

1 DE OCTUBRE DE 2020



AGUAS
MOCOA
— SA ESP
LO MEJOR DE NOSOTROS

TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Tabla de contenido

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE.....	3
3. FUNDAMENTO LEGAL	3
4. DEFINICIONES.....	5
5. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.....	6
6. CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS	7
6.1 Datos Sensibles:.....	7
6.2 Tratamiento de datos sensibles:	7
6.3 Derechos de los niños, niñas y adolescentes:	7
7. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS	8
8. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y FINALIDAD	8
9. DERECHOS QUE LE ASISTEN A LOS TITULARES.....	9
10. RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.....	10
10.1. DEPENDENCIA RESPONSABLE	11
10.2 CANALES DE ATENCIÓN	11
11. PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN PUEDAN EJERCER LOS DERECHOS A CONOCER, ACTUALIZAR, RECTIFICAR Y SUPRIMIR INFORMACIÓN Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN.....	12
11.1 PERSONAS AUTORIZADAS	12
11.2. PROCEDIMIENTO	12
12. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO	13
13. VIGENCIA.....	15

POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES

PRESENTACION

La Empresa de Servicios Públicos de Mocoa AGUAS MOCOIA S.A E.S.P. Es una empresa que busca mejorar la calidad de vida de sus usuarios, prestando los servicios de acueducto y alcantarillado, teniendo como prioridad el suministro continuo y calidad de agua potable en el municipio de Mocoa, lo anterior en consideración a los preceptos constitucionales y legales.

En cumplimiento del artículo 15 y 20 de la Constitución Política y de los lineamientos establecidos en la ley 1581 de 2012 la cual se constituye el marco general de la protección de los datos personales en Colombia y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, la Empresa de Servicios Públicos de Mocoa AGUAS MOCOIA S.A E.S.P, adopta y aplica la presente Política para el tratamiento de los datos personales en garantía del derecho a la intimidad, derecho a la información, derechos a la privacidad, y el buen nombre de las personas, durante el proceso del tratamiento de datos personales, en todas las actividades, las cuales tendrán los principios de confidencialidad, seguridad, legalidad, acceso, libertad y transparencia.

De acuerdo a lo anterior las disposiciones de la presente Política, será de obligatorio cumplimiento para todos los directivos, empleados, trabajadores y contratistas; respecto a la responsabilidad de tratamiento de la información y la integridad de los derechos que asisten a los titulares de información.

Los principios y disposiciones contenidas en la normatividad antes mencionada serán aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos y/o Archivos que contengan datos personales y que sean objeto de tratamiento por la empresa de servicios públicos domiciliarios de Mocoa AGUAS MOCOIA S.A E.S.P.

1. OBJETIVO

Establecer y definir los lineamientos y responsabilidades para el Tratamiento de los Datos Personales, que en el desarrollo de las funciones propias la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Mocoa AGUAS MOCOA S.A. E.S.P, deba recolectar, almacenar, usar, circular o suprimir, en las bases de datos, con el fin de dar cumplimiento a lo previsto en la Ley 1581 de 2012 “Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás normas que la modifiquen, aclaren, reglamenten o adicionen, asegurando su confidencialidad y privacidad.

2. ALCANCE

El presente documento establece las Políticas de Tratamiento de Datos Personales las cuales se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que, contengan datos personales y que sean objeto de tratamiento por parte de la Empresa AGUAS MOCOA S.A.E.S.P, sus disposiciones son de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios de Aguas Mocoa S.A.E.S.P, que actúan en calidad de Responsables del Tratamiento, así como también, para los trabajadores o contratistas que actúan en calidad de Encargadas del Tratamiento.

3. FUNDAMENTO LEGAL

Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia establece que:

“Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.

La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.

Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley.”

Artículo 20 de la Constitución Política de Colombia dispone:

“Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos

son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.”

Ley 1266 de 2008 “Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.”

Ley 1273 de 2009 “ Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado “de la protección de la información y de los datos”- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.

“**Artículo 269F:** Violación de datos personales. El que, sin estar facultado para ello, con provecho propio o de un tercero, obtenga, compile, sustraiga, ofrezca, venda, intercambie, envíe, compre, intercepte, divulgue, modifique o emplee códigos personales, datos personales contenidos en ficheros, archivos, bases de datos o medios semejantes, incurrirá en pena de prisión de cuarenta y ocho (48) a noventa y seis (96) meses y en multa de 100 a 1000 salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Artículo 269G: Suplantación de sitios web para capturar datos personales. El que con objeto ilícito y sin estar facultado para ello, diseñe, desarrolle, trafique, venda, ejecute, programe o envíe páginas electrónicas, enlaces o ventanas emergentes, incurrirá en pena de prisión de cuarenta y ocho (48) a noventa y seis (96) meses y en multa de 100 a 1.000 salarios mínimos legales mensuales vigentes, siempre que la conducta no constituya delito sancionado con pena más grave.

