

LINEAMIENTO PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

“POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECE LA POLÍTICA DE PRÁCTICAS CORPORATIVAS PARA EL MANEJO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS CLIENTES Y USUARIOS DE AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P”

ANTECEDENTES

1. Que la Constitución Política estableció en su artículo 15 como garantía personal el derecho de conocer, actualizar, y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre las personas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.
2. Que en desarrollo de tal mandamiento constitucional, el legislador expidió el 12 de octubre de 2012, la Ley 1581 tendiente a la protección de datos personales.
3. Que dicha normativa concedió a las entidades que ejercieran actividades de recolección de datos, un plazo de (06) seis meses, para adecuarse a las disposiciones contempladas en la ley (art. 28 Ibidem)
4. Que AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P, en desarrollo de su objeto social, ejerce actividades de recolección, tratamiento y circulación de datos.
5. Que AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P, se encuentra en proceso de redireccionamiento de sus políticas del manejo de datos personales en cumplimiento de los postulados legales, tanto de los usuarios del servicio que presta la empresa como de los contratistas y empleados de la misma, estableciendo acciones, mecanismos y/o procedimientos tendientes al logro de dicho objetivo.
6. Que como quiera que la solicitud de autorización a todos y cada uno de los titulares de datos de las bases que posee la empresa, se hace imposible de cumplir y se convierte en una carga desproporcionada para la misma, es deber de la empresa implementar un mecanismo alternativo que ponga en conocimiento las políticas de tratamiento de la información y el modo de ejercer sus derechos.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. ADOPCIÓN. Adoptar de acuerdo con lo señalado por la Ley 1581 de 2012, especialmente en el literal k del artículo 17, la política de Prácticas Corporativas para el manejo y Protección de la información y Datos Personales de los clientes y usuarios de AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P, para entre otros usar, actualizar, custodiar las bases de datos y llevar a cabo el tratamiento de los datos personales de que trata la ley.

ARTÍCULO SEGUNDO. ÁMBITO DE APLICACIÓN. La presente política se dirige y debe ser conocida y aplicada por todos los empleados y dependencias de AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P, así como por los contratistas y proveedores, especialmente para aquellos que sean encargados del tratamiento de los datos personales y administración de las bases de datos de AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P.

Dentro de los contratos que suscriba AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P con proveedores de bienes y servicios se deberá incluir dentro de sus obligaciones conocer y acatar esta política. En los contratos cuya ejecución tenga relación con datos personales de terceros con los que AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P se relacione, es necesario que esta política se incluya como anexo al que el contratista se obliga acatar.

Esta Política se incorpora y complementa las de Seguridad de la Información a las que AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P ha dado cumplimiento por intermedio de la Casa Matriz (EPM) que es quien administra las bases de datos de la empresa, y por ende es complementaria.

ARTÍCULO TERCERO. ALCANCE. Toda la información que se produce en AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P por las personas vinculadas laboral o contractualmente, en relación con información y datos de los clientes, usuarios, contratistas y en general en el desarrollo de las actividades es de propiedad de AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P y las bases que se conforman del mismo modo lo son, de manera que ninguna persona 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. El incumplimiento o desconocimiento de esta política acarreará las responsabilidades contractuales y laborales a que haya lugar. El Área de Gestión Jurídica brindará la asesoría necesaria para la correcta interpretación de las normas, cuando se estime pertinente por las áreas responsables.

ARTÍCULO CUARTO. CONSULTA DE LA POLÍTICA. Esta política debe ser presentada y dispuesta en un acceso visible en la página de AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P para su fácil consulta y acceso por parte del público en general, que permita al titular del dato ejercer sus derechos ARCO

(derecho que le asiste al titular del dato de Actualizar, Rectificar, Cancelar sus datos u Oponerse al tratamiento de los mismos) y conocer las políticas del tratamiento que le da la empresa a los datos existentes en los archivos.

ARTÍCULO QUINTO. LÍDER RESPONSABLE DE LA POLÍTICA. Si bien todo el personal de AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P y terceros que mediante un contrato deben conocer o conocen información de la compañía entre ellos datos personales, son responsables de la seguridad de la información, en los términos de la Política Corporativa que está adoptada. Se establece que el líder de la implementación, orientación y manejo de la información de que trata esta política son las áreas de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional, Comercial y Contratación de AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P a través del Auxiliar de Tecnologías de la Información de EPM, que son las áreas encargadas de la administración de las bases de datos de los clientes, usuarios, empleados y contratistas de la empresa.

