL ESP, deberá insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.

## **11. ELIMINACIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL**

Una vez se cumpla con la finalidad para la cual se recolecto la información personal, LA EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL ESP, dará cumplimiento a la norma de archivo LEY 594 de 2000, y la eliminara según los procedimientos establecidos para ello.

## **12. CAMBIOS DE POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

La EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL ESP, puede cambiar su política de protección de datos personales en cualquier momento, cualquier cambio será informado a través de la página web [WWW.AAAESPINAL.COM.CO](http://WWW.AAAESPINAL.COM.CO).

## **13. POLÍTICA DE COOKIES**

La utilización de los sistemas de información y de la página web [WWW.AAAESPINAL.COM.CO](http://WWW.AAAESPINAL.COM.CO), implica el conocimiento y la aceptación a la instalación de las Cookies a las que se refiere esta Política de Cookies.

### **a) ¿Qué son las Cookies?**

Una cookie es un fichero que se descarga en su ordenador al acceder del Usuario a determinadas páginas web. Las cookies permiten a una página web, entre otras cosas, almacenar y recuperar información sobre los hábitos de navegación de un usuario o de su equipo y, dependiendo de la información que contengan y de la forma en que utilice su equipo, pueden utilizarse para reconocer al usuario.

Las Cookies, en función de quién gestiona el equipo o dominio desde los que se envían, pueden dividirse en Cookies propias (gestionadas por un equipo o dominio gestionado por el propio editor del sitio web) o Cookies de terceros (gestionados por terceras entidades que tratan los datos obtenidos a través de éstas).

Cookies utilizadas en este sitio web y en los sistemas de información

LA EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL ESP, en su página web [WWW.AAAESPINAL.COM.CO](http://WWW.AAAESPINAL.COM.CO) y en los sistemas de información, emplea cookies, técnicas estrictamente necesarias que permiten al usuario la navegación a través de nuestra página web y la utilización de las diferentes opciones o servicios que ofrecemos, se utilizan los siguientes tipos de cookies:

**Cookies de análisis estadístico:** Son aquellas que bien tratadas por nosotros o por terceros, nos permiten cuantificar el número de usuarios y así realizar la medición y análisis estadístico de la utilización que hacen los usuarios del servicio ofertado. Para ello se analiza su navegación en nuestra página web con el fin de introducir mejoras en el funcionamiento del sitio web y/o mejorar la oferta de productos o servicios que le ofrecemos.

**Cookies de análisis técnico:** son aquellas que se usan para optimizar el manejo del contenido de la página web de LA EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO YA ASEO DE EL ESPINAL ESP, así como también para mejorar la visualización en los navegadores y para el análisis estadístico.

**Cookies de sesión:** son cookies temporales que permanecen en el archivo de cookies de tu navegador hasta que abandones la página web, por lo que ninguna queda registrada en el disco duro del usuario. La información obtenida por medio de estas cookies, sirven para analizar pautas de tráfico en la web. A la larga, esto nos permite proporcionar una mejor experiencia para mejorar el contenido y facilitando su uso.

## **b) Cómo deshabilitar el uso de Cookies**

El usuario puede en cualquier momento deshabilitar el funcionamiento de las cookies del sitio web y de los sistemas de información y revocar el consentimiento prestado para su utilización mediante la configuración del navegador, pero puede que esto afecte a la capacidad de navegar por la web o de los diferentes sistemas o a la correcta utilización de algunas de las funciones de la web.

Puedes consultar como hacerlo en cada navegador siguiendo los siguientes links:

Si utilizas Chrome, debe ir al sitio de Google para ver cómo se puede deshabilitar las cookies. Esto se puede hacer por medio del link:

[HTTP://SUPPORT.GOOGLE.COM/CHROME/BIN/ANSWER.PY?HL=ES&ANSWER=95647](http://support.google.com/chrome/bin/answer.py?hl=es&answer=95647)

Si utilizas Explorer, entonces el link que hay que visitar es el siguiente:

[HTTP://WINDOWS.MICROSOFT.COM/ES-ES/WINDOWS7/HOW-TO-MANAGE-COOKIES-IN-INTERNET-EXPLORER-9](http://windows.microsoft.com/es-es/windows7/how-to-manage-cookies-in-internet-explorer-9)

Si utilizas Firefox, visite el link:

[HTTP://SUPPORT.MOZILLA.ORG/ES/KB/HABILITAR-Y-DESHABILITAR-COOKIES-QUE-LOS-SITIOS-WEB](http://support.mozilla.org/es/kb/habilitar-y-deshabilitar-cookies-que-los-sitios-web)

Si utilizas Safari, desde: [HTTP://SUPPORT.APPLE.COM/KB/PH5042](http://support.apple.com/kb/PH5042)

**c) Actualización y cambios en la política de cookies**

LA EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE EL ESPINAL ESP, se reserva el derecho a introducir modificaciones en esta Política de Cookies, los cuales serán informados a través de la página web [WWW.AAAESPINAL.COM.CO](http://WWW.AAAESPINAL.COM.CO)

Cuando se produzcan cambios significativos en esta Política de Cookies, se comunicará para su aceptación mediante avisos en la página web o a través de correo electrónico o bien través de cualquier otro procedimiento adecuado según las circunstancias.

Si tiene dudas sobre esta Política de Cookies, puede escribir al correo electrónico [SISTEMAS@AAAESPINAL.COM.CO](mailto:SISTEMAS@AAAESPINAL.COM.CO)

**14. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA**

La presente política de protección de datos personales, entra en vigencia a partir del 1 de enero de 2019

**15. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

Ley 1581 de 2012  
Decreto 1377 de 2013.