En la misma sanción incurrirá el que modifique el sistema de resolución de nombres de dominio, de tal manera que haga entrar al usuario a una IP diferente en la creencia de que acceda a su banco o a otro sitio personal o de confianza, siempre que la conducta no constituya delito sancionado con pena más grave.

La pena señalada en los dos incisos anteriores se agravará de una tercera parte a la mitad, si para consumarlo el agente ha reclutado víctimas en la cadena del delito.”

Ley estatutaria 1581 de 2012 “Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”. Establece las condiciones mínimas para realizar el tratamiento legítimo de los datos personales de los suscriptores, usuarios, clientes, empleados, proveedores y cualquier otra persona natural. El literal f) del artículo 18 de dicha ley obliga a los responsables del tratamiento de datos personales a " 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”.

Decreto 1377 de 2013 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”.

Ley 1712 del 6 de Marzo de 2014 “Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”.

Decreto Reglamentario 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”

Sentencias de la Corte Constitucional C-1011 de 2008 mediante la cual se estudia la exequibilidad de la Ley Estatutaria 1266 de 2008 y C-748 de 2011 mediante la cual se estudia la exequibilidad de la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

4. DEFINICIONES

De acuerdo con la ley estatutaria 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y el Decreto reglamentario 1377 de 2013, se establecen las siguientes definiciones:

- a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- b) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;
- c) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- d) **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;
- e) **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;
- f) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
- g) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- h) **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- i) **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- j) **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los

derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

k) **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

l) **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

5. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Aguas Mocoa S.A.E.S.P, acoge en el presente documento de Políticas de Tratamiento de datos personales los siguientes principios rectores definidos en la Ley 1581 de 2012:

a) **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento de datos personales es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en las disposiciones legales vigentes;

b) **Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;

c) **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular;

d) **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;

e) **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;

f) **Principio de acceso y circulación restringida:** La Empresa de servicios públicos domiciliarios de Mocoa AGUAS MOCOAS.A.E.S.P sujeta el Tratamiento de datos personales, a los límites establecidos en la Constitución y la ley, por tal razón el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios y demás normatividad vigente.

Por consiguiente, los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la normatividad vigente.

g) **Principio de seguridad:** La Empresa de servicios públicos domiciliarios de Mocoa AGUAS MOCOAS.A.E.S.P como Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento de datos personales deberá

manejar la información con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;

h) **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 sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley 1581 de 2012 y en los términos de la misma.

6. CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS

6.1 Datos Sensibles:

Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

6.2 Tratamiento de datos sensibles:

Se prohíbe el tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- a) 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.
- b) El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- c) 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.
- d) El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- e) 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.

6.3 Derechos de los niños, niñas y adolescentes:

En la recolección, uso y tratamiento de los datos personales, se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Queda proscrito el tratamiento de datos personales de niños, niñas y

adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012.

7. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Razón Social: Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Mocoa AGUAS MOCO A S.A. E.S.P.

Número de Identificación Tributaria (NIT): 900581943-7

Domicilio: Mocoa Putumayo

Dirección: Barrio Turístico La Loma

Email: aguasmocoa@aguasmocoa.gov.co

Teléfono móvil: 3168234795 - 3176591730

8. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y FINALIDAD

Los datos personales que la Empresa de Servicios Públicos de Mocoa AGUAS MOCO A S.A.E.S.P trate en calidad de responsable, será utilizada para realizar la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado y sus actividades complementarias en desarrollo de la misión y visión de la Empresa, para lo cual serán recolectados, almacenados, organizados, usados, circulados, transmitidos, transferidos, actualizados, rectificadas, suprimidos, eliminados (según corresponda), atendiendo los deberes de seguridad y confidencialidad ordenados por la ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y demás disposiciones legales vigentes, con las siguientes finalidades :

- Atención de Trámites (Peticiónes, Quejas y Reclamos).
- Resolver recursos
- Manejo de la Información para realizar las actividades de suscripción, conexión, suministro y facturación de los servicios de acueducto, alcantarillado y sus actividades complementarias, así como reconexiones y reinstalaciones del servicio, en los casos en que llegase a ser necesario.
- Control y verificación de reglamentos técnicos y cumplimiento del contrato de condiciones Uniformes.
- Entrega de información Interna y externa.
- Toma de datos personales en visitas técnicas realizadas por el proceso de facturación, revisión y demás procedimientos para garantizar la prestación del servicio.
- Realizar los cobros derivados de la gestión de cartera.
- Enviar la información a entidades de inspección, vigilancia y control, gubernamentales o judiciales por solicitud expresa de las mismas.
- Para el cumplimiento de disposiciones legales o reglamentarias.
- Vinculación laboral o contractual con la Empresa.
- Manejo de la información de los trabajadores para todos los procesos y actividades que desarrolla la empresa en pro del bienestar de los empleados; así mismo, para el manejo de la información cuando terminan su vinculación laboral con la empresa.
- Para el desarrollo del objeto social.
- Defensa Jurídica y trámite de las actuaciones.