ARTÍCULO SEXTO. PRINCIPIOS ORIENTADORES. Los principios orientadores son los establecidos en la Ley 1581 de 2012 y 1266 de 2008, no obstante, como principio corporativo de esta política, se debe tener en cuenta que:

Los datos personales a los que tiene acceso AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P deben ser utilizados UNICAMENTE para los fines y propósitos empresariales de AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P y siempre de acuerdo con el alcance de la autorización entregada por el cliente y específicamente el uso autorizado. La no autorización de los datos personales no podrá ser causal para la no prestación de los servicios ofrecidos ni para la no prestación con calidad de los mismos.

No obstante, la información relativa al nombre e identificación, dirección y datos financieros mínimos, para el cobro y facturación de los bienes y servicios vendidos, así como la consulta de información financiera, son necesarios para prestar los servicios y se constituye como componente de interrelación contractual entre la partes. En este sentido, mientras exista una relación comercial entre AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P y el tercero titular de sus datos personales se deberá mantener dicha información en las bases de datos para efectos estrictamente contractuales.

ARTÍCULO SÉPTIMO. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES. Corresponde a los derechos previstos por la Ley 1581 de 2012, especialmente pero sin limitarse a los previstos en el artículo 8¹ y las normas que lo reglamentan y complementan, así como la Constitución Política.

¹ Artículo 8°. **Derechos de los Titulares.** El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

Como fuente de aplicación legal se consultará lo indicado en la Sentencia de Revisión Constitucional C-748 de 2011.

ARTÍCULO OCTAVO. CONSULTAS Y REQUERIMIENTOS DE LOS TITULARES. AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P a través de sus canales de 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 los términos que la ley y los reglamentos establezcan.

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

ARTÍCULO NOVENO. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES. El responsable del tratamiento de los datos personales será:

AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P

NIT 900.409.332-2. Calle 10 N°.13 – 69 piso 2, Barrio Centro. Malambo.

AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P se compromete a verificar el cumplimiento del tratamiento de los datos personales frente a los encargados del tratamiento, quienes deberán acatar y actuar de conformidad a la Ley, este manual de políticas y las demás instrucciones que sean emitidas por AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P. como Responsable del tratamiento.

-
- a) 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;
 - b) 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;
 - c) 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;
 - d) 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;
 - 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 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;
 - f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

ARTÍCULO DÉCIMO. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P es el responsable del tratamiento de los datos personales de sus clientes, y en consecuencia dará cumplimiento a las obligaciones legales que se derivan de dicha calidad. En este sentido, podrá encargar del tratamiento a terceros quienes deberán seguir y acatar las políticas e instrucciones que para tales efectos instituya. Para ello mantendrá los procedimientos y procesos necesarios para que los encargados del tratamiento actúen bajo los parámetros de ley, con las responsabilidades que su calidad les impone, y con base en las instrucciones y políticas definidas autónomamente por AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P, las cuales deberán ser acogidas integralmente para poder tratar los datos personales de las bases de datos de AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P.

El tratamiento de los datos personales se deberá hacer en los términos y alcances de la autorización encargada por el cliente o en aplicación de las normas especiales cuando proceda alguna excepción legal para hacerlo.

Las bases de datos de los clientes y usuarios de AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P, están protegidos por la leyes bajo la responsabilidad de AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P. En caso de infidencia por parte de cualquier parte de manera ilegítima o ilegal, se compromete a actuar antes las autoridades judiciales y administrativas a través de las acciones, mecanismos e instancias que la ley establece para estos efectos con el fin de conjurar las situaciones, y si es procedente demandar el reconocimiento de indemnizaciones originados por los daños y perjuicios que se pudieran haber inferido y para los cuales está legitimada para actuar. Así mismo se compromete a prestar todas la colaboración antes las autoridades cuando sea requerida, dentro del marco de la ley.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO. AUTORIZACIÓN PARA USO DE DATOS PERSONALES. AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P solicitará a los clientes su autorización para el tratamiento de sus datos personales. Para ello se tendrá en cuenta, que: (i) El cliente tiene la potestad de autorizar su tratamiento. (ii) Su autorización debe ser previa y expresa. (iii) AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P informará al titular de los datos el uso o finalidad y este será el uso que AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P como responsable del tratamiento podrá hacer de los datos personales, y en el mismo sentido los encargados del mismo.

