



## TABLA DE CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

#### 1. PROPÓSITO.

#### 2. ALCANCE.

#### 3. AMBITO DE APLICACIÓN.

#### 4. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

#### 5. DEFINICIONES.

#### 6. PRINCIPIOS.

#### 7. DERECHO DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES.

#### 8. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.

#### 9. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES - CATEGORIAS ESPECIALES DE DATOS.

#### 10. BASES DE DATOS.

#### 11. AUTORIZACIÓN/REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES.

#### 12. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES.

#### 13. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS.

#### 14. VIGENCIA.

#### 15. CONTROL DE CAMBIOS



## INTRODUCCION

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, reglamentada parcialmente por el Decreto 1377 de 2013, AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P (en adelante ACUACAR) adopta un manual de políticas y procedimientos para la protección y tratamiento de los datos personales.

### **1. PROPÓSITO**

El presente manual tiene como propósito establecer los parámetros generales para la gestión, manejo, uso y protección de los datos de carácter personal registrados en cualquier base de datos de ACUACAR 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; ACUACAR cumple con la normativa vigente en materia de derechos, libertades y garantías consagradas en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia y las demás disposiciones legales que lo reglamentan y desarrollan.

Esta política estará dispuesta para acceso ágil y fácil por parte del público en todos los sitios de ACUACAR.



## 2. Alcance

Las disposiciones contenidas en el presente manual aplican al tratamiento de datos personales efectuado por ACUACAR en el territorio colombiano o fuera de este, cuando ACUACAR como responsable o encargado del tratamiento de datos, le sea aplicable la legislación colombiana de acuerdo con normas y tratados internacionales o estipulación contractual que así lo establezca. Cualquier actividad o proceso que implique el tratamiento de datos personales por parte de ACUACAR en desarrollo de su objeto social deberá dar cumplimiento a las directrices de este manual.



## 3. Ambito De Aplicacion

### 3. AMBITO DE APLICACIÓN

En consideración a la disposición constitucional del derecho a la intimidad, al habeas data, y a la información, la presente directriz aplica a empleados, clientes, proveedores, accionistas, contratistas y subcontratistas de ACUACAR, que se encuentren vinculados bajo cualquier modalidad o tengan una relación directa o indirecta con ACUACAR. Así mismo, a las personas con las cuales exista una relación legal, de orden estatutario, contractual, que traten o tengan acceso a bases de datos personales y a todas las personas públicas y privadas que sean titulares de datos personales registrados en ACUACAR.

### 4. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Razón Social: AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P (ACUACAR)  
NIT. 800.252.396-4  
Teléfono: 6932770  
Domicilio: Carrera 13B No. 26-78 de Cartagena  
Correo electrónico: protecciondedatos@acuacar.com  
Página web: <https://www.acuacar.com>

### 5. DEFINICIONES

Para los efectos del presente manual, se tendrán en cuenta las definiciones señaladas en la Ley 1581 de 2013 y el Decreto 1377 de 2013 y principalmente las siguientes:

- **Dato personal:** Es cualquier información vinculada o que pueda asociarse a cualquier persona natural determinada o determinable, que pueda utilizarse para la identificación y/o localización de una persona natural determinada.
- **Encargado del tratamiento:** Es aquella persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otras personas realiza el tratamiento de los datos personales, por cuenta o encargo del Responsable del tratamiento.
- **Responsable del tratamiento:** Es aquella persona natural o jurídica, pública o privada que por sí misma o por interpuesta persona realiza el tratamiento de los

datos personales. El responsable es a quien el titular autoriza el tratamiento sus datos personales.

- **Titular del dato personal o de la información:** Es la persona natural cuyos datos personales son objeto del tratamiento.
- **Tratamiento:** Es cualquier operación, proceso y/o procedimiento que se establece sobre los datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.
- **Base de datos:** Es el conjunto organizado de los datos personales objeto del tratamiento.
- **Autorización:** Es el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo del tratamiento de los datos personales.
- **Dato personal público:** Es toda información personal que es de conocimiento libre y abierto para el público en general.
- **Dato público:** Es todo aquel que no es privado o sensible. Son considerados públicos, aquellos que se encuentren en un documento público, tales como registros civiles, gacetas, boletines oficiales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas, etc.
- **Dato sensible:** Son aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como los que revelen el origen racial, étnico, orientación religiosa o política, los datos relativos a la salud, vida sexual, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, etc.
- **Dato privado:** Es toda información personal, que no es de dominio público y que se encuentra restringida para el público en general
- **Dato semiprivado:** Es aquella información que no es de naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento interesa tanto a su titular como a cierto sector o grupo de personas en general.
- **Transferencia de datos:** Es cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, que se encuentra ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, el cual a su vez es el responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Trasmisión de datos:** Es cuando la comunicación de los datos personales se realiza dentro o fuera del territorio colombiano y tiene por objeto la realización del tratamiento por el encargado, por cuenta del responsable del tratamiento.
- **Aviso de privacidad:** Comunicación (verbal o escrita) generada por el responsable, dirigida al titular de la información para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

- **Oficial de protección de datos:** Es la persona designada por ACUACAR, que tiene como función la vigilancia y control de la aplicación de la Política de Protección de Datos Personales.

