
	MANUAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		MCA-03-D-02	
	AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.		FECHA 2026-03-26	VERSIÓN 5
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		Página 1 de 24	

“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	Versión Original
2018-06-28	2	<p>Se ajusta de acuerdo a la ley 1581 de 2012 y se establecen nuevos lineamientos para la protección de datos personales, se incluyen las faltas disciplinarias para los trabajadores y para entidad, así como las posibles sanciones.</p> <p>Se incluyó el aviso de privacidad, el cual se encuentra publicado en la página Web de la Organización, WWW.AKC.COM.CO</p>
2019-04-24	1	Se actualiza la fecha de la versión que había quedado mal en la fecha de la versión 2. Se cambia la palabra procedimiento por procediercto. Se actualizan los números de teléfonos a los cuales puede comunicarse los titulares de los datos. Se cambia código de identificación del documento.
2021-12-03	2	Se actualizan las bases de datos con su finalidad
2025-04-11	3	<p>Se actualiza la lista de distribución incluyendo las direcciones de gestión de operaciones y control de perdidas, dirección comercial y la dirección de atención a públicos de interés.</p> <p>Se modifica el correo electrónico para la notificación principal, antiguamente gerencia@akc.co por radicación.ceindoc@akc.co.</p> <p>Se actualizan las finalidades del tratamiento de las bases de datos.</p>
2025-12-16	4	Ajustes de forma al contenido del manual en relación al aviso de privacidad. Además, se actualiza línea de atención telefónica 3189242000.
2026-03-26	5	Ajuste en el ítem de transferencia de bases de datos y eliminación de la base CIFIN por cumplimiento del principio de finalidad.


	MANUAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		MCA-03-D-02	
	AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.		FECHA 2026-03-26	VERSIÓN 5
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		Página 2 de 24	

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

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

CARGO
Gerente General
Secretaría General
Dirección Jurídica
Dirección de Gestión y Control
Dirección Atención a Públicos de Interés
Dirección de Mantenimiento
Dirección de Gestión de Operaciones y Control de Perdidas
Dirección de Gestión Corporativa
Dirección de Planeación
Dirección Administrativa
Dirección Comercial
Líderes de CN ´s
Personal de los diferentes procesos

ELABORÓ: Líder CN Control Interno – Oficial de Protección de Datos	REVISÓ: Director de Gestión y Control	APROBÓ: Director de Gestión y Control
--	---	---

	MANUAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		MCA-03-D-02	
	AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.		FECHA 2026-03-26	VERSIÓN 5
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		Página 3 de 24	

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

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.

Capítulo I. GENERALIDADES

- 1.1. AMBITO DE APLICACIÓN.**
- 1.2. OBJETO.**
- 1.3. LEGISLACION APLICABLE.**
- 1.4. BASES DE DATOS.**
- 1.5. DEFINICIONES.**

Capítulo II. PRINCIPIOS RECTORES.

- 2.1. PRINCIPIO DE FINALIDAD.**
- 2.2. PRINCIPIO DE LIBERTAD**
- 2.3. PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD.**
- 2.4. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA.**
- 2.5. PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACION RESTRINGIDA.**
- 2.6. PRINCIPIO DE SEGURIDAD.**
- 2.7. PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD.**
- 2.8. PRINCIPIO DE NECESIDAD Y PROPORCIONALIDAD.**
- 2.9. PRINCIPIO DE TEMPORALIDAD O CADUCIDAD.**
- 2.10. INTERPRETACION INTEGRAL DE LOS DERECHOS CONSTITUCIONALES.**

Capítulo III. DERECHOS DE LOS TITULARES E IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS.


- 3.1. DERECHOS DE LOS TITULARES.**
- 3.2. AUTORIZACION.**
- 3.3. DATOS PERSONALES OBJETO DE TRATAMIENTO**
- 3.4. IDENTIFICACION DE LAS BASES DE DATOS.**
- 3.5. FINALIDAD.**
- 3.6. VIGENCIA.**
- 3.7. CANALES DE SUMINISTRO DE LA INFORMACION.**

Capítulo IV. OBLIGACIONES.

- 4.1. DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.**
- 4.2. DEBERES EN CALIDAD DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.**

Capítulo V. PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES.

- 5.1. CONSULTAS.**
- 5.2. RECLAMOS.**
- 5.3. QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.**
- 5.4. PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.**
- 5.5. LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE.**
- 5.6. FECHA DE ENTRADA EN VIGOR DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO.**

	MANUAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		MCA-03-D-02	
	AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.		FECHA 2026-03-26	VERSIÓN 5
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		Página 4 de 24	

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

Capítulo VI. ESCALA DE FALTAS Y SANCIONES DISCIPLINARIAS

6.1. TRAMITE.


6.2. SANCIONES IMPUESTA POR LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

Capítulo VII NOVEDADES Y ACTUALIZACIONES A REPORTAR EN RNBD

7.1. REPORTES DE INCIDENTES Y NOVEDADES.

7.2. CAUSALES DE INCIDENTE DE SEGURIDAD DE DATOS PERSONALES.

7.3. CODIFICACION DE LOS TIPOS DE NOVEDADES QUE SE DEBEN REGISTRAR ANTE RNBD.

	MANUAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		MCA-03-D-02	
	AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.		FECHA 2026-03-26	VERSIÓN 5
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		Página 5 de 24	

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

INTRODUCCIÓN

El objeto social de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. es actuar como operadora de los servicios de acueducto y alcantarillado de la ciudad, para atender la operación, ampliación, rehabilitación, mantenimiento y gestión comercial de la infraestructura de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de la ciudad de San José de Cúcuta.

En virtud de su objeto social **AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.**, conoce información personal de clientes y/o usuarios, conoce o puede llegar a conocer información de contacto de personas interesadas en obtener nuestros servicios.

Ahora bien, cuando en desarrollo de su objeto social **AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.**, busque acercarse a Titulares de Datos que no sean sus clientes o usuarios, pero que podrían llegar a serlo, y para ello utilice los datos de contacto de tales Titulares estará actuando bajo el escenario de la Ley General. Igualmente, cuando solicite, obtenga o administre información personal de Titulares con quienes tuvo en el pasado una relación contractual que ya expiró, estará bajo el marco de dicha Ley. Cuando recopile, administre y circule información sobre sus proveedores y/o contratistas, candidatos a empleados, ex empleados y empleados.


AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., es respetuosa de los datos personales de los Titulares, por ello buscará informar de manera suficiente a las personas sobre los derechos que tienen en su calidad de Titulares de la información.