El titular de los datos personales tiene derecho a revocar la autorización, salvo que exista una obligación legal o contractual que establezca lo contrario. En el caso de los contratos de AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P, es necesario contar con los datos personales del titular para efectos relacionados con la prestación de los servicios contratados, y se utilizarán para estos fines.

El tratamiento de los datos se hará con base en la autorización del usuario y teniendo en cuenta su necesidad, tanto en relación con a finalidad como con el tiempo.

AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P, dejará constancia o prueba de la autorización emitida por el titular para su consulta.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO. CUSTODIA, CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LAS BASES DE DATOS. AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P, aplicará las mejores prácticas, y de manera diligente y con su mayor esfuerzo en seguridad, discreción y confidencialidad de los datos personales de los clientes. Verificará cuando corresponda la procedencia de las excepciones legales para entregar los datos personales a las autoridades y en los casos pertinentes.

AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P cuenta con una política para el manejo de la información, en este sentido, la información correspondiente a los datos personales de sus clientes se tratará con el más alto rigor de confidencialidad y aseguramiento.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO. AUDITORÍA Y MONITOREO. AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P cuenta con mecanismos de claves de seguridad para establecer que solamente las personas autorizadas puedan consultar y ajustar los datos personales de los titulares, de manera que puedan efectuarse las auditorías y monitoreos del caso.

Del mismo modo, AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P, cuenta con criterios de verificación para que solamente el personal autorizado, que esta listado cuente con los perfiles de acceso a la información, y para ello, son responsables ante AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P y los terceros por el uso indebido o negligente de sus claves y códigos de acceso, a fin de prevenir infidelidades.

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO. ATENCIÓN DE RECLAMOS Y CONSULTAS. AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P cuenta con los procesos y procedimientos para atender en debida y oportuna forma las consultas de los clientes titulares de los datos personales, sujetándose y acogiéndose a las instrucciones, mandatos y recomendaciones de las autoridades y en los términos de la ley.

La autoridad encargada de velar por el adecuado uso de los datos personales de los titulares es la Superintendencia de Industria y Comercio (www.sic.gov.co). Se informa que la ley establece como requisito de procedibilidad para actuar ante la SIC, acudir en primera instancia ante el responsable o encargado del tratamiento, para que pueda resolver directamente el reclamo o la consulta.

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO. REQUERIMIENTOS DE AUTORIDADES. La ley contempla excepciones a la autorización del titular y a la entrega de información a ciertas autoridades judiciales y administrativas dentro del cumplimiento de sus funciones, situaciones que AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P debe acatar y cumplir. En este sentido, dichos requerimientos deberán cumplir con las formalidades y requisitos que contempla la normatividad vigente y sus reglamentos.

Ante dichas solicitudes AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P procederá a dejar la constancia de las solicitudes a instancias de orden legítima de la autoridad, y en caso de duda solicitará las verificaciones del caso en los términos que lo establezca la normatividad vigente, respetando la confidencialidad y el sigilo que proceda.

En todo caso, y sin perjuicio de la reserva legal que le corresponde, dejará constancia del requerimiento de solicitud, la autoridad y funcionario que la ha solicitado y la fuente legal de competencia que le atribuye la facultad de hacer este tipo de solicitudes.

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO. ACTUALIZACIÓN DE LAS BASES DE DATOS. Se deberá actualizar la información conforme se van obteniendo los datos, de conformidad con lo señalado en la Ley 1581 de 2012.

ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO. REPORTE E INSTRUCCIONES A ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO. AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P se compromete a mantener actualizada la información de manera veraz, completa y suficiente de las bases de datos, para lo cual hará actualizaciones periódicas de la misma.

Las áreas que tengan o vayan a suscribir contratos con terceros que requieran del uso de las bases de datos de AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P, para el cumplimiento de sus labores, serán denominados encargados del tratamiento, y se obligan a aceptar la política y las instrucciones y procedimientos que imparta para su adecuado cumplimiento, garantizando como mínimo lo señalado en la Ley 1581 de 2012 y las normas complementarias o que la regulan. Se exigirá al personal vinculado el conocimiento de los deberes que deben cumplir.

El incumplimiento de la política de manejo de las bases de datos personales de AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P, facultará a la empresa para terminar con justa causa el contrato, sin perjuicio de exigir las indemnizaciones por daños y perjuicios que su acción u omisión hayan generado a AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P o cualquier tercero, especialmente que demanden de AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P un resarcimiento.