## 6. PRINCIPIOS

Para la gestión del tratamiento de los datos personales, ACUACAR tendrá en consideración los siguientes principios:

- **Libertad:** Todas las actividades de registro y divulgación de los datos personales sólo pueden ejercerse con el consentimiento libre, previo y expreso del titular de esa información. Ningún dato podrá ser obtenido o divulgado sin esa previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve de ese consentimiento.
- **Legalidad:** El tratamiento de datos personales en Colombia es una actividad reglada y por ende todos los procesos de ACUACAR y destinatarios de la Ley 1581 de 2012 deben sujetarse a ella, así como a la normativa que la desarrolle.
- **Necesidad:** La información personal concernida debe ser aquella estrictamente necesaria para el cumplimiento de los fines de la base de datos. En consecuencia, se encuentra prohibido el registro y divulgación de datos que no guarden una relación estrecha con el objeto de la base de datos. Todas las bases de datos identificarán de manera clara, expresa y suficiente, cuál es el propósito de la recolección y tratamiento de la información personal.
- **Veracidad:** Todos los datos personales deben corresponder a situaciones reales, lo que impone la prohibición de recopilar, procesar y circular información falsa, parcial, incompleta o fraccionada o que induzca al error. Para efectos del tratamiento de datos, ACUACAR adoptará medidas para que los datos personales que sean recolectados sean veraces, completos, exactos, comprobables, comprensibles, y promoverá la actualización de los mismos.
- **Finalidad:** Todas las actividades de acopio, procesamiento y divulgación de la información personal deben obedecer a un fin acorde con la Constitución Política y la Ley, que, a su vez, debe ser definido de forma clara, suficiente y previa. Por consiguiente, está prohibida (i) la recopilación de información personal excesiva y/o sin que se establezca el objetivo de su incorporación a la base de datos; y (ii) la recolección, procesamiento y divulgación de información personal para un propósito diferente al inicialmente previsto y autorizado por el titular del dato.
- **Utilidad:** Todas las actividades de acopio, procesamiento e información de datos personales deben cumplir una función determinada, acorde con el ejercicio legítimo de la administración de los mismos. En consecuencia, queda proscrita la divulgación de datos que, al carecer de función, no obedezca a una utilidad clara y suficientemente determinable.
- **Acceso y circulación restringida:** Todas las actividades de recolección, procesamiento y divulgación de información personal estén sometidas a los límites específicos determinados por el objeto de la base de datos, los previstos

en la Ley, en el ámbito de la autorización del titular y el principio de finalidad. Queda prohibida la divulgación indiscriminada de datos personales.

Los datos personales almacenados por ACUACAR no podrán estar disponibles en internet o en cualquier otro medio de divulgación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable y seguro, lo anterior con el fin de brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a lo dispuesto en la Ley.

- **Transparencia:** En el tratamiento de datos personales se garantizará el derecho del titular a obtener y conocer del responsable y/o encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen.
- **Seguridad:** Se procurarán las medidas de seguridad previstas en la ley y normas técnicas internacionales con el propósito de evitar la adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento a las bases de datos personales.
- **Confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos de carácter personal, que no tengan el carácter de públicos, tienen la obligación profesional de guardar y mantener la reserva de tales datos a perpetuidad, cesando únicamente dicha obligación en virtud de la Ley u orden de autoridad competente. En todas las relaciones contractuales que establezca ACUACAR estipulará cláusulas para preservar la confidencialidad de los datos personales.

En todo caso, la determinación de estos principios no limita la posibilidad que se prediquen en ACUACAR a partir de normas constitucionales, legales, o instrumentos internacionales, otros deberes que fortalezcan la obligación de diligencia y seguridad en el manejo de los datos personales y correlativamente al derecho a la información de ACUACAR.

