



# ***ASOCIACION DE USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE EL QUEREMAL***

## **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

### **ASOCIACION DE USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE EL QUEREMAL- ASUAQ**

#### **1. PROPOSITO**

Por la presente directriz administrativa se adopta la política de protección de datos en ASUAQ, 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 ASUAQ 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.

#### **2. ALCANCE**

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto reglamentario 1377 de 2013, por la cual se dictan disposiciones para la protección de datos personales, ASUAQ, en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales de los titulares que reposan en sus bases de datos, ha adoptado esta Política de Tratamiento de la Información para garantizar que la recolección y tratamiento que se hace de datos personales se ajuste a las disposiciones legales vigentes.

Esta Política regula los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos personales, se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan datos personales que sean objeto de tratamiento por parte de ASUAQ.



## **ASOCIACION DE USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE EL QUEREMAL**

### 3. PRINCIPIOS

La política de tratamiento de datos personales que adopta ASUAQ, se regirá por los siguientes principios, de acuerdo a la Ley 1581 de 2012:

a) Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;

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. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;

d) Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;

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: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley;

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 presente ley;

g) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar 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 presente ley y en los términos de la misma.



## **ASOCIACION DE USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE EL QUEREMAL**

### **4. IDENTIFICACION DEL RESPONSABLE DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:**

Razón Social del responsable del tratamiento de datos: ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE EL QUEREMAL- ASUAQ

NIT No. 830501483-5

Domicilio: Cra 10 No. 9-15 Corregimiento de El Querebral, Municipio Dagua, Valle del Cauca, Colombia

Correo Electrónico: [acueductoqueremal@hotmail.com](mailto:acueductoqueremal@hotmail.com)

Teléfono: +57 (2) 2687392

### **5. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES**

El tratamiento de los datos personales que estén bajo la responsabilidad de ASUAQ, se hará de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013. La información se someterá a distintas formas de tratamiento como recolección, intercambio, actualización, procesamiento, reproducción, compilación, almacenamiento, uso, sistematización y organización. La información podrá ser entregada, transmitida o transferida a entidades públicas, contratistas, afiliados, únicamente con el fin de cumplir con las finalidades de la base de datos correspondientes, en todo caso la entrega transmisión o transferencia se hará previa suscripción de los compromisos que sean necesarios para salvaguardar la confidencialidad de la información. Las bases de datos tendrán las siguientes finalidades:

#### **5.1 RECOLECCION DE DATOS PERSONALES**

ASUAQ, en el desarrollo de su objeto social, ha recolectado y recolectará datos personales correspondientes a todos sus suscriptores y/o usuarios de servicio, así como de proveedores, contratistas, colaboradores (trabajadores); sobre los cuales garantizará su actualización, rectificación, conservación, veracidad y supresión.

Para ello, la empresa ASUAQ, contará con la debida autorización cuando pretenda recolectar, almacenar, usar, circular o suprimir cualquier dato personal, dicha autorización será expresa e informada para realizar el tratamiento de los datos personales.

De la misma manera cuando la empresa ASUAQ, por algún motivo enmarcado dentro de la ley realice el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes y datos sensibles, aplicará el artículo 5, 6, 7 de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 6 del Decreto 1377 de 2013.

Los datos personales que se hayan recolectado por ASUAQ, de usuarios y/o suscriptores, contratistas, proveedores y colaboradores, se archivarán de acuerdo a las directrices internas que tiene la empresa para esta gestión y sobre normas de archivo y se garantizará las medidas de protección y seguridad establecidas por la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013.