9. DERECHOS QUE LE ASISTEN A LOS TITULARES.

El artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 establece que los Titulares de los datos personales tendrán los siguientes derechos:

- 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 citada 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 citada ley y las demás normas que la modifiquen, adicione 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 la ley y a la Constitución.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Así mismo, el artículo 6 de la Ley 1266 de 2008 *“Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”* establece que los titulares de la Información tendrán los siguientes derechos:

“Artículo 6°. Derechos de los titulares de la información. Los titulares tendrán los siguientes derechos:

1. Frente a los operadores de los bancos de datos:

- 1.1 Ejercer el derecho fundamental al hábeas data en los términos de la Ley 1266 de 2008, mediante la utilización de los procedimientos de consultas o reclamos, sin perjuicio de los demás mecanismos constitucionales y legales.
- 1.2 Solicitar el respeto y la protección de los demás derechos constitucionales o legales, así como de las demás disposiciones de la Ley 1266 de 2008, mediante la utilización del procedimiento de reclamos y peticiones.
- 1.3 Solicitar prueba de la certificación de la existencia de la autorización expedida por la fuente o por el usuario.
- 1.4 Solicitar información acerca de los usuarios autorizados para obtener información.

PARÁGRAFO. La administración de información pública no requiere autorización del titular de los datos, pero se sujeta al cumplimiento de los principios de la administración de datos personales y a las demás disposiciones de la Ley 1266 de 2008.

La administración de datos semiprivados y privados requiere el consentimiento previo y expreso del titular de los datos, salvo en el caso del dato financiero, crediticio, comercial, de servicios y el proveniente de terceros países el cual no requiere autorización del titular. En todo caso, la administración de datos semiprivados y privados se sujeta al cumplimiento de los principios de la administración de datos personales y a las demás disposiciones de la Ley 1266 de 2008.

2. Frente a las fuentes de la información:

2.1 Ejercer los derechos fundamentales al hábeas data y de petición, cuyo cumplimiento se podrá realizar a través de los operadores, conforme lo previsto en los procedimientos de consultas y reclamos de la Ley 1266 de 2008, sin perjuicio de los demás mecanismos constitucionales o legales.

2.2 Solicitar información o pedir la actualización o rectificación de los datos contenidos en la base de datos, lo cual realizará el operador, con base en la información aportada por la fuente, conforme se establece en el procedimiento para consultas, reclamos y peticiones.

2.3 Solicitar prueba de la autorización, cuando dicha autorización sea requerida conforme lo previsto en la Ley 1266 de 2008.

3. Frente a los usuarios:

3.1 Solicitar información sobre la utilización que el usuario le está dando a la información, cuando dicha información no hubiere sido suministrada por el operador.

3.2 Solicitar prueba de la autorización, cuando ella sea requerida conforme lo previsto en la Ley 1266 de 2008.

PARÁGRAFO. Los titulares de información financiera y crediticia tendrán adicionalmente los siguientes derechos:

Podrán acudir ante la autoridad de vigilancia para presentar quejas contra las fuentes, operadores o usuarios por violación de las normas sobre administración de la información financiera y crediticia.

Así mismo, pueden acudir ante la autoridad de vigilancia para pretender que se ordene a un operador o fuente la corrección o actualización de sus datos personales, cuando ello sea procedente conforme lo establecido en la Ley 1266 de 2008.”

10. RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

Para la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el titular de la información puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización, la Empresa de Servicios Públicos de Mocoa Aguas Mocoa S.A. E.S.P, dispuso:

10.1. DEPENDENCIA RESPONSABLE

La Ventanilla Única de atención al ciudadano de **Peticiones, Quejas y Recursos** de la Empresa de Servicios Públicos de Mocoa Aguas Mocoa S.A. E.S.P es la dependencia que ha sido designada por la empresa de servicios públicos de Mocoa AGUAS MOCOCA S.A.E.S.P como la responsable de la atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos y denuncias ante la cual el titular de los datos personales podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar y rectificar el dato.

