	MANUAL DE PROCESOS COMERCIAL		MCA-01-D-05	
	FACTURACIÓN		FECHA 2016-08-01	VERSIÓN 1
	POLITICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES		Página 1 de 8	

“Recuerde este documento impreso no garantiza su vigencia, el único punto de consulta donde se encuentra la versión actualizada es en el portal documental.”


CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	RAZÓN DEL CAMBIO
2016-08-01	1	VERSION ORIGINAL

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

VERSIÓN	CARGO
1	Gerente General
1	Dirección Comercial
1	Dirección de Proyectos
1	Dirección de Gestión y Control
1	Dirección de Mantenimiento
1	Dirección de Responsabilidad Social Empresarial
1	Líderes de Centro de Negocio
1	Supervisores de Procesos

ELABORÓ: Líder CN Facturación	REVISÓ: General General	APROBÓ: Gerente General
----------------------------------	----------------------------	----------------------------

	MANUAL DE PROCESOS COMERCIAL		MCA-01-D-05	
	FACTURACIÓN		FECHA 2016-08-01	VERSIÓN 1
	POLITICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES		Página 2 de 8	

“Recuerde este documento impreso no garantiza su vigencia, el único punto de consulta donde se encuentra la versión actualizada es en el portal documental.”

Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., en cumplimiento de lo previsto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 de 2013, ha desarrollado la presente política para el manejo de datos de nuestros usuarios registrados en el Sistema de Información Comercial:

1. MARCO JURIDICO:

La Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, y su decreto reglamentario 1377 de 2013, desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., como empresa comprometida con el Estado Social de Derecho, con el cumplimiento de la normatividad colombiana y con la protección de los derechos y garantías de la comunidad, se permite diseñar, comunicar e implementar la presente “Política de Tratamiento de la Información y Datos Personales”, con el fin de que los usuarios registrados en la base de datos de la empresa puedan ejercer los derechos establecidos bajo las leyes de protección de datos personales.

2. ALCANCE

La presente política aplica para cualquier registro de datos personales de los usuarios del servicio de Acueducto y Alcantarillado de la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P en el Sistema de Información Comercial.

3. DEFINICIONES

Datos Personales: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables


Usuarios: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se le denomina también consumidor.

Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

Base de Datos: Conjunto de Datos registrados en nuestro Sistema de Información Comercial

Datos 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.

	MANUAL DE PROCESOS COMERCIAL		MCA-01-D-05	
	FACTURACIÓN		FECHA 2016-08-01	VERSIÓN 1
	POLITICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES		Página 3 de 8	

“Recuerde este documento impreso no garantiza su vigencia, el único punto de consulta donde se encuentra la versión actualizada es en el portal documental.”

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

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento

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


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

4. DERECHOS DE LOS TITULARES

Los titulares de los datos personales tienen los siguientes derechos:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frentes a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
2. Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto al uso que le ha dado a sus datos personales.
2. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a los dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
4. 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 ha incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 y a la constitución.
5. Acceder en forma gratuita a los datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Parágrafo: En todo caso la solicitud de supresión de información y la revocatoria de la autorización no procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

	MANUAL DE PROCESOS COMERCIAL		MCA-01-D-05	
	FACTURACIÓN		FECHA 2016-08-01	VERSIÓN 1
	POLITICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES		Página 4 de 8	

“Recuerde este documento impreso no garantiza su vigencia, el único punto de consulta donde se encuentra la versión actualizada es en el portal documental.”

5. POLITICAS DE TRATAMIENTO

1. Recolección De Datos Personal. En atención a lo dispuesto en la Ley y decretos reglamentarios de la materia, la recolección de datos de la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., para el caso de nuevos suscriptores de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, deberá ceñirse a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados a la finalidad de la empresa, y en ningún caso se podrá realizar sin autorización del titular.

2. Autorización de recolección de datos antes de la expedición del decreto 1377 de 2013. Mediante este documento publicado en la página web de la empresa www.akc.com.co, se solicita ratificación y autorización a todos los titulares de datos personales registrados en nuestras bases de datos, para continuar con el tratamiento de la información que ha sido recolectada con anterioridad a la entrada en vigencia del citado decreto.

Si dentro de los 30 días hábiles siguientes a la publicación de la presente “Política de Protección de Datos Personales”, el titular de la información no manifiesta por cualquier medio ante Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., la supresión de sus datos personales, es entendido, conforme a derecho, que se podrá continuar con el tratamiento de la referida información, en los términos y condiciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y normas que la complementen y/o sustituyan, como en los términos y condiciones establecidos en la presente política.

No obstante, lo anterior en cualquier momento, aún después de vencido el plazo antes indicado, el titular de la información podrá solicitar a Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P la supresión de sus datos personales, teniendo en cuenta el parágrafo establecido en el numeral 4 de la presente política.