## 7. DERECHO DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Con arreglo a la Constitución Política y la Ley, el desarrollo de los principios que aplican al tratamiento de las bases de datos, confiere a los titulares de datos de carácter personal los siguientes derechos:

- **De Acceso:** ACUACAR facilitará a los titulares de la información el acceso gratuito a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento, mediante mecanismos ágiles y sencillos, dispuestos en forma permanente.
- **De actualización, rectificación, y supresión:** Al titular de datos le asiste el derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales conforme a las variaciones que se vayan suscitando, y en particular, frente a los datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados que induzcan en error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

- **Autorización para el tratamiento de datos:** El titular de los datos personales conferirá autorización previa e informada a ACUACAR para el tratamiento de sus datos personales, mediante cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, se exceptuarán los casos expresamente señalados en la Ley. 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.

Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la ley.

- **De información:** El titular de datos personales tiene derecho a ser informado respecto del tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
- **Presentar quejas y reclamaciones:** El titular de datos personales le asiste el derecho a presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en el régimen legal de protección de datos personales y demás normas que la modifiquen, adicione o complementen.
- **De Oposición:** El titular podrá revocar la autorización y solicitar la supresión del dato cuando: (i) no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. En este caso, y en aras de garantizar el debido proceso, siempre y cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado ha incurrido en conductas contrarias al ordenamiento y (ii) en virtud de la solicitud libre y voluntaria del Titular del dato, cuando no exista una obligación legal o contractual que imponga al Titular el deber de permanecer en la referida base de datos.

Asimismo, se encuentran incluidas todas aquellas prerrogativas que sean consecuencia de la garantía amplia del derecho fundamental al habeas data, al tiempo, ACUACAR integrará los derechos que confieran en el futuro el surgimiento de nuevos sistemas de información.

- Los demás que establezca la ley.

## 8. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

ACUACAR reconoce y garantiza los derechos de los titulares de los datos personales. Por lo tanto, atenderá los deberes consagrados para los Responsables y Encargados del tratamiento, comprendidos en el artículo 17 y siguientes de la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la regulen o modifiquen, a saber:

- Garantizar al titular de la información en todo momento, el ejercicio pleno de su derecho de hábeas data.
- Solicitar y almacenar copia de la autorización del tratamiento de datos personales otorgada por el titular de la información, en las condiciones previstas en la ley 1581 de 2012 y demás disposiciones vigentes.
- Informar oportunamente al titular de la información sobre la finalidad de la recolección de los datos y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información de los datos personales bajo condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- Actualizar oportunamente la información sujeta a tratamiento y comunicarla al encargado del tratamiento.
- Adoptar las medidas de seguridad necesarias para salvaguardar la información de habeas data.
- Rectificar la información cuando sea necesaria y comunicarla al encargado del Tratamiento (si el encargado es una persona distinta al responsable).
- Suministrar al encargado del tratamiento, según sea el caso, únicamente los datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado, de conformidad con lo previsto en el presente manual y la legislación vigente en materia de protección de datos personales;
- Exigir al encargado del tratamiento que cumpla con condiciones de seguridad y privacidad adecuadas para el tratamiento de la información del titular de los datos personales.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados por los titulares de la información en los términos señalados en el presente manual y en las disposiciones legales vigentes en materia de habeas data;
- Adoptar un manual de políticas y procedimientos en materia de protección de datos personales, para así garantizar el cumplimiento de la ley.
- Atender oportunamente todas las consultas y reclamos en los términos y plazos establecidos por la ley.
- Cumplir con todas las disposiciones, instrucciones y requerimientos que establezca la ley colombiana y la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 9. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES - CATEGORIAS ESPECIALES DE DATOS

- **Datos sensibles:** ACUACAR limitará el tratamiento de los datos sensibles a lo estrictamente necesario y autorizado por la ley de Protección de Datos Personales (Ley 1581 de 2012) y solicitará consentimiento previo y expreso a los titulares de los datos personales, informando sobre la finalidad de su tratamiento.

De igual forma, ACUACAR informará al titular de los datos sensibles que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.

- **Datos de niños niñas y adolescentes:** El tratamiento de estos datos 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:
  - Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
  - Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplido lo anterior, el representante legal o tutor del niño, niña o adolescente otorgará la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

Todo responsable y encargado involucrado en el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos. Para ello deberán aplicarse los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes.

### 9.1 CAPTURA DE IMÁGENES POR CÁMARAS DE VIDEOVIGILANCIA.

ACUACAR podrá utilizar diversos medios de video vigilancia en diferentes sitios internos y externos de su domicilio. Por ese motivo, se informa la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de videovigilancia que contendrán como mínimo la información sobre el responsable del tratamiento y sus datos de contacto, la finalidad del tratamiento y los derechos del titular, así como el sitio de consulta de la política de tratamiento de la información. Dichos anuncios serán ubicados de manera estratégica para su fácil identificación.