## **ASOCIACION DE USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE EL QUEREMAL**

### 5.2 FINALIDAD

La información recolectada por ASUAQ, tiene como propósito el cumplimiento adecuado de su objeto social y deberes legales como empresa, así como las disposiciones de la Ley 142 de 1994 y demás disposiciones legales y reglamentarias sobre los servicios públicos de acueducto y alcantarillado que rijan en el territorio nacional; como empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el corregimiento de El Querebral, municipio de Dagua, Valle del Cauca, una vez obtenida la debida autorización de los suscriptores y/o usuarios, contratistas, proveedores y colaboradores, para el tratamiento de sus datos personales, utilizará la información recolectada con los siguientes fines:

- a) Ejecutar todos los procesos de suscripción, conexión, suministro, lectura de medidores, facturación, suspensiones, corte del servicio, reconexión del servicio, atención de peticiones, quejas, reclamos y resolución de los recursos interpuestos, cobro judicial y extrajudicial y atención al cliente en razón de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado .
- b) Hacer llamadas, encuestas de satisfacción de los servicios y/o productos prestados por la empresa, igualmente realizar los respectivos registros y análisis de todos y cada uno de los datos de los diferentes procesos efectuados por la empresa y realizar análisis de riesgo.
- c) Desarrollar e implementar estrategias de mercadeo y promoción, relacionadas con los servicios ofrecidos por ASUAQ o sus aliados comerciales.
- d) Adelantar todas las acciones pertinentes para ejecutar actividades de gestión social con la comunidad y responsabilidad empresarial.
- e) Transferir y transmitir los datos personales, siempre que no sean datos sensibles, en el país o fuera de él, en razón del objeto social de la empresa y los aliados comerciales o con las personas naturales o jurídicas que se celebre cualquier tipo de contrato.
- f) Desarrollar programas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- g) Realizar los procesos de nómina y demás actividades inherentes a este proceso, como afiliación, cotización al Sistema General de Seguridad Social Integral y parafiscales y demás actos que se requieren para el cumplimiento de las obligaciones laborales y contractuales de la empresa.
- h) Realizar todos los procesos de selección de personal y evaluación de competencias laborales de los colaboradores de la compañía y aspirantes a ocupar cargos de la empresa ASUAQ, así mismo para desarrollar actividades en aplicación de la Ley 1010 de 2006 y demás normas relacionadas con el tema y clima organizacional.
- i) Suministrar información a los diferentes órganos de control y a las autoridades administrativas y judiciales, igualmente, instaurar las denuncias y demandas ante las autoridades competentes.
- j) Adelantar las investigaciones administrativas en procura de detectar fraudes en el sistema de acueducto y/o alcantarillado.



## **ASOCIACION DE USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE EL QUEREMAL**

- k) Adelantar las acciones pertinentes para hacer cumplir el reglamento de trabajo, así mismo, tramitar las investigaciones administrativas pertinentes relacionadas con las faltas al reglamento de trabajo.
- l) Disponer de una base de datos de proveedores y contratistas con el objeto de facilitar los procesos de adquisición de bienes y/o servicios y contratación por parte de la empresa.
- m) Suministrar información de datos personales y de nómina a las entidades de crédito con el fin de acceder a créditos personales y/o libranzas.
- n) Realizar campañas de difusión y desarrollar estrategias de comunicación relacionada con obras y los servicios ofrecidos por ASUAQ y sus contratistas.
- o) Guardar la información necesaria para dar cumplimiento a todos los deberes legales como empresa, en materia contable, tributaria, laboral y como prestador de servicios públicos domiciliarios.
- p) Tener la información sobre clientes, proveedores, socios y empleados, actuales o pasados, con el fin de facilitar, promover, permitir o mantener relaciones de carácter laboral, civil y comercial.

Las actividades antes descritas pueden ser ejecutadas por ASUAQ, o por terceros, previo cumplimiento de estas políticas y de lo consagrado en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la modifiquen, reglamenten, aclaren o la sustituya.

### **6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA BASE DE DATOS PERSONALES**

De conformidad con lo establecido por el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, los titulares de los datos personales contenidos en las bases de datos de ASUAQ, 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 concedida a ASUAQ, salvo lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- c) Ser informado, previa solicitud, respecto al uso que se 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 modifiquen, adicionen o complementen; una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante ASUAQ, como responsable del tratamiento o ante el encargado del mismo.
- 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



## ***ASOCIACION DE USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE EL QUEREMAL***

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, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

### **7. 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, ASUAQ como responsable o encargado de tratamiento de datos personales, y en general los destinatarios de la presente política, 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;



## ***ASOCIACION DE USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE EL QUEREMAL***

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 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.