El suministro de datos sensibles, incluidos los biométricos, es facultativo y requerirá autorización expresa del Titular.

Los datos biométricos que se lleguen a solicitar tienen por finalidad garantizar la identidad del usuario frente a **AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.**, prevenir las situaciones de fraude por suplantación de identidad y garantizar un servicio más eficiente.

Los datos de niñas, niños, y adolescentes que sean recopilados por **AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.**, en atención a que éstos tengan la calidad de hijos de los empleados vinculados con La Empresa serán los pertinentes y adecuados para el desarrollo del contrato suscrito.

Así mismo, **AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.** velará porque la información suministrada por los clientes sea utilizada exclusivamente para la finalidad perseguida por el objeto del contrato suscrito. De tal manera que ésta sólo podrá ser accedida por los terceros autorizados por la ley y en las condiciones que ésta determine.

	MANUAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		MCA-03-D-02	
	AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.		FECHA 2026-03-26	VERSIÓN 5
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		Página 6 de 24	

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

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

1.1. **Ámbito de aplicación:**

El presente documento aplica para los datos recopilados por **AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.**, para el cumplimiento del ejercicio de la actividad y el desarrollo de su objeto social.

1.2. **Objeto:**

En cumplimiento de lo previsto en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, adopta el manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

Así mismo regula los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza **AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.**, a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de Habeas Data en el marco de lo establecido en la misma ley.

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. está comprometida en realizar un adecuado tratamiento y manejo de los datos suministrados por las diferentes fuentes, procurando su confidencialidad, transparencia, integridad y la seguridad de la información. Nuestra política de privacidad incluye normas y procedimientos relacionados con el uso y la divulgación de información e incorpora cualquier operación o conjunto de operaciones sobre recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales de los clientes.

1.3. **Legislación Aplicable:**

Esta política ha sido elaborada de conformidad con los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la Protección de datos Personales” y el Decreto 1377 de 2013. Así mismo, cuando el tratamiento recaiga sobre información financiera, crediticia, comercial y de servicios, se aplicará de manera preferente la Ley 1266 de 2008, sus decretos reglamentarios y las normas que la modifiquen o sustituyan.


1.4. **Bases de Datos:**

Las políticas y procedimientos contenidos en el presente manual aplican a las bases de datos que maneja la Empresa, las que serán registradas de conformidad con lo dispuesto en la Ley y en el Decreto por el cual se reglamentara el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012.

1.5. **Definiciones:**

Las definiciones que se emplean en el presente artículo permiten una correcta y apropiada interpretación del presente manual y de las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y contribuyen a determinar las responsabilidades de los involucrados en el tratamiento de datos personales. Para efectos de la aplicación de las reglas contenidas en el presente se entiende por:


- a) Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- b) Aviso de privacidad: Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el Responsable, que se pone a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. En el

	MANUAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		MCA-03-D-02	
	AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.		FECHA 2026-03-26	VERSIÓN 5
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		Página 7 de 24	

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

Aviso de Privacidad se comunica al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales

- c) Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento
- d) Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables
- e) Dato privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular
- f) Datos sensibles: Aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como los 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
- g) 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.
- h) 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.
- i) Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- j) Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de estos.

	MANUAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		MCA-03-D-02	
	AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.		FECHA 2026-03-26	VERSIÓN 5
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		Página 8 de 24	

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

CAPÍTULO II.

PRINCIPIOS RECTORES

2.1. Principio de Finalidad: El Tratamiento de los datos personales recogidos por **AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.**, obedece a una finalidad legítima de la cual debe ser informada al Titular.

2.2. Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede llevarse a cabo 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.

2.3. 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.

2.4. Principio de Transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de **AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.**, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

2.5. Principio de Acceso y Circulación Restringida: 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.


2.6. Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por parte de **AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.**, se deberá proteger mediante el uso de 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.

2.7. Principio de Confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

2.8. Principio de Necesidad y proporcionalidad: Los datos personales registrados en una base de datos deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del Tratamiento, informadas al titular. En tal sentido, deben ser adecuados, pertinentes y acordes con las finalidades para los cuales fueron recolectados.

2.9. Temporalidad o caducidad: El período de conservación de los datos personales será el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado.

2.10. Interpretación integral de derechos constitucionales: La Ley 1581 de 2012 se interpretará en el sentido de que se amparen adecuadamente los derechos constitucionales, como son el hábeas data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra, el derecho a la intimidad y el derecho a la información. Los derechos de los titulares se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los demás derechos constitucionales aplicables.

	MANUAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		MCA-03-D-02	
	AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.		FECHA 2026-03-26	VERSIÓN 5
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		Página 9 de 24	

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

CAPÍTULO III

DERECHOS DE LOS TITULARES E IDENTIFICACION DE LAS BASES DE DATOS

3.1. DERECHOS DE LOS TITULARES

- a) Dirigirse a **AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.**, a través del canal establecido en el Aviso de Privacidad (MCA-03-D-11), el cual pueden consultar en nuestra página web: www.akc.com.co, con el fin de conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. 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 a **AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.**, salvo cuando, de acuerdo con la Ley, el Tratamiento que se está realizando no lo requiera.
- c) Ser informado por **AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.**, previa solicitud efectuada a través del canal dispuesto por ésta, respecto del uso que se les ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley General y sus decretos reglamentarios.
- e) Revocar, en aquellos casos que no se enmarcan bajo la Ley Especial de Hábeas Data Financiero (Ley 1266 de 2008) y en los que no se refiere a datos esenciales o propios de la relación comercial o contractual; y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- f) Acceder en forma gratuita, a través de los canales dispuestos por AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.


AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., a través de su Aviso de Privacidad publicado en nuestra página web, informa acerca del canal y procedimiento previsto para que el Titular pueda ejercer sus derechos de manera efectiva.

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. podrá modificar el presente Aviso de Privacidad en cualquier momento, con el objeto de instrumentar mejoras, incorporar nuevas medidas previstas en la Ley, sus reglamentos y otras disposiciones normativas. Las modificaciones serán publicadas en el sitio web institucional www.akc.com.co

3.2. AUTORIZACIÓN

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. 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) 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.

	MANUAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		MCA-03-D-02	
	AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.		FECHA 2026-03-26	VERSIÓN 5
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		Página 10 de 24	

“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., cuando se encuentre frente a alguna de estas situaciones lo manifestará claramente y en todo caso cumplirá con las demás disposiciones contenidas en la Ley.