El sistema es utilizado para velar por la seguridad de las instalaciones y las personas. Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante autoridades administrativas o judiciales con sujeción y cumplimiento de las normas aplicables.

El sistema de video vigilancia no inspecciona áreas en la que la intimidad del titular prime.

### 9.2 CAPTURA DE IMÁGENES EN EVENTOS Y JORNADAS DE DIFUSIÓN.

Dentro de las actividades que ejecuta ACUACAR, podrá recolectar en eventos imágenes de Niños, Niñas y Adolescentes –NNA-, el tratamiento garantizará lo siguiente:

- Recaudar la autorización de los padres o representantes legales de ellos teniendo en cuenta su madurez, autonomía y capacidad para entender el

asunto, informándoles sobre la finalidad y el tratamiento al cual serán sometidos los datos personales, así como los derechos que les asisten.

- Garantizar la seguridad y reserva de los datos personales de los menores de edad.

Cuando las fotografías no permitan identificar con claridad a los participantes, no será necesario recolectar autorización alguna.

## 10. BASES DE DATOS

- ACUACAR informa a los titulares de los datos personales, que no vende ni alquila a terceros las bases de datos personales que obtiene en desarrollo de su objeto social, esta información solo será tratada para los fines autorizados por los titulares de la información, garantizando a los titulares de la misma mantenerla con un alto grado de privacidad, seguridad y confidencialidad. Toda la información recopilada por ACUACAR se encuentra protegida en archivos físicos y digitales, y en servidores propios e internos los cuales se encuentran debidamente resguardados.
- Aguas de Cartagena, a través de su proceso de Gestión de las TICs, tiene implementado un conjunto de políticas y procedimientos para gestionar la seguridad de la información. Estas políticas y procedimientos están fundamentados en el estándar internacional ISO/IEC 27001 y se orientan al aseguramiento de la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información, mediante la identificación y gestión efectiva de los riesgos que afectan los diferentes tipos de activos de información de la compañía.
- La información contenida en las bases de datos de ACUACAR no podrá ser suministrada a terceros, toda vez que se encuentra protegida por acuerdos de confidencialidad y reserva que la Constitución y la Ley reconocen a las relaciones privadas, y en consecuencia, ACUACAR solo permitirá el acceso a la misma mediante el consentimiento expreso, previo y escrito del titular y/o en virtud de orden de autoridad competente.

## 11. AUTORIZACIÓN/REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

- La autorización para la recolección de los datos personales deberá realizarla el titular de los mismos, ya sea manifestando de forma verbal o escrita su consentimiento para la utilización y recolección de los mismos; el encargado del tratamiento de los datos, tiene como deber informar al titular de la información la finalidad de las políticas de tratamiento. Esto deberá realizarse en el momento de la recolección de los datos.
- Se entenderá efectuada la autorización por parte del titular cuando se realice: por escrito, de forma oral o mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización. En ningún caso el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca.

- Asimismo, ACUACAR informa que trata sin previa autorización del Titular los datos personales que son de naturaleza pública. No obstante, ACUACAR adopta las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de los principios y obligaciones contemplados en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que regulan la materia.
- De igual forma, ACUACAR como responsable del tratamiento de los datos personales, recopilará la información del titular por medio de formatos de autorización, ya sean físicos, virtuales, tecnológicos o telefónicos en los que el titular de la información manifieste expresamente su voluntad inequívoca de que el responsable del tratamiento y/o el encargado del tratamiento realice el tratamiento de sus datos personales. De esta autorización se dejará constancia escrita, de voz o virtual en el área designada por ACUACAR para que en el momento de ser requerida por el titular de la información o por la autoridad competente exista prueba de la misma.
- No se necesitará autorización en los siguientes casos:
  - Información requerida por una entidad pública, judicial o administrativa en ejercicio de sus funciones legales, administrativas o por orden judicial;
  - Datos de naturaleza pública;
  - Casos de urgencia médica o sanitaria;
  - Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
  - Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.
- Cuando ACUACAR como responsable del tratamiento de los datos personales modifique las políticas de tratamiento, deberá informar inmediatamente al titular de la información los cambios realizados.
- En todo momento, mediante la presentación de un reclamo o solicitud respetuosa, los titulares de la información de los datos personales podrán solicitar al responsable del tratamiento y/o encargado del tratamiento, la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos.

## 12. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

- ACUACAR cuenta con un Oficial de Protección de Datos personales, quien es el responsable de la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, consultas, modificaciones y consultas de todo tipo relacionadas con datos personales.
- ACUACAR ha diseñado diversos procedimientos internos que permiten dar cumplimiento al presente manual, los cuales involucra a todos los niveles de su organización. Es así como establece quienes son los responsables del cumplimiento de los procedimientos, capacitando suficientemente a sus

empleados e incluyendo procedimientos para la constante evaluación de los procedimientos y labores que conforman esta política.