## ***ASOCIACION DE USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE EL QUEREMAL***

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

### **8. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR**

De conformidad con la Ley 1581 de 2012, el tratamiento de datos personales por parte de ASUAQ requiere del consentimiento previo, expreso e informado del titular. En Anexos de este documento se presentan los formatos de autorización que han definido los responsables, para la recolección y tratamiento de datos personales de los afiliados, no afiliados, proveedores de bienes y servicios, empleados, ex empleados, entidades gubernamentales y no gubernamentales para facilitar el desarrollo del objeto social de la compañía.

Los responsables han dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares, garantizando que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

- Autorización para el tratamiento de datos de los menores de edad (Hijos de los empleados): 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 7° 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.

De conformidad con lo anterior, el tratamiento de los datos de los hijos menores de edad de los colaboradores podrá hacerse para brindar beneficios por parte de los responsables a los hijos de los colaboradores, así como la afiliación a Seguridad Social, Caja de Compensación familiar y demás obligaciones legales. La recolección de estos datos se hará informando el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas al tratarse de datos de las niñas, niños y adolescentes, debiendo existir la autorización previa y expresa del acudiente o de quien tenga la patria potestad del menor.

- Autorización y Tratamiento de 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 revelan 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 garantice 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. La recolección de estos datos se hará informando el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas al tratarse de datos sensibles.





## ***ASOCIACION DE USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE EL QUEREMAL***

ASUAQ aplicará las prohibiciones consagradas en la legislación vigente respecto del tratamiento de los datos sensibles. Particularmente, las bases de datos de ASUAQ no contienen dicha información. No obstante, ASUAQ deja en esta política la claridad, que si llegase a recolectar datos sensibles, siempre que haga parte del cumplimiento de su objeto social y la normatividad vigente que le aplica lo permita; lo hará bajo las más estrictas condiciones de seguridad, pero solo cuando sean pertinentes o de relevancia especial y determinante, para un proyecto de su área de influencia y la operación de los servicios a su cargo.

Finalmente se deja claridad que bajo lo señalado por la Ley referente a la autorización del Titular, ésta no será necesaria cuando se trate de:

- a) Información 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.

### **9. METODOLOGÍA PARA RECOLECTAR LA AUTORIZACIÓN**

Los Datos son recolectados por los responsables de la siguiente forma:

**Aviso de Privacidad:** Con el fin de mantener informados a los titulares de la información, ASUAQ; informará por medio del aviso de privacidad acerca de la existencia de estas políticas de tratamiento de información aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales. En Anexo de este documento se presenta el formato de aviso de privacidad definido por los responsables para informar acerca de la existencia de estas políticas de tratamiento de información.

El Aviso de Privacidad se encontrará publicado en:

- En físico en las instalaciones de ASUAQ, en la Carrera 10 No. 9-15 Corregimiento de El Queremal, Municipio Dagua.



## **ASOCIACION DE USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE EL QUEREMAL**

### **10. ÁREA RESPONSABLE Y PROCEDIMIENTO PARA LA CONSULTA O RECLAMO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL**

ASUAQ 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. El área responsable es Atención al Usuario, quienes son los responsables de atender las peticiones, consultas y reclamos que los titulares de los datos presenten.

#### **10.1 CONSULTAS**

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.

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 las instalaciones de ASUAQ, en el punto de atención al usuario ubicado en la Carrera 10 No. 9-15 Corregimiento de El Querebral, Municipio Dagua, o al correo electrónico [acueductoqueremal@hotmail.com](mailto:acueductoqueremal@hotmail.com), al número telefónico fijo (2) 2687392 .

Para estos efectos el titular o sus causahabientes deberán indicar en su solicitud lo siguiente:

- Nombres y apellidos completos e identificación del titular del dato, del causahabiente, de su representante y/o apoderado, en cada caso, la solicitud se acompañará con los documentos necesarios que lo acrediten como tal, de acuerdo a esto lo acompañará 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.

#### **10.2 RECLAMOS**

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



## ***ASOCIACION DE USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE EL QUEREMAL***

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.