El texto de la autorización puesta a disposición de los Titulares de los datos es claro, e indica tanto los requisitos establecidos por la Ley Especial, cuando corresponda, como por la Ley General. Por lo anterior, se reseña de manera separada lo pertinente a ambas regulaciones, de tal manera que no haya lugar a confusión por parte del Titular de los datos acerca de los derechos que le asisten bajo cada una de ellas.

En el aparte de la Autorización correspondiente a la inclusión de los aspectos señalados por la Ley General se indica, la finalidad o finalidades perseguidas con el Tratamiento, el tipo de Tratamiento a ser efectuado, la identificación, dirección física a la que podrá dirigirse el Titular de los datos, y se señalará los derechos que le asisten al Titular, en particular el de revocar el consentimiento.

Tratándose del uso de datos personales que no correspondan de manera específica al desarrollo de la relación comercial, legal o contractual establecida entre AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., y el Titular, sino que estén referidos al envío de información comercial o de carácter publicitario o de fidelización de clientes existirá el mecanismo, a través de comunicación escrita que permita al Titular de los datos, de manera sencilla y expedita manifestar su voluntad de no ser contactado para dichos fines.

Tratamiento de Información Financiera, Crediticia y Comercial (Ley 1266 de 2008)

El tratamiento de la información financiera, crediticia, comercial y de servicios de los Titulares, incluyendo aquella relacionada con el cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias, se rige por lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, sus decretos reglamentarios y las normas que la modifiquen o sustituyan.

En estos casos, los derechos de los Titulares, los mecanismos para su ejercicio y los tiempos de permanencia de la información se ajustarán a lo establecido en dicha normativa especial.

Actualmente, la compañía no realiza reportes, consultas ni actualizaciones de información ante centrales de información crediticia. No obstante, en caso de que se hubieren efectuado tratamientos de esta naturaleza con anterioridad, estos se entenderán sujetos a las disposiciones legales vigentes al momento de su realización.


3.3. DATOS PERSONALES OBJETO DE TRATAMIENTO

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., en su calidad de responsable del tratamiento, recolecta, almacena, usa, circula y suprime datos personales, entendidos como toda información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural identificada o identificable, los cuales pueden constar en documentos físicos o en medios digitales.

Los datos personales objeto de tratamiento podrán incluir, según la naturaleza de la relación que se establezca con el titular, entre otros, datos de identificación y contacto tales como: nombre y apellidos, sexo, fecha y lugar de nacimiento, domicilio y país de residencia (particular, laboral o fiscal), dirección de correo electrónico personal o laboral, números telefónicos fijos y móviles, Registro Único Tributario (RUT), firma y, cuando sea necesario, copia del documento de identidad (cédula de ciudadanía, cédula de extranjería o pasaporte vigente).

Así mismo, AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. podrá recolectar y tratar información patrimonial, financiera y comercial de los Titulares, incluyendo aquella relacionada con cuentas bancarias, productos financieros y medios de pago, la cual será tratada de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008, sus normas reglamentarias y complementarias, y para la cual se requerirá la autorización previa, expresa e informada del Titular, cuando a ello haya lugar.

En todo caso, la compañía no realiza actualmente reportes ni consultas ante centrales de información crediticia.

	MANUAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		MCA-03-D-02	
	AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.		FECHA 2026-03-26	VERSIÓN 5
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		Página 11 de 24	

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

De igual forma, y cuando resulte necesario para el desarrollo de las finalidades autorizadas, AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. podrá recolectar y tratar datos personales de terceros vinculados al titular, tales como líderes, co-aplicantes, beneficiarios, representantes o prospectos, limitándose a datos de identificación y contacto.

Los datos personales recolectados serán utilizados para el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales, administrativas, fiscales, civiles, comerciales y regulatorias a cargo de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., así como para el desarrollo de las finalidades previstas en la presente Política.

Mecanismos de recolección: Los datos personales podrán ser recolectados a través de los siguientes medios:

- i) Comunicaciones escritas, electrónicas o digitales, incluyendo correos electrónicos y formularios web;
- ii) Comunicaciones telefónicas realizadas por personal debidamente autorizado;
- iii) Entrevistas presenciales o virtuales con personal autorizado de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.;
- iv) Plataformas digitales, aplicaciones, sitio web institucional www.akc.com.co, líneas de mensajería instantánea autorizadas, y
- v) Fuentes de acceso público y otras fuentes legítimamente disponibles en el mercado, conforme a la normatividad vigente.


Transferencias de datos: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. hace de su conocimiento que con el objeto de cumplir con sus obligaciones contractuales, administrativas, fiscales, civiles y/o mercantiles, AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. ha celebrado o celebrará diversos contratos con proveedores ubicados en territorio nacional como en el extranjero, para que le suministren distintos servicios que permitan a AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. llevar a cabo sus actividades en Colombia, en el entendido de que dichos proveedores están obligados, a mantener la confidencialidad de los datos personales suministrados y a observar el presente Aviso de Privacidad de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. podrá transferir los datos personales recolectados a las empresas, las cuales comparten procesos y Políticas internas, para su gestión corporativa por la expresa voluntad y con la autorización del USUARIO.

En caso de cesión de contratos, reorganización empresarial, fusión, escisión o cualquier operación societaria que implique la transferencia de bases de datos personales, AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. garantizará que el cesionario o adquirente asuma las obligaciones del responsable del tratamiento, respete las finalidades informadas y cumpla la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

Medidas de seguridad: AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. adopta medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas razonables y adecuadas para proteger los datos personales contra el acceso, uso, consulta, modificación, divulgación o destrucción no autorizados, así como contra su pérdida, alteración o daño, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas aplicables (MCA-03-D-03).

Medios para el ejercicio de los derechos del titular: El titular de los datos personales tiene derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir su información, así como a revocar la autorización otorgada para su tratamiento, cuando sea procedente, de conformidad con la legislación vigente. Para el ejercicio de estos derechos, así como para la presentación de consultas y reclamos relacionados con el tratamiento de sus datos personales, el titular podrá presentar su solicitud a través de los siguientes canales de atención: Línea de atención: 3189242000, Correo electrónico: pqr@akc.co. Las solicitudes serán atendidas conforme a los procedimientos, requisitos y plazos establecidos en la presente Política y en la normatividad aplicable.

Oficial de Protección de Datos Personales: Para cualquier consulta que tenga entorno a la protección de sus datos personales, sírvase contactar al Oficial de Protección de Datos Personales en la Avenida 6 Calle 11 esquina Edificio San José - Barrio Centro Cúcuta - Norte de Santander - Colombia, Línea de atención: 3189242000, Correo Electrónico: radicacion.ceindoc@akc.co.

	MANUAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		MCA-03-D-02	
	AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.		FECHA 2026-03-26	VERSIÓN 5
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		Página 12 de 24	

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

3.4. IDENTIFICACION DE LAS BASES DE DATOS

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., ha establecido que en su trabajo habitual accede a las siguientes bases de datos:

- ✓ Comercial
- ✓ Nómina y akc temporales
- ✓ Historias laborales
- ✓ Visitantes
- ✓ Hojas de Vida
- ✓ PQR
- ✓ Call Center
- ✓ Digiturno
- ✓ Laboratorio
- ✓ Red Comunal
- ✓ Usuarios con acuerdo de pago
- ✓ Pago en Línea
- ✓ Proveedores
- ✓ Clientes Financieros
- ✓ Gestión Personalizada
- ✓ Socios


3.4. FINALIDAD

Con la base de datos de Comercial: La finalidad de esta base de datos es generar estadísticas comerciales para el cumplimiento de indicadores, investigaciones de mercado, gestiones de cartera, evaluación de los programas internos de la empresa, desarrollo de acciones en tema de educación al cliente, gestión social y/o responsabilidad social empresarial, oferta de servicios propios, actividades y/o campañas comerciales, informe sobre eventos en general, respuesta a trámites ante la organización por parte del usuario o entes competentes para el desarrollo eficaz de las actividades de la empresa, envío de información publicitaria, noticiosa y comercial, relacionada con novedades, cambio o modificaciones de los servicios, ofertas, plan de incentivos, alianzas estratégicas de aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P y realizar contacto a través de correo electrónico, mensajes de texto (SMS o CHAT), llamadas telefónicas o dirección física.

Con la base de datos de Nomina: La finalidad de esta base de datos es gestión del personal administrativo y financiero, así como gestionar la nómina, las prestaciones sociales, la prevención de riesgos laborales, la promoción y selección de personal, cobros y pagos, económica y contable, y todo lo relacionado con el desempeño de la empresa, gestionar los datos biométricos para los controles de acceso a la organización y demás fines asociados.

Historias laborales: La finalidad de esta base de datos es dar cumplimiento a los requisitos legales dispuestos por el estado en cuanto a las competencias que le aplican a las historias laborales como activos administrativos, legales y jurídicos.

Hojas de vida: Para Aguas Kpital Cúcuta SA E.S.P. la hoja de vida incluye información biográfica, así como, datos académicos y un detalle de la experiencia laboral, cuya finalidad es que como empleador pueda recolectar la información de a cargos dentro de la organización y de las empresas aliadas con el fin de conocer las aptitudes y las fortalezas para evaluar su perfil ante vacantes actuales y futuras y realizar todo el proceso de contacto y vinculación en caso de requerirse.

	MANUAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		MCA-03-D-02	
	AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.		FECHA 2026-03-26	VERSIÓN 5
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		Página 13 de 24	

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

Visitantes: La finalidad de esta base de datos es generar un historial de personas que accedan a las instalaciones de la organización con el fin de garantizar su seguridad y la de los colaboradores internos, tener control de las instalaciones y reaccionar ante cualquier situación de emergencia que comprometa la seguridad de las personas dentro de estos lugares.

Con la base de datos de PQR: La finalidad de esta base de datos es tener información de los usuarios frente a preguntas quejas y reclamos recibido por el Sistema Gestión Documental Mercurio

Con la base de datos de Call Center: La finalidad de esta base de datos es tener información de los usuarios registrados en el sistema de información comercial de la empresa, a quienes se les prestan los servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Cúcuta, y generar las estadísticas comerciales que se requieren para el cumplimiento de indicadores.

Con la base de datos de Digiturno: La finalidad de esta base de datos es generar las estadísticas comerciales que se requieran el cumplimiento de indicadores

Con la base de datos de Laboratorio: La finalidad de esta base de datos es prestar servicios de análisis físicoquímicos y microbiológicos.

Con la base de datos de Red Comunal: La finalidad de esta base de datos es mantener identificados los diferentes sectores con los que a nivel comunitario cuenta la Empresa en caso de emergencia del servicio como también para articular procesos entre las partes, comunicarles e invitar a programas y actividades de la empresa, solicitar apoyo en los diferentes procesos y/o actividades que la organización requiera, brindar información sobre información de interés general y propia de la organización, evaluación de los programas internos de la empresa, oferta de servicios propios, actividades y/o campañas comerciales, informe sobre eventos en general, gestionar los diferentes programas e iniciativas con que se vincula a la población.


Con la base de datos de Usuarios con acuerdo de pago: La finalidad de esta base de datos es establecer los lineamientos de financiación para los usuarios que presentan mora en el pago de la factura y desean cancelar su deuda a través de pago de contado o un acuerdo de pago.

Con la base de datos de Pago en línea: La finalidad de esta base de datos es tener información y gestionar una modalidad de pago oportuno y seguro al usuario de forma electrónica, oferta de servicios propios, informes sobre eventos en general presenciales o por redes, promoción de actividades y/o campañas comerciales - bienestar social y entre otras, información de interés general para los usuarios y/o propia de la organización, impulsar la red de apoyo de la empresa.

Con la base de datos de Gestión Personalizada: La finalidad de esta base de datos es Incentivar al usuario sobre el pago de la factura e informarle sobre formas de pago para cumplir con su obligación, oferta de servicios propios, informes sobre eventos en general presenciales o por redes, promoción de actividades y/o campañas comerciales - bienestar social y entre otras, información de interés general para los usuarios y/o propia de la organización, impulsar la red de apoyo de la empresa.

Con la base de datos de Proveedores: La finalidad de esta base de datos es tener información de proveedores, y distribuidores de AGUAS KPITAL, para el desarrollo de su razón social, de sus actividades y Conocer la calidad tributaria del proveedor o tercero de forma tal que permita practicar retenciones o descuentos de ley.

Con la base de datos de Clientes Financiera: la finalidad de esta base de datos es gestión de cobros específicos por servicios independientes a la factura de acueducto y alcantarillado.

	MANUAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		MCA-03-D-02	
	AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.		FECHA 2026-03-26	VERSIÓN 5
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		Página 14 de 24	

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

Con la base de datos de Socios: Las finalidades para las cuales serán utilizados los datos personales de los socios son las siguientes: **I.** Adelantar las actividades societarias propias de la entidad que permitan el desarrollo del objeto social, establecidas en la Ley y en los estatutos. **II** Permitir el ejercicio de los deberes y derechos derivados de la calidad de socios. **III.** Envío de invitaciones a eventos programados por la Compañía; **IV.** Emisión de certificaciones relativas a la relación del titular del dato con La Sociedad; **V.** Las demás establecidas en la Ley y en las autorizaciones que sean otorgadas por los propios socios.

3.5. VIGENCIA


Los datos se conservan de acuerdo con los principios de necesidad y razonabilidad; de caducidad y temporalidad y con lo establecido legalmente por las normas especiales que regulan la conservación de documentos. Igualmente, los datos serán utilizados para los fines propios de la relación contractual y/o comercial durante la vigencia del presente contrato y el tiempo adicional que establezcan las normas especiales aplicables a cada tipo de información.

3.6. CANAL DE SUMINISTRO DE LA INFORMACION

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., establece como canal de comunicación con los titulares nuestras instalaciones físicas ubicadas en Avenida 6 Calle 11 esquina Edificio San José - Barrio Centro Cúcuta - Norte de Santander, en la cual se recibirán las consultas y reclamos, de manera escrita y en nuestra página web: www.akc.com.co, Línea de atención: Teléfono: 3189242000, Correo Electrónico: radicacion.ceindoc@akc.co.

3.7. COOKIES

Las finalidades del tratamiento de los datos personales descritas en el presente manual son necesarias para el desarrollo y mantenimiento de la relación jurídica entre el titular y AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. En el marco de la navegación por el sitio web de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., podrán utilizarse herramientas de captura automática de información, tales como cookies, con el fin de facilitar la navegación, mejorar la experiencia del usuario y garantizar el adecuado funcionamiento del sitio web. Las cookies son pequeños archivos de información que se almacenan en el dispositivo del usuario cuando accede al sitio web. Estas pueden ser cookies de sesión, que se eliminan automáticamente al cerrar el navegador, o cookies permanentes, que permanecen almacenadas durante un periodo determinado o hasta que sean eliminadas por el usuario. La mayoría de los navegadores aceptan cookies de manera predeterminada; no obstante, el usuario puede configurar su navegador para aceptar, rechazar o eliminar las cookies, según sus preferencias. La desactivación de las cookies puede afectar el funcionamiento de algunas secciones del sitio web o limitar determinadas funcionalidades. El usuario podrá consultar información adicional sobre la gestión y configuración de cookies en las opciones de ayuda de su navegador de Internet.

	MANUAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		MCA-03-D-02	
	AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.		FECHA 2026-03-26	VERSIÓN 5
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		Página 15 de 24	

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

CAPÍTULO IV

OBLIGACIONES


4.1. DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Con el fin de facilitar el entendimiento respecto de las situaciones en las que **AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.**, actúa como Responsable, definimos el término así:

RESPONSABLE: En términos generales, la Ley lo define como la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre, la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

De conformidad con la Sentencia C-748 de 2011, “es el que define los fines y medios esenciales para el tratamiento del dato, incluidos quienes fungen como fuente y Usuario”. Pudiendo poner los datos en circulación o utilizarlos de cierta manera.

- Garantizar a través del canal de atención establecido, en el Num.3.6 de este Manual, para los Titulares de datos, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- **AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.** informará a los titulares, previo o al momento de la recolección de los datos personales, mediante Aviso de Privacidad, acerca de las finalidades del tratamiento, sus derechos y la existencia de la presente Política.
- El Aviso de Privacidad será utilizado, según aplique, en formularios físicos y digitales, contratos, página web, cámaras de videovigilancia, grabaciones de llamadas, correos electrónicos y demás canales de recolección de información y contendrá como mínimo: la identificación de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. como responsable del tratamiento, con sus datos de contacto; las finalidades generales del tratamiento; los derechos que le asisten al titular; los canales para ejercerlos; y la indicación del lugar donde puede consultarse la presente Política.
- **AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.**, conservará las autorizaciones otorgadas por los Titulares en el archivo custodiado por servicio al cliente cuando éstas consten por escrito o en medio magnético; y las obtenidas a través de la página web o correo electrónico.
- **AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.**, informa acerca de la finalidad de la recolección, tanto en el texto que se utilice para obtener la autorización, como en el Aviso de Privacidad. El Titular siempre conocerá el tipo de Tratamiento que se le dará a sus datos, si éstos van a circular o a ser compartidos con las entidades vinculadas, o con aliados comerciales, con qué finalidad o finalidades y la manera de poder manifestar su voluntad en relación con ese alcance del Tratamiento.
- **AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.**, informa que el uso que hace de los datos es el correspondiente al desarrollo de sus relaciones comerciales o contractuales establecidas con los clientes y usuarios, y podrá utilizar los datos personales suministrados para el desarrollo de herramientas estadísticas y de prevención de fraude. Igualmente señala que solicita el consentimiento del cliente para hacerle envío de información comercial referida a los servicios ofrecidos por ésta.
- Los derechos que le asisten al Titular de la Información están incluidos en el Aviso de Privacidad que se publica en la página web de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., y así se le indica al momento de obtener el consentimiento por parte de aquel.
- Las medidas de seguridad implementadas para impedir la adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado se encuentran incluidas en este Manual.

	MANUAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		MCA-03-D-02	
	AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.		FECHA 2026-03-26	VERSIÓN 5
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		Página 16 de 24	

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

- En el Numeral 3.6. de este Manual se establece el canal previsto para atender las consultas y reclamos formulados por los Titulares y el procedimiento se establece en el Capítulo V.


4.2. DEBERES EN CALIDAD DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

Con el fin de facilitar el entendimiento respecto de las situaciones en que **AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.**, actúa como ENCARGADO, a continuación, se define este término:

La ley señala que es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de los datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

En atención a que la mayoría de las obligaciones establecidas en la calidad de Encargado coinciden con las señaladas en la calidad de Responsable, solamente se hará referencia expresa en este numeral a las que no quedaron listadas en el Numeral 4.1. de este manual.

- Existen canales eficientes que permiten que las actualizaciones de la información realizadas por el Responsable se reciban y tramiten en el término de quince (15) días hábiles previsto en la Ley. Estos estarán referidos a un correo electrónico o mediante comunicación escrita al contacto generado desde el Área competente.
- Cuando exista información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio, se impartirán las instrucciones correspondientes por parte de la Gerencia con el fin de que ésta no sea circulada.
- Se permitirá el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por la Ley para ello. Para estos efectos se estableció de manera clara los requisitos que deben cumplir las Autoridades Judiciales y Administrativas que soliciten este tipo de información, los cuales estarán referidos a la identificación clara de las funciones en virtud de las cuales se efectúa el requerimiento y el número asignado a la investigación que se adelanta; así como los que deben cumplir los Titulares, apoderados o causahabientes, en particular la manera de acreditar su calidad y los soportes que se requieran.

	MANUAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		MCA-03-D-02	
	AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.		FECHA 2026-03-26	VERSIÓN 5
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		Página 17 de 24	

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

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

5.1. CONSULTAS

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información que de éste repose en las bases de datos administradas por **AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.**

5.1.2. Los Titulares deberán acreditar su identidad mediante comunicación escrita acompañada de copia de la correspondiente cédula de ciudadanía del solicitante. Los causahabientes deberán acreditar el parentesco adjuntando la partida de defunción y/o copia de la escritura donde se de apertura a la sucesión, copia de su documento de identidad y del causahabiente. Los apoderados, deberán presentar copia auténtica del poder y de su documento de identidad.

Una vez que **AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.** reciba la solicitud de información por el canal señalado, procederá a revisar el registro individual que corresponda al nombre del Titular y al número de documento de identidad aportado, si encontrará alguna diferencia entre estos dos datos lo informará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo, con el fin de que el solicitante la aclare.

Si revisado el documento aportado y el nombre del Titular encuentra que hay conformidad en los mismos procederá a dar respuesta en un término de diez (10) días hábiles. En el evento en que **AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.**, considere que requiere de un mayor tiempo para dar respuesta a la consulta, informará al Titular de tal situación y dará respuesta en un término que no excederá de cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término.

5.2. RECLAMOS.

El Titular o sus Causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos administrada por **AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.**, amerita corrección, actualización o supresión, o si advierten un incumplimiento por parte de esta o de alguno de sus Encargados, podrán presentar un reclamo ante **AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.**, o el Encargado, en los siguientes términos:


5.2.1. El reclamo se formulará por escrito ante **AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.**, o el Encargado del Tratamiento, acompañado del documento que identifique al Titular, la descripción clara de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección donde desea recibir notificaciones, pudiendo ser esta física o electrónica y adjuntando los documentos que pretenda hacer valer.

5.2.2. 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.

5.2.3. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

5.2.4. En el caso en que **AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.**, o el Encargado a quien se dirija 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.

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., utilizará un correo electrónico único o comunicación escrita para estos efectos de tal manera que se pueda identificar en qué momento se da traslado y la respuesta o confirmación de recibido correspondiente.

	MANUAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		MCA-03-D-02	
	AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.		FECHA 2026-03-26	VERSIÓN 5
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		Página 18 de 24	

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

5.2.5. El término máximo para responder el reclamo es de 15 días hábiles, si no es posible hacerlo en este término se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que éste se atenderá, la cual no podrá exceder de ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

5.3. QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

El Titular, Causahabiente o apoderado deberá agotar en primer lugar este trámite de consulta o reclamo, antes de dirigirse a la SIC a formular una queja.

5.4. PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS


El Gerente de **AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.**, es el funcionario responsable de velar por el cumplimiento de estas disposiciones. Este funcionario tendrá una comunicación directa con los responsables de las áreas identificadas a lo largo del presente manual: Administrativa, Financiera, Comercial, Servicio al Cliente y de producción, esto con el fin de garantizar que todos los aspectos señalados queden debidamente recogidos y que los deberes que estipula la Ley se cumplan.

5.5. LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE

Son normas aplicables la Ley estatutaria 1581 de 2012 sobre protección de datos personales y su decreto reglamentario número 1377 de 2013.

5.6. FECHA DE ENTRADA EN VIGOR DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO

Esta Política de Tratamiento de datos fue publicada en el mes de agosto de 2016 por **AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.**, la cual se encuentra actualizada a la fecha de aprobación del presente documento; para transmitir la información a todos los titulares, se realizó un trabajo colectivo orientado a difundir los aspectos relevantes de esta nueva normatividad. Dicha información se encuentra disponible físicamente en nuestras instalaciones ubicadas en Avenida 6 Calle 11 esquina Edificio San José - Barrio Centro Cúcuta - Norte de Santander - Colombia e igualmente se da a conocer a través de la publicación en nuestra página web: WWW.AKC.COM.CO. Seguiremos trabajando a lo largo de la vigencia de la nueva Ley.

	MANUAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		MCA-03-D-02	
	AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.		FECHA 2026-03-26	VERSIÓN 5
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		Página 19 de 24	

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

CAPITULO VI

ESCALA DE FALTAS Y SANCIONES DISCIPLINARIAS

6.1. TRAMITE

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., una vez establecido el incumplimiento de las disposiciones del presente Manual por parte de Delegado del Tratamiento de la Información, adoptará las medidas o impondrá las sanciones correspondientes.

Si la infracción va más allá de lo reglado en el presente Manual se adelantarán las acciones judiciales pertinentes de acuerdo con lo establecido en las normas.


Se establecen las siguientes clases de faltas y sus sanciones disciplinarias, así:

- a) Fraude interno, delito no violento efectuado con la participación de los empleados o personas de confianza de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., bien sea en forma directa o indirecta.
- b) Fraude externo Cualquier acto efectuado por una persona ajena a **AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.**, buscando acceder, apropiarse, causar adulteración o eliminación a los datos personales a los cuales estos les realizan tratamiento.
- c) Daños a activos físicos, pérdida, deterioro o cualquier afectación de los datos personales a los cuales **AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.**, realiza el tratamiento, causados por daños a los activos físicos de los mismos.
- d) De acuerdo con la dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos tutelados en la Ley 1581 del 2012 y su decreto Reglamentario 1377 de 2013, implica la suspensión en el trabajo hasta por ocho (8) días. La ocurrencia generalizada de esta conducta facultará al empleador a dar por terminado el contrato de trabajo.
- e) La violación por parte del trabajador de las obligaciones contempladas en el presente Manual implica la suspensión en el trabajo hasta por ocho (8) días.
- f) El beneficio económico obtenido por el infractor o terceros, en virtud de la comisión de la infracción; será causal de terminación del contrato de trabajo con justa causa.
- g) La reincidencia en la comisión de la infracción; acarreará suspensión en el trabajo hasta por dos (2) meses o la terminación del contrato por justa causa.
- h) Para todos los efectos legales, durante la suspensión de labores impuestas como sanción disciplinaria, se entiende suspendido el contrato individual de trabajo respectivo, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 51 y 53 del CST y normas concordantes.