- Todas las consultas, solicitudes, quejas y reclamos en materia de Datos personales podrán ser presentadas por medio del siguiente canal: Correo electrónico: [protecciondedatos@acuacar.com](mailto:protecciondedatos@acuacar.com)
- **CONSULTAS:** ACUACAR como responsable del tratamiento de datos facilitará a los titulares o sus causahabientes la consulta de los datos personales almacenados en las bases de datos de la Empresa. 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, los titulares, sus apoderados y/o sus causahabientes, que consideren que sus datos personales deben ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de ACUACAR en el tratamiento de sus datos personales podrán formular la reclamación que consideren pertinente al correo electrónico [protecciondedatos@acuacar.com](mailto:protecciondedatos@acuacar.com).

Para estos efectos deberán indicar en su solicitud lo siguiente:

- Nombre e identificación del titular o su representante si fuere el caso, para lo cual acompañara 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.
- **RECLAMOS:** En los casos en que los titulares de Datos Personales tratados por ACUACAR consideren que los mismos deben ser objeto de corrección, actualización o supresión, o que exista en su criterio un incumplimiento de los deberes de Ley en materia de protección de datos personales, podrán dirigir su reclamo al correo electrónico: [protecciondedatos@acuacar.com](mailto:protecciondedatos@acuacar.com). Para estos efectos el titular, apoderado o sus causahabientes deberán indicar en la solicitud lo siguiente:
  - Descripción de hechos que dan lugar a la reclamación
  - Dirección física y/o electrónica en la cual recibirá notificaciones.
- Nombre e identificación del titular o su representante si fuere el caso, para lo cual acompañará la copia de su cédula de ciudadanía, o el poder debidamente conferido ante Notario Público, si estuviere actuando a través de un apoderado.

- Documentos que soportan la solicitud, si a ello hubiere lugar.
- Todos los reclamos serán resueltos en un término máximo de quince (15) días hábiles contado a partir de la fecha de su recibo. En el evento, que no pudiere ser solucionada la reclamación en dicho plazo, 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 ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. 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 (02) meses sin que sea allegada la información o documentación requeridas se entenderá que se ha desistido del reclamo.

Una vez se reciba 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, desde la fecha en que se recibió. 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, su apoderado o su causahabiente, es necesario agotar como requisito previo y de procedibilidad, el trámite de consulta o reclamo respectivo ante ACUACAR.
- ACUACAR ajustará sus términos para resolver las consultas y reclamos, si la Superintendencia de Industria y Comercio y/o la legislación vigente en la materia modificara dichos plazos.

### 13. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS

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

### 14. VIGENCIA.

El periodo de vigencia de las bases de datos se regirá por las disposiciones que rigen la materia conforme a los principios de finalidad y temporalidad de la información contenida en cada base de datos.

**Actualizaciones del manual de políticas y procedimientos:** ACUACAR informa que podrá modificar los términos y condiciones del presente documento de políticas y procedimientos con el fin de actualizar cualquier cambio en sus procedimientos u operaciones. En esos casos la actualización del presente manual será publicado en la página web: [https://www.acuacar.com\\_](https://www.acuacar.com_)

### 15. CONTROL DE CAMBIOS.

Nº de Versión	FECHA	RESUMEN DE CAMBIOS / COMENTARIOS
---------------	-------	----------------------------------



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCION  
DE DATOS PERSONALES

**Código** MPD-1  
**Versión** 3  
**Tipo** MANUAL  
**Implementación** 16/03/2022

1	2017/02/01	Creación
2	2020/03/11	Modificación capítulo No. 9 "TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES - CATEGORIAS ESPECIALES DE DATOS" se incluye las condiciones para la CAPTURA DE IMÁGENES POR CÁMARAS DE VIDEOVIGILANCIA y CAPTURA DE IMÁGENES EN EVENTOS Y JORNADAS DE DIFUSIÓN
Se modifica el capítulo 10 "BASES DE DATOS" el literal relacionado con el proceso de Gestión de las TICs.		

Template by KAWAK®

### CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Usuario	Comentario
3	16/03/2022	Natalia Andrea Rugeles Mier	cambio a edición en línea

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Asistente Dpto. Jurídico	Jefe Dpto. Jurídico	Gerente General
Fecha de elaboración: 16/03/2022	Fecha de revisión: 16/03/2022	Fecha de aprobación: 16/03/2022

Este documento ha sido visto 18 veces