En caso de 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.

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 (2) meses sin que sea allegada la información o documentación requeridas se entenderá que ha desistido del reclamo.

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 ASUAQ.

### **10.3 DERECHO AL ACCESO**

A través de los medios habilitados por ASUAQ, las personas legitimadas podrán solicitar a ASUAQ, que suministre la información en la base de datos vinculada con el titular, que se le entregue prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos y que se le indique el uso que se le está dando a los mismos. Esta solicitud se tramitará como consulta.

El titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales al menos una vez cada mes calendario y cada vez que existan modificaciones sustanciales en las Políticas de Tratamiento de información que motiven nuevas consultas.

### **10.4 RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN**

Las personas legitimadas podrán solicitar rectificación y/o actualización de los datos de los titulares que se encuentren en la base de datos de ASUAQ, el titular deberá indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición. Estas solicitudes se tramitarán como reclamo.

### **10.5 SUPRESIÓN**

La supresión de datos personales se realiza mediante la eliminación total o parcial de la información personal según lo solicitado por el titular, no obstante, lo cual los responsables



## **ASOCIACION DE USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE EL QUEREMAL**

podrán negarse a la misma cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos. Estas solicitudes se tramitarán como reclamo.

### **10.6 REVOCACIÓN**

La autorización otorgada por los titulares podrá ser revocada en cualquier momento mediante solicitud escrita o al correo electrónico [acueductoqueremal@hotmail.com](mailto:acueductoqueremal@hotmail.com). No obstante, lo anterior, los responsables podrán negarse a la misma cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos. Estas solicitudes se tramitarán como reclamo.

### **11. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Los responsables implementan las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros objeto de tratamiento, con el fin de impedir la posibilidad de adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

### **12. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS**

De conformidad con el régimen legal vigente ASUAQ no efectuará transferencia de datos personales a países que no proporcionen niveles adecuados de protección, salvo las excepciones de Ley.

Cuando se envíen o transfieran datos a otro país será necesario contar con la autorización del titular de la información que es objeto de transferencia. Salvo que la ley diga lo contrario, es presupuesto necesario la existencia de dicha autorización para efectuar la circulación internacional de datos. En este sentido, antes de enviar datos personales a otro país, los obligados de cumplir esta política deberán verificar que se cuenta con la autorización previa, expresa e inequívoca del titular que permita transmitir sus datos personales.

Dicha transferencia de los datos personales se realiza únicamente a terceros con quien ASUAQ, tenga vínculo contractual, comercial y/o jurídico.

### **13. CAMBIOS EN LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

ASUAQ, podrá cambiar su política de protección de datos personales en cualquier momento, en todo caso estos cambios deberán ser informados de manera previa a través de medios habituales de contacto, que incluye publicación en cartera de la oficina de atención al usuario.

Cuando los cambios se refieran a la finalidad del tratamiento deberá comunicar al titular antes de implementar las nuevas políticas y obtener de él una nueva autorización.



## ***ASOCIACION DE USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE EL QUEREMAL***

### **14. VIGENCIA DE LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL**

Las Políticas de Tratamiento de Información Personal de la ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE EL QUEREMAL- ASUAQ, estarán vigentes a partir del día Quince (15) de Diciembre de 2017. La empresa se reserva el derecho a modificarlas, en los términos y con las limitaciones previstas en la ley.

Las bases de datos administradas por la ASUAQ se mantendrán indefinidamente, mientras desarrolle su objeto, y mientras sea necesario para asegurar el cumplimiento de obligaciones de carácter legal, particularmente laboral y contable, pero los datos podrán ser eliminados en cualquier momento a solicitud de su titular, en tanto esta solicitud no contraríe una obligación legal de ASUAQ o una obligación contenida en un contrato entre la empresa y Titular.

### **PUBLICACIÓN**

La presente política estará a disposición de los titulares de la información a solicitud del interesado en medio físico en las instalaciones de la ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE EL QUEREMAL- ASUAQ.

**OTTO BELISARIO NOGUERA**

Representante Legal