6.2. SANCIONES IMPUESTA POR LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

A los Responsables del Tratamiento y Encargados del Tratamiento de la Información de las bases de datos (AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.) la SIC impondrá las siguientes sanciones:

- a) Multas de carácter personal e institucional hasta por el equivalente de dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción. Las multas podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó.
- b) Suspensión de las actividades relacionadas con el Tratamiento hasta por un término de seis (6) meses. En el acto de suspensión se indicarán los correctivos que se deberán adoptar.
- c) Cierre temporal de las operaciones relacionadas con el Tratamiento, una vez transcurrido el término de suspensión sin que se hubieren adoptado los correctivos ordenados por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- d) Cierre inmediato y definitivo de la operación que involucre el Tratamiento de datos sensibles.

	MANUAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		MCA-03-D-02	
	AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.		FECHA 2026-03-26	VERSIÓN 5
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		Página 20 de 24	

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

CAPÍTULO VII

NOVEDADES Y ACTUALIZACIONES QUE REPORTAR EN RNBD

7.1. REPORTES DE INCIDENTES Y NOVEDADES


Se debe reportar como novedades los reclamos presentados por los Titulares de la información, teniendo en cuenta lo manifestado por los Titulares y los tipos de reclamos preestablecidos.

También se deben reportar los incidentes de seguridad que afecten la base de datos, tales como violación de los códigos de seguridad o la pérdida, robo y/o acceso no autorizado de información de una base de datos.

Se deberá reportar ante el RNBD dentro de los quince (15) días hábiles al momento en que se detecten los incidentes por el delegado del Tratamiento de las Bases de Datos, así mismo se deberá actualizar la información contenida en el RNBD cuando se realicen cambios sustanciales, como por ejemplo los relacionados con la finalidad de la base de datos, los canales de atención al Titular de la información, la clasificación o tipos de datos almacenados en cada base de datos, las medidas de seguridad de la información, la Política de Tratamiento de la información y la Transferencia y transmisión internacional de datos personales.

7.2. CAUSALES DE INCIDENTE DE SEGURIDAD DE DATOS PERSONALES


- a) Falla de tecnología informática Pérdida, indisponibilidad, adulteración o cualquier afectación de los datos personales a los cuales el AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., realice tratamiento, causados por fallas en la infraestructura tecnológica de uno u otro.
- b) Ejecución y/o administración de procesos Pérdida, indisponibilidad, adulteración o cualquier afectación de los datos personales a los cuales AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P, realice tratamiento, causados por fallas en la ejecución, aplicación y/o administración de procesos, procedimientos, protocolos, políticas. La mala aplicación o ejecución de un procedimiento ya establecido, el cual debe estar documentado y llevar una trazabilidad de su correcta ejecución.
- c) Falla por negligencia o actos involuntarios de los titulares Pérdida, indisponibilidad, adulteración o cualquier afectación de los datos personales a los cuales AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P, realice tratamiento, causados por negligencia o actos involuntarios del mismo titular, que puede ver afectados tanto sus propios datos como los de otros titulares.
- d) Que afecte la Confidencialidad de los datos personales Todos aquellos incidentes que afecten el principio de seguridad relacionado con la Confidencialidad de los datos personales, siendo ésta, la característica que evita la divulgación de la información a personas o procesos que no estén debidamente autorizados.
- e) Que afecta la Disponibilidad de los datos personales Todos aquellos incidentes que afecten el principio de seguridad relacionado con la Disponibilidad de los datos personales, que es la característica que garantiza el acceso a la información por las personas o procesos autorizados, siempre que sea requerida.
- f) Que afecta la Integridad de los datos personales Todos aquellos incidentes que afecten el principio de seguridad relacionado con la Integridad de los datos personales que es aquél que garantiza que la información se mantenga, tal como fue recolectada o generada, sin alteraciones o modificaciones no solicitadas o autorizadas.

	MANUAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	MCA-03-D-02	
	AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.	FECHA 2026-03-26	VERSIÓN 5
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Página 21 de 24	

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


7.3. CODIFICACION DE LOS TIPOS DE NOVEDADES QUE SE DEBEN REGISTRAR ANTE RNBD

TIPO Y DETALLE DE RECLAMO LEY 1581 DE 2012	
CÓDIGO	TIPO/DETALLE
1	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DEL EJERCICIO DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA
101	Garantizar el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data
2	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO
201	Contar con la autorización previa, expresa e informada para el tratamiento
202	Suministrar información al encargado sin contar con la autorización del titular
203	Conservar la autorización otorgada por el titular
3	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA FINALIDAD DE LA RECOLECCIÓN Y LOS DERECHOS DEL TITULAR
301	Informar al titular la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten
302	Informar al titular la finalidad específica del tratamiento
4	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
401	Conservar con la debida seguridad los registros almacenados
402	Verificar que el encargado respetará las condiciones de seguridad y privacidad de la información
403	Exigir al encargado respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información
5	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN
501	Suministrar información fraccionada e incompleta
502	Suministrar información inexacta
6	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN
601	Actualizar oportunamente la información en las bases de datos
602	Contar con las medidas necesarias para garantizar que la información suministrada se mantenga actualizada
7	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA RECTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN
701	Rectificar inmediatamente la información incorrecta
702	Comunicar al encargado la rectificación de la información
8	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS
801	Atender integralmente y de fondo el derecho de petición
802	Suministrar una respuesta congruente con lo solicitado
803	Suministrar respuesta oportuna a la petición
9	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DEL MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDICIERTOS
901	Adoptar un manual interno de políticas y procediciertos para asegurar el cumplimiento de la ley
902	Adoptar un manual interno de políticas y procediciertos en materia de atención de consultas y reclamos
10	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA INSCRIPCIÓN DE LA LEYENDA
1001	Informar al encargado que la información se encuentra en discusión por parte del titular
11	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DEL DEBER DE INFORMAR A LOS TITULARES COMO SE ESTÁ UTILIZANDO SU INFORMACIÓN
1101	Informar al titular sobre el uso dado a su información
1102	Informar al titular sobre el uso dado a su información dentro de la oportunidad legal
12	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DEL DEBER DE INFORMAR SOBRE VIOLACIONES A LOS CÓDIGOS DE SEGURIDAD
1201	Informar a la autoridad sobre la violación a sus códigos de seguridad
1202	Informar a la autoridad sobre un riesgo en la administración de la información
13	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LAS INSTRUCCIONES Y REQUERIMIENTOS
1301	Cumplimiento de las instrucciones impartidas por la Superintendencia

	MANUAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		MCA-03-D-02	
	AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.		FECHA 2026-03-26	VERSIÓN 5
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		Página 22 de 24	

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


TIPO Y DETALLE DE RECLAMO LEY 1581 DE 2012	
CÓDIGO	TIPO/DETALLE
14	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO
1401	Contar con políticas de tratamiento de información
1402	Contenido de la información mínima exigida en la política de tratamiento por el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015
1403	Comunicar oportunamente a los titulares los cambios sustanciales en las políticas de tratamiento
15	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DEL AVISO DE PRIVACIDAD
1501	Incluir el aviso de privacidad cuando era procedente
1502	Contenido de la información mínima exigida en el aviso de privacidad por el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015
1503	Conservar el modelo del aviso de privacidad
16	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA INFORMACIÓN SENSIBLE
1601	Tratar información sensible sin autorización del titular
1602	Condicionar una actividad o servicio al suministro de información sensible
17	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA INFORMACIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES
1701	Tratar información de los menores sin autorización de sus representantes legales
1702	Tratar información de los menores sin asegurar el respeto de sus derechos fundamentales ni su interés superior
18	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DEL DEBER DE INFORMACIÓN AL TITULAR
1801	Informar al titular la dirección física o electrónica y el teléfono del responsable
1802	Informar al titular el carácter facultativo de las respuestas relacionadas con información de menores
1803	Informar al titular el carácter facultativo de las respuestas relacionadas con información sensible
1804	Informar al titular cuáles de los datos objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad de su tratamiento
19	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE INFORMACIÓN
1901	Transferir información a países que no cuentan con niveles adecuados de protección de datos personales
1902	Suscribir contrato de transmisión de datos personales
1903	Contenido de las estipulaciones mínimas en el contrato de transmisión de datos personales señaladas en el Decreto único reglamentario 1074 de 2015
20	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA LIMITACIÓN TEMPORAL AL TRATAMIENTO
2001	Suprimir la información una vez se cumpla la finalidad de la recolección
21	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
2101	Implementar mecanismos o procedimientos para recolectar, usar, almacenar, circular o suprimir la información
2102	Utilizar medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar el tratamiento de información
22	CONTRA EL RESPONSABLE - RESPECTO DE LOS MEDIOS PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO
2201	Designar a un responsable o área que dé trámite a las solicitudes de los titulares
23	CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DEL EJERCICIO DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA
2301	Garantizar el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data
24	CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
2401	Conservar con la debida seguridad los registros almacenados
25	CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LA RECTIFICACIÓN O SUPRESIÓN DE LA INFORMACIÓN

	MANUAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		MCA-03-D-02	
	AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.		FECHA 2026-03-26	VERSIÓN 5
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		Página 23 de 24	

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

TIPO Y DETALLE DE RECLAMO LEY 1581 DE 2012	
CÓDIGO	TIPO/DETALLE
2501	Rectificar inmediatamente la información incorrecta
2502	Suprimir la información oportunamente
26	CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN
2601	Actualizar oportunamente la información en las bases de datos
27	CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS
2701	Atender integralmente y de fondo el derecho de petición
2702	Suministrar una respuesta congruente con lo solicitado
2703	Suministrar respuesta oportuna a la petición

CÓDIGO	TIPO/DETALLE
28	CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DEL MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDICIERTOS
2801	Adoptar un manual interno de políticas y procediciertos para asegurar el cumplimiento de la ley
2802	Adoptar un manual interno de políticas y procediciertos en materia de atención de consultas y reclamos
29	CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LA INSCRIPCIÓN DE LA LEYENDA RECLAMO EN TRÁMITE
2901	Registrar en la base de datos la inscripción de la leyenda reclamo en trámite dentro de la oportunidad legal
2902	Registrar en la base de datos la inscripción de la leyenda "reclamo en trámite".
30	CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LA INSCRIPCIÓN DE LA LEYENDA INFORMACIÓN EN DISCUSIÓN JUDICIAL
3001	Insertar la inscripción de la leyenda información en discusión judicial dentro de la oportunidad legal
3002	Insertar la inscripción de la leyenda "información en discusión judicial"
31	CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LA CIRCULACIÓN DE LA INFORMACIÓN
3101	Circular información controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio
32	CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO AL ACCESO A LA INFORMACIÓN
3201	Permitir el acceso a la información a personas no autorizadas
33	CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DEL DEBER DE INFORMAR SOBRE VIOLACIONES A LOS CÓDIGOS DE SEGURIDAD
3301	Informar a la autoridad sobre la violación a sus códigos de seguridad
3302	Informar a la autoridad sobre un riesgo en la administración de la información
34	CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LAS INSTRUCCIONES Y REQUERIMIENTOS
3401	Cumplimiento de las instrucciones impartidas por la Superintendencia
35	CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LA INFORMACIÓN SENSIBLE
3501	Tratar información sensible sin autorización del titular
3502	Condicionar una actividad o servicio al suministro de información sensible
36	CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LA INFORMACIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES
3601	Tratar información de los menores sin autorización de sus representantes legales
3602	Tratar información de los menores sin asegurar el respeto de sus derechos fundamentales ni su interés superior
37	CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DEL DEBER DE INFORMACIÓN AL TITULAR
3701	Informar al titular la dirección física o electrónica y el teléfono del responsable
3702	Informar al titular el carácter facultativo de las respuestas relacionadas con información de menores

	MANUAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		MCA-03-D-02	
	AGUAS KPITAL CUCUTA S.A. E.S.P.		FECHA 2026-03-26	VERSIÓN 5
	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		Página 24 de 24	

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

TIPO Y DETALLE DE RECLAMO LEY 1581 DE 2012	
CÓDIGO	TIPO/DETALLE
3703	Informar al titular el carácter facultativo de las respuestas relacionadas con información sensible
3704	Informar al titular cuáles de los datos objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad de su tratamiento
38	CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LA LIMITACIÓN TEMPORAL AL TRATAMIENTO
3801	Suprimir la información una vez se cumpla la finalidad de la recolección
39	CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
3901	Implementar mecanismos o procedimientos para recolectar, usar, almacenar, circular o suprimir la información
3902	Utilizar medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar el tratamiento de información
40	CONTRA EL ENCARGADO - RESPECTO DE LOS MEDIOS PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO
4001	Designar a un responsable o área que dé trámite a las solicitudes de los titulares