Ningún encargado del tratamiento de las bases de datos personales de AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P esta facultado ni podrá ser facultado para suministrar información a terceros, salvo en relación con las instrucciones precisas de consulta impartida por AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P para el cumplimiento de las actividades y de acuerdo con las finalidades autorizadas y la ley.

ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO. INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE BASES DE DATOS DE LAS SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P acata y cumplirá con las obligaciones que la normatividad le imponga en relación con el registro e informes que deba entregar a las autoridades competentes.

ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO. TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. Se deberán dirigir a las áreas de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional, Comercial o Contratación, a través del Auxiliar de Tecnologías de la Información, área que deberá preparar los antecedentes y acciones desplegadas, previamente de la entrega de la respuesta deberá absolver las dudas o inquietudes oportunamente con el área de Gestión Jurídica.

ARTÍCULO VIGÉSIMO. INFORMACIÓN SENSIBLE. AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P, dentro de las actividades comerciales que despliega estima que no requiere conocer, recolectar o almacenar datos personales sensibles, por tanto, es prohibido a las personas vinculadas con AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P, laboral o contractualmente recolectar, utilizar o almacenar datos de esta naturaleza (artículo 5 y 6 de la Ley 1581). Por tanto no se pueden crear bases de datos que contengan esta clase de información.

Lo anterior sin perjuicio de servicios especializados para atender clientes, que involucren este tipo de información, casos en los cuales se revisarán las condiciones y políticas al respecto, y en todo caso, solo podrá hacerse como encargado del tratamiento, cumpliendo con lo previsto por la ley.

ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO. PARAMETRIZACIÓN DE LAS BASES DE DATOS. Las bases de datos de AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P, se ajustarán y parametrizarán de manera que se pueda establecer y agrupar con base en el uso de los datos personales, de acuerdo con la extensión de la autorización del tratamiento de los datos personales y demás señales y alertas que la normatividad establezca.

Dentro de la parametrización se podrá incorporar algunos de los siguientes parámetros para el tratamiento:

- a. Restringido: Datos Personales únicamente para fines contractuales con AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P.
- b. Comerciales AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P: Datos Personales con autorización para fines comerciales de AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P.
- c. Comerciales Grupo empresarial: Datos Personales con autorización para fines comerciales de empresa matriz, filiales y vinculadas.
- d. Fines comerciales abierto: Autorización expresa para fines comerciales de terceros con o sin vinculación con AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P.
- e. Especial: Autorización con restricciones particulares.

ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO. ALERTAS. Las bases de datos de AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P incorporarán los avisos de consulta y reclamo en trámite, conforme a lo señalado en la ley y los reglamentos.

ARTÍCULO VIGÉSIMO TERCERO. DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES. La contratación de los servicios prestados y ofrecidos por AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P debe adelantarse con personas mayores de 18 años, en este sentido, AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P no recaudará datos personales de niños, niñas y adolescentes directamente. Y en caso de recaudarlos debe darse cumplimiento a lo señalado en el artículo 7 de la Ley 1581.

Lo anterior sin perjuicio de servicios especializados para atender clientes, que involucren este tipo de información, casos en los cuales se revisarán las condiciones y políticas al respecto, y en todo caso, solo podrá hacerse como encargado del tratamiento, cumpliendo lo previsto en la Ley.

ARTÍCULO VIGÉSIMO CUARTO. PREVALENCIA DE LA LEY Y LA REGULACIÓN. Si bien esta política orienta las mejores prácticas para la administración y seguridad de los datos personales, AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P, es consciente de la expedición de normas reglamentarias o variaciones, en este orden, es política de AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P acatar la normatividad vigente en caso de duda o incompatibilidad con las políticas dictadas.

ARTÍCULO VIGÉSIMO QUINTO. TRANSITORIO. En tanto se terminan de adecuar las bases de datos personales de AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P, con el lleno de los requisitos que establece la Ley, particularmente con la autorización de las autorizaciones de sus titulares, el uso de las mismas estará restringido estrictamente para los fines propios y directos de la ejecución de los contratos de servicios con cada uno de los clientes. Una vez organizadas las bases de datos con sus correspondientes autorizaciones se podrán utilizar únicamente para los fines expresamente autorizados, siempre y cuando tengan el soporte de la autorización.

AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P realizará los ajustes correspondientes a la presente política, en la medida que se expidan los decretos reglamentarios de la Ley 1581 de 2012.

Dado en Malambo, Atlántico a los 11 días del mes de julio de 2013.