3. Autorización del Titular. Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.


4. Casos en que no es necesaria la autorización. La autorización del Titular 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) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos y/o estadísticos.

5. Suministro de la información. La información solicitada podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el Titular. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos.

	MANUAL DE PROCESOS COMERCIAL		MCA-01-D-05	
	FACTURACIÓN		FECHA 2016-08-01	VERSIÓN 1
	POLITICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES		Página 5 de 8	


“Recuerde este documento impreso no garantiza su vigencia, el único punto de consulta donde se encuentra la versión actualizada es en el portal documental.”

5. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO:

Aguas Kpital Cucuta S.A. E.S.P. tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 Aguas Kpital Cucuta S.A. E.S.P. se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado con en el tratamiento de datos personales:

- * Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- * Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- * Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- * Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- * Garantizar que la información suministrada sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- * 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 éste se mantenga actualizada.
- * Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- * 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.
- * 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 tratamiento respectivo.
- * Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- * 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.

	MANUAL DE PROCESOS COMERCIAL		MCA-01-D-05	
	FACTURACIÓN		FECHA 2016-08-01	VERSIÓN 1
	POLITICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES		Página 6 de 8	

“Recuerde este documento impreso no garantiza su vigencia, el único punto de consulta donde se encuentra la versión actualizada es en el portal documental.”

6. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO.


- * Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la Ley 1581 de 2012.
- * Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- * Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012.
- * Registrar en la base de datos la leyenda “Reclamo en trámite” en la forma en que se regula la Ley 1581 de 2012.
- * 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 o detalles del dato personal.
- * Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- * 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. En el evento en que concurran las calidades del Responsable del Tratamiento y Encargado del Tratamiento en la misma persona, le será exigible el cumplimiento de los deberes previstos para cada uno.

7. PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS Y RECLAMOS

Para la recepción de consultas, reclamos, quejas o para el ejercicio de los derechos como usuario o cliente, podrá comunicarse con el Responsable y/o encargado del tratamiento de los datos personales, en el horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. y sábados de 8:00a.m. a 12m. o radicar su consulta o reclamo en cualquiera de las oficinas de atención personalizada dispuestas por la empresa Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., o en nuestra página de internet www.akc.com.co.

El Responsable y/o encargado del tratamiento de los datos personales dará respuesta al peticionario dentro de los términos establecidos por la Ley 1581 de 2012 para el caso de consultas y reclamos, respectivamente; para el efecto, la solicitud debe contener todos los datos necesarios y aplicables al derecho de petición para garantizar la oportuna y efectiva respuesta. Además, deberá contener la descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.

Toda solicitud, para ser tramitada, debe presentarse por el titular de los datos o por su representante legal; por lo tanto, el Responsable y/o encargado del tratamiento de los datos

	MANUAL DE PROCESOS COMERCIAL		MCA-01-D-05	
	FACTURACIÓN		FECHA 2016-08-01	VERSIÓN 1
	POLITICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES		Página 7 de 8	

“Recuerde este documento impreso no garantiza su vigencia, el único punto de consulta donde se encuentra la versión actualizada es en el portal documental.”

personales se reserva el derecho de verificar la identidad del peticionario mediante cualquier medio.

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo, con independencia del medio utilizado para su formulación. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, 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 plazo. Las solicitudes de actualización, corrección, rectificación o supresión de los datos serán contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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. Los reclamos referidos a la corrección, actualización o supresión de datos, o por presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley deberán contener la identificación del titular del dato, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. 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.


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.

8. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. cuenta con mecanismos internos de seguridad de la información y protocolos de acceso y administración de las bases de datos para evitar vulneración de la información depositada por parte de terceros. No obstante, Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. se exonera de responsabilidad por manipulaciones ilícitas de terceros, fallas técnicas o tecnológicas, que se encuentren por fuera de su control como de cualquier situación que no le fuera imputable.

9. MODIFICACION A LAS POLITICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACION Y DATOS PERSONALES

Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, de manera unilateral, la presente Política de Protección Datos Personales. Los cambios efectuados serán publicados y no entrarán a regir sino luego de la publicación de los mismos.

	MANUAL DE PROCESOS COMERCIAL		MCA-01-D-05	
	FACTURACIÓN		FECHA 2016-08-01	VERSIÓN 1
	POLITICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES		Página 8 de 8	

“Recuerde este documento impreso no garantiza su vigencia, el único punto de consulta donde se encuentra la versión actualizada es en el portal documental.”

El uso continuo de los servicios o no desvinculación de los mismos por el titular del dato después de la notificación de los cambios efectuados a la Política de Protección de Datos Personales constituyen la aceptación de los mismos.

En todo caso, los cambios que se realicen a la presente Política se harán en estricto cumplimiento y respeto de lo establecido en la normatividad colombiana que regula la materia.