Adicional a ello; en la mayoría de los casos usted puede realizar los procesos completamente en línea, lo que le evita desplazamientos, hacer filas, le ahorra tiempo y dinero, con resultados eficientes y confiables, pues las dependencias de la Empresa AGUAS MOCOCA S.A.E.S.P trabajan de forma articulada para hacer más sencillos los trámites que necesitan los ciudadanos.

10.2 CANALES DE ATENCIÓN

Los Titulares de los datos personales podrán ejercer sus Derechos a través de los Canales de atención, destinados por la Empresa AGUAS MOCOCA S.A.E.S.P:

➤ **Atención Presencial y telefónica:**

Ciudad	Dirección	Horario	Contacto
Secretaria General	Barrio Turístico la Loma	7:00 am -12 pm	3176591730
Área Comercial		2:00 pm- 5:00 pm.	3168234795
Área Operativa			3168668139

➤ **Canales de Atención Virtual**

Correos Electrónicos:

Empresa Aguas Mocoa: aguasmocoa@aguasmocoa.gov.co

PQRS: <https://www.aguasmocoa.gov.co/peticiones-quejas-y-reclamos/>

Área Jurídica: juridica@aguasmocoa.gov.co

Página Web: <https://www.aguasmocoa.gov.co/>

Facebook: <https://www.facebook.com/MOCOAGUAS>

11. PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN PUEдан EJERCER LOS DERECHOS A CONOCER, ACTUALIZAR, RECTIFICAR Y SUPRIMIR INFORMACIÓN Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN.

11.1 PERSONAS AUTORIZADAS

Los derechos de los titulares establecidos en el presente documento y en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, podrán ejercerse por las siguientes personas:

- a) El Titular, quien deberá acreditar su identidad adjuntando una copia de su documento de identidad.
- b) Los herederos o causahabientes del Titular, en caso de que éste hubiere muerto. En tal caso el solicitante debe acreditar su calidad.
- c) El representante y/o apoderado del Titular, quien deberá adjuntar el poder o documento que lo acredita como tal.
- d) La persona que hubiere sido autorizado por el Titular, caso en el cual debe anexar el documento mediante el cual recibió dicha autorización.
- e) Los representantes legales de los niños, niñas y adolescentes, caso en el cual deben anexar el registro civil de nacimiento o el documento que los acredita como representantes del menor.

11.2. PROCEDIMIENTO

CONSULTA: Las personas autorizadas anteriormente mencionadas, pueden consultar ante la Empresa de Servicios Públicos AGUAS MOCOCA S.A. E.S.P, si sus datos personales están siendo objeto de Tratamiento por parte de la Empresa, el tipo de datos y la finalidad de su Tratamiento.

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 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.

RECLAMOS: El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos de la Empresa AGUAS MOCOCA S.A.E.SP, debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes de la Empresa como responsable, podrán presentar un reclamo el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a la Empresa AGUAS MOCOCA S.A. E.S.P, Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo 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 quien 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.

2. 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 decidido.

3. 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.

La consulta y/o Reclamo deberán estar acompañadas de la siguiente información:

- a) Identificación y domicilio del Titular, causahabiente o apoderado.
- b) Identificación clara de los datos sobre los que recae la solicitud.
- c) Descripción de los hechos que dan lugar a la solicitud.
- d) Dirección o correo electrónico del solicitante.
- e) Documentos que se quieran hacer valer como pruebas de la solicitud.
- f) La persona interesada en ejercer este derecho deberá en todo caso, utilizar uno de los canales de atención habilitados para tal fin, que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud.

En caso de que la consulta y/o reclamo sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

12. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

De conformidad con el artículo 17 de la ley 1581 de 2012 son Deberes de los Responsables del Tratamiento:

- 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 ley 1581 de 2012, 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 ley 1581 de 2012
- 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 ley 1581 de 2012;
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley 1581 de 2012 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.

Son Deberes de los Encargados del Tratamiento:

- 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 ley 1581 de 2012;
- 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 ley 1581 de 2012;
- 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 las leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley 1581 de 2012;
- h) 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;

- 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.

Parágrafo. 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.

13.VIGENCIA

Esta política de tratamiento de la información rige a partir del día **xxx** de octubre de 2020 y se mantendrán vigentes mientras ello resulte necesario para las finalidades establecidas en el presente documento; cualquier cambio sustancial en las políticas aquí dispuestas, será comunicado oportunamente a través de la página Web.

La presente Política de Tratamiento de datos personales, será publicado y accesible para los Titulares de los datos personales, a través de la página web de la Empresa AGUAS MOCOCA S.A.E.S.P:
<https://www.aguasmococa.gov.co/>