

POLÍTICA	
Tipología: Política de gestión	Página: 1 de 16
Nombre: Tratamiento de datos personales	Versión: 03

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RESPONSABLE DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN POLÍTICA
01	28-12-2018	Resolución 1236 de 2018	Adoptar la Política de Tratamiento de Datos Personales en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB - ESP, mediante la cual se compromete, junto con cada uno de sus funcionarios, colaboradores y contratistas, con la protección de la información recolectada por cualquier vía o punto de contacto con personas naturales o jurídicas, usuarios internos o externos, o con personas respecto de las cuales la empresa tenga relación laboral, comercial, civil o de cualquier índole en el ejercicio de sus funciones como prestador de los servicios de acueducto y alcantarillado, de conformidad con la ley y sus estatutos.
02	25-02-2020	Comité Corporativo N. 9	La EAAB-ESP es responsable del tratamiento, recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los Datos Personales que reposan en las bases de datos y archivos físicos y digitales, así como los mecanismos para el ejercicio del derecho de habeas data, y otros aspectos relacionados con la protección de la información personal.
03	04-08-2020	Comité Institucional de Gestión y Desempeño N. 9	La EAAB-ESP es responsable del tratamiento, recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los Datos Personales que reposan en las bases de datos y archivos físicos y digitales, así como los mecanismos para el ejercicio del derecho de habeas data, y otros aspectos relacionados con la protección de la información personal.

Descripción

La EAAB-ESP es responsable del tratamiento, recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los Datos Personales que reposan en las bases de datos y archivos físicos y digitales, así como los mecanismos para el ejercicio del derecho de habeas data, y otros aspectos relacionados con la protección de la información personal.

Justificación

La Ley 1581 de 2012 desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás

Elaboró: Equipo Técnico de la Política de Seguridad Digital.	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Revisión: 04/08/2020
Responsable: Gerencia de Tecnología.	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Aprobación: 04/08/2020

POLÍTICA		
Tipología: Política de gestión		Página: 2 de 16
Nombre: Tratamiento de datos personales		Versión: 03

derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

El Capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015 sección 3 artículo 2.2.2.25.3.1 señala que “Los responsables del tratamiento deberán desarrollar sus políticas para el tratamiento de los datos personales y velar porque los encargados del tratamiento den cabal cumplimiento a las mismas y así mismo que cualquier cambio sustancial en las políticas del tratamiento, en los términos descritos en el artículo 2.2.2.25.2.2 deberá ser comunicado oportunamente a los titulares de los datos personales de una manera eficiente, antes de implementar las nuevas políticas.”

Adicionalmente, en el Capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015 sección 2 artículo 2.2.2.25.2.2 señala que “el responsable deberá adoptar procedimientos para solicitar, a más tardar en el momento de la recolección de sus datos, la autorización del titular para el tratamiento de los mismos e informarle los datos personales serán recolectados, así como todas las finalidades específicas del tratamiento para cuales se obtiene su consentimiento”.

En el Capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015 sección 5 artículo 2.2.2.25.5.1 señala las reglas para la transferencia y transmisión internacional de datos personales. Con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones citadas de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, se adoptó la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, EAAB-ESP, mediante Resolución 1236 de 28 de diciembre de 2018 y conforme a lo expuesto anteriormente, se hace necesario derogar la Resolución 1236 del 28 de diciembre de 2018, y establecer una nueva Política de Tratamiento de datos personales que incluya especificaciones relativas al Tratamiento de los datos personales en su recolección, usos, circulación, almacenamiento y disposición final.

Agotar el procedimiento MPEE0104F01 el cual tiene como objetivo: “Establecer las actividades para la formulación y actualización de políticas corporativas y de gestión que permiten direccionar la gestión y resultados de la empresa.”, con vigencia desde el año 2019 el cual fue posterior a la expedición de la Resolución 1236 de 2018.

Alcance

Aplica a toda la información personal registrada en las bases de datos y archivos físicos y digitales de la EAAB-ESP, quien actúa en calidad de responsable del Tratamiento.

Los Titulares de los datos personales cuyo tratamiento realiza la EAAB-ESP son los grupos de interés. Cualquier titular de datos personales con quien la EAAB-ESP tenga una relación laboral, comercial, civil o de cualquier índole en el ejercicio de sus funciones como prestador de los servicios de acueducto y alcantarillado, de conformidad con la ley y sus estatutos.

Elaboró: Equipo Técnico de la Política de Seguridad Digital.	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Revisión: 04/08/2020
Responsable: Gerencia de Tecnología.	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Aprobación: 04/08/2020

POLÍTICA		
Tipología: Política de gestión	Página: 3 de 16	
Nombre: Tratamiento de datos personales	Versión: 03	

Directrices

1. **FUENTES DE REGISTRO DE DATOS PERSONALES.** La EAAB-ESP realiza la recolección de datos personales, a través de los siguientes medios:

✓ **Instrumentos físicos:**

- Cuando el Titular suministra información en alguno de los puntos de atención de la EAAB-ESP para realizar un trámite relacionado con la prestación del servicio.
- Cuando radica correspondencia en alguna de las oficinas de la EAAB-ESP.
- Cuando suministra información profesional, académica y en general su información personal a través de su hoja de vida para postularse a los cargos vacantes en la EAAB-ESP.
- Como funcionario, contratista o colaborador al suministrar datos personales para el archivo en expedientes laborales o contractuales durante la permanencia en la EAAB-ESP.
- Cuando el Titular firma el registro de asistencia a alguna de las actividades organizadas por la EAAB-ESP en las comunidades, con clientes externos e internos, contratista o colaboradores.
- Cuando se registra como proveedor y/o acreedor de la EAAB-ESP.
- Cuando se aplica el censo poblacional para proyectos que tienen un impacto social.
- En cualquier actividad relacionada con la misión y responsabilidad de la EAAB-ESP, donde se recolecten y/o administren datos personales, y se suministre información personal como fotocopias de documentos de identidad, información relativas al predio, composición familiar, estructura del inmueble, elementos, características, entre otros.
- En cualquier actividad relacionada con la misión y responsabilidad del Colegio Ramon B. Jimeno, donde se recolecten y/o administren datos personales.

✓ **Instrumentos digitales:**

- Cuando ingresa a la página web de la EAAB-ESP y diligencia algún formulario digital que se encuentre en la página web.
- Cuando ingresa a la página web de la EAAB-ESP y participa en el portal de proveedores.
- Cuando ingresa al chat y video chat que se encuentran en la página web.
- Cuando ingresa a la página web del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y es una solicitud dirigida a EAAB-ESP.
- Cuando envía un correo electrónico a la EAAB-ESP, con su información personal, así como documentos adjuntos al mismo, para el trámite de un servicio.

✓ **Instrumentos electrónicos:**

- Cuando es un funcionario, colaborador o contratista e ingresa a las instalaciones de EAAB-ESP o a zonas restringidas y accede a través de tarjetas de ingreso y/o registro biométrico.

Elaboró: Equipo Técnico de la Política de Seguridad Digital.	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Revisión: 04/08/2020
Responsable: Gerencia de Tecnología.	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Aprobación: 04/08/2020

POLÍTICA		
Tipología: Política de gestión	Página: 4 de 16	
Nombre: Tratamiento de datos personales	Versión: 03	

- Cuando se realiza el registro fotográfico de actividades que realiza la EAAB-ESP en virtud de las obligaciones establecidas en la ley.
 - ✓ **Llamadas telefónicas:**
 - Cuando se realiza un trámite vía telefónica, donde es necesario el suministro de su información para ejecutar dicho servicio, y se conserva la grabación del audio de la llamada.
 - ✓ **Cámaras de VideoVigilancia:**
 - Cuando se encuentra en las instalaciones en las oficinas y áreas comunes de la EAAB-ESP o en los puntos de atención que se tienen disponibles al público.
 - ✓ **Fuentes de acceso público y bases de datos del Distrito:**
 - A través de fuentes de acceso público o bases de datos del Distrito, cuando la EAAB-ESP requiere contactarse con un titular de la información, con quien previamente ha tenido un vínculo, y no ha sido posible por los medios tradicionales, o para la ejecución y cumplimiento de derechos y procesos judiciales.
- La EAAB-ESP explicará al Titular de Información el Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales solicitados y la finalidad de este en cada uno de los eventos descritos anteriormente.
- 2. TRATAMIENTO, FINALIDADES Y USOS DE LOS DATOS PERSONALES TRATADOS POR LA EAAB-ESP.** El Tratamiento que realizará la EAAB-ESP a los Datos Personales suministrados por el Titular, a través de cualquiera de los canales de servicio, directos o delegados y dispuestos por la EAAB-ESP, será: la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación y la supresión de los datos personales. El Tratamiento se realizará con las siguientes finalidades:
- Ejecutar las actividades propias como entidad prestadora de servicios públicos domiciliarios.
 - Hacer contacto con el Titular de los datos a efectos de realizar campañas de divulgación referentes a los servicios que ofrece la EAAB-ESP a través de cualquier medio o canal de atención.
 - Efectuar la gestión del suministro de los servicios de agua potable e interconexión, de conformidad con los lineamientos legales, comerciales y regulatorios por las normas vigentes.
 - Realizar mantenimiento y actualización de los parámetros comerciales y geográficos de los usuarios que hacen parte del catastro de suscriptores de la EAAB-ESP; con el fin de asegurar una correcta facturación, minimizando los errores y maximizando los ingresos.
 - Efectuar la vigilancia física, del entorno y de los bienes patrimoniales de la EAAB-ESP.
 - Administrar la planta de trabajadores y su grupo familiar durante el ciclo de vida laboral.
 - Reportar a las autoridades competentes el registro de eventos como prueba de cualquier tipo de investigación o análisis de información en el marco de sus funciones constitucionales y legales.

Elaboró: Equipo Técnico de la Política de Seguridad Digital.	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Revisión: 04/08/2020
Responsable: Gerencia de Tecnología.	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Aprobación: 04/08/2020

POLÍTICA		
Tipología: Política de gestión		Página: 5 de 16
Nombre: Tratamiento de datos personales		Versión: 03

- Reconocer y controlar los auxilios educativos otorgados a los funcionarios y pensionados de la EAAB-ESP que cumplan con los requisitos.
- Gestión de contratación de personas naturales para prestación de servicios, reportes financieros, evaluación de habilidades de contratistas, gestión de cuentas de cobro para los respectivos pagos y comunicaciones para la verificación de la prestación del servicio.
- Caracterizar los usuarios y grupos de interés para ejecutar estrategias de mejoramiento de servicios.
- Para efectos de enajenación voluntaria con el objetivo de llegar a una concertación con los titulares del Derecho Real de Dominio tendiente a una exitosa transferencia del bien inmueble a favor de la EAAB-ESP.
- Consolidar, analizar y reportar la identificación plena del deudor moroso de la EAAB-ESP a la Contaduría General de la Nación, para incorporarlos al Boletín Deudores Morosos del Estado (BDME), y reportar los acuerdos de pago a las Centrales de Riesgo.
- Tramitar el cobro de la cartera misional que se contempla en las etapas prejurídica y persuasiva, de todos los usuarios que presentan mora en el pago de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y contratos de SAPEI, conforme a la normativa vigente.
- Asesoría social, reconocimiento y socialización de Proyectos, generación de censo poblacional, para generar un diagnóstico socioeconómico que permita identificar los posibles impactos que se generaran a razón del traslado poblacional y/o en ocasión a la ejecución de la obra.
- Atender Usuarios o funcionarios que llegan a la Ventanilla de acuerdo con la programación mensual de puntos y horarios de atención, para dar respuesta a las solicitudes e inquietudes, relacionadas sobre deudas del servicio, estados de cuenta, planes de financiación, expedición de facturas documentación requerida para acuerdos de pago, entre otras.
- Gestionar acuerdos de pago con base en las resoluciones de financiación
- Atención a PQR, evaluaciones de calidad, reclamaciones, sugerencias del usuario, dar trámite a la solicitud de consultas y reclamos relativos a la gestión de los datos personales
- Garantizar la seguridad de los bienes y personas que se encuentran en las instalaciones de EAAB-ESP a través de actividades de video vigilancia, y registro de visitantes a las instalaciones.
- Control de ingreso de visitantes.
- Ubicación a la persona que ingresa o a su contacto de emergencia, en situaciones excepcionales como catástrofes.
- Hacer análisis estadísticos
- Enviar información relacionada con los servicios contratados
- Notificar o comunicar al Titular del dato.
- Envío de comunicaciones físicas y digitales con el propósito de brindar información sobre los servicios públicos domiciliarios.
- Para la realización de procesos de selección y contratación de bienes y servicios, adquiridos a proveedores y contratistas. El tratamiento de los datos será realizado por la EAAB-ESP directamente como responsable, no obstante podrá contratar a terceros en apoyo a su gestión quienes harán el tratamiento por cuenta de la EAAB-ESP.
- Administrar la planta de trabajadores y estudiantes que tienen algún tipo de vinculación y /o afiliación con el colegio Ramon B Jimeno.

Elaboró: Equipo Técnico de la Política de Seguridad Digital.	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Revisión: 04/08/2020
Responsable: Gerencia de Tecnología.	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Aprobación: 04/08/2020

POLÍTICA		
Tipología: Política de gestión	Página: 6 de 16	
Nombre: Tratamiento de datos personales	Versión: 03	

Esta autorización podrá manifestarse por escrito, de forma oral mediante registro de grabación o el uso de cualquier medio tecnológico con su respectiva identificación, autenticación y autorización que permita su consulta posterior o mediante una conducta inequívoca que permita, de forma razonable concluir que el Titular otorgó su autorización previa, expresa e informada a la EAAB-ESP (esto último sucede, por ejemplo, con las imágenes captadas por los sistemas de video-vigilancia, cuando la EAAB-ESP ha comunicado previamente a las personas que van a ingresar a sus instalaciones que sus imágenes van a ser tomadas, conservadas o usadas y, conociendo tal situación, los titulares ingresan)

3. ALMACENAMIENTO Y CIRCULACIÓN DE LA INFORMACIÓN. El almacenamiento de los datos personales en bases de datos y archivos puede ser efectuado por la EAAB-ESP mediante las siguientes formas:

- Servidor propio.
- Servidor externo a cargo de un tercero.
- Archivo en custodia de un tercero.
- Archivo propio interno.
- Computador institucional personal.

La EAAB-ESP adopta medidas de seguridad física, técnicas y administrativas, para evitar la consulta y el acceso no autorizado. Así mismo, exige a los Encargados de la información, medidas conducentes a la protección y confidencialidad de la información suministrada.

También ha dispuesto controles de acceso para el ingreso de sus funcionarios y colaboradores a los sistemas de información, exclusivamente a la información que de acuerdo con el rol y/o cargo debe conocer.

4. SUPRESIÓN Y/O DISPOSICIÓN FINAL DE LA INFORMACIÓN: La supresión de los datos personales se realiza una vez se ha cumplido la finalidad para la cual se solicitaron los datos, o en los casos en los cuales el Titular de la información solicite la eliminación de la información. No obstante, mientras se encuentre vigente la relación entre el Titular y la EAAB-ESP, en la solicitud de supresión de la información no procederá cuando el Titular de la información tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos y/o archivo, virtud por la cual fueron recolectados sus datos.

La vigencia y conservación de los registros, bases de datos y archivos con información personal en la EAAB-ESP estarán sujetas a la clasificación interna del activo de información.

5. DATOS PERSONALES RECOLECTADOS. Conforme a la clasificación de los datos personales establecidos en la legislación colombiana, la EAAB-ESP, realiza el tratamiento a datos personales públicos, semiprivados, privados y sensibles, así como datos de niños, niñas y adolescentes.

Elaboró: Equipo Técnico de la Política de Seguridad Digital.	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Revisión: 04/08/2020
Responsable: Gerencia de Tecnología.	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Aprobación: 04/08/2020

POLÍTICA		
Tipología: Política de gestión	Página: 7 de 16	
Nombre: Tratamiento de datos personales	Versión: 03	

6. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NATURALEZA SENSIBLE Y DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES. De acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales, se consideran como datos de naturaleza sensible aquellos que afectan la intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como los relacionados con

- Origen racial o étnico.
- Orientación política.
- Convicciones religiosas / filosóficas.
- Pertenencia a sindicatos, a organizaciones sociales, a organizaciones de derechos humanos o a partidos políticos.
- Salud.
- Vida sexual.
- Datos biométricos (como la huella dactilar, la firma y la foto).

El Tratamiento de los datos personales de naturaleza sensible requiere la autorización expresa, previa e informada del Titular. En este caso, además de cumplir con los requisitos establecidos para la Autorización, la EAAB-ESP debe:

- Informar al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- Informar al Titular cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento.

Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre Datos Personales sensibles.

7. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES. Según lo dispuesto por el Artículo 7º de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013, la EAAB-ESP. sólo realizará el Tratamiento, esto es, la recolección, almacenamiento, uso, circulación y/o supresión de datos personales correspondientes a niños, niñas y adolescentes, siempre y cuando este Tratamiento responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y asegure el respeto de sus derechos fundamentales y con la previa y expresa Autorización del representante legal del niño, niña o adolescente.

8. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD. La EAAB-ESP solicita de manera libre, previa, expresa y debidamente informada, la autorización por parte de los titulares de los datos y para ello ha dispuesto mecanismos idóneos garantizando para cada caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización. La misma, podrá constar en cualquier medio, bien sea un documento físico, electrónico o en cualquier formato que garantice su posterior consulta a través de herramientas técnicas, cumpliendo con los requisitos establecidos en la ley.

La EAAB-ESP adopta medidas técnicas, jurídicas, humanas y administrativas necesarias para procurar la seguridad de los datos de carácter personal protegiendo la confidencialidad, integridad, uso, acceso no

Elaboró: Equipo Técnico de la Política de Seguridad Digital.	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Revisión: 04/08/2020
Responsable: Gerencia de Tecnología.	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Aprobación: 04/08/2020

POLÍTICA		
Tipología: Política de gestión	Página: 8 de 16	
Nombre: Tratamiento de datos personales	Versión: 03	

autorizado y/o fraudulento. Internamente implementa protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para todo el personal con acceso a datos de carácter personal y a los sistemas de información.

9. OBLIGACIONES DE LOS RESPONSABLES Y ENCARGADOS DE LA INFORMACIÓN. El Tratamiento de datos personales, esto es, la recolección, circulación, almacenamiento, uso o supresión podrán ser realizados a través de terceros con los que la EAAB-ESP tenga relación contractual garantizando que cuenta con los estándares de seguridad en la protección de datos personales fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Para el efecto, la EAAB-ESP deberá garantizar que los Encargados del Tratamiento de información, cumplan con las siguientes medidas:

- Brindar al Titular del dato en todo momento la posibilidad de ejercer su derecho de hábeas data.
- Conservar la información personal que le suministre la EAAB-ESP bajo las condiciones de seguridad, con el objetivo que impida la consulta o acceso no autorizado o fraudulento, pérdida o uso no adecuado de la información.
- Solicitar la Autorización para el Tratamiento de datos personales, cuando con ocasión al contrato con la EAAB-ESP se requiera este procedimiento, con los términos establecidos en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.
- Adoptar un procedimiento interno para garantizar el adecuado cumplimiento de la citada ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- Informar a la EAAB-ESP y a la Superintendencia de Industria y Comercio, en caso de presentarse violaciones a códigos de seguridad y cuando existan riesgos en la administración de la información de los titulares
- Cumplir con la legislación vigente en materia de protección de datos personales y con las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio
- Firmar acuerdos de confidencialidad con sus empleados, contratistas, proveedores, y en general, con el personal que llegare a tener algún tipo de labor en el Tratamiento de la información de la EAAB-ESP.
- La EAAB-ESP podrá en cualquier momento de la relación contractual con los encargados, realizar auditorías para verificar el cumplimiento de las disposiciones relativas a la protección de datos personales, y en general, exigir al Encargado, en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.

10. DERECHOS DE LOS TITULARES. Los Titulares de datos personales podrán ejercer los siguientes derechos sobre su información, de forma gratuita:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, utilizando los canales de servicio previstos en esta resolución.

Elaboró: Equipo Técnico de la Política de Seguridad Digital.	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Revisión: 04/08/2020
Responsable: Gerencia de Tecnología.	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Aprobación: 04/08/2020

POLÍTICA		
Tipología: Política de gestión	Página: 9 de 16	
Nombre: Tratamiento de datos personales	Versión: 03	

- Solicitar prueba de la autorización o consentimiento de uso de los datos registrados de acuerdo con la finalidad o propósito que le fue mencionado en el momento de la recolección de la información personal.
 - Ser informado del uso y tratamiento dado a sus datos personales en el momento que los suministra.
 - Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
 - Rehusarse a suministrar la información, con la condición de que sea informado expresamente de las implicaciones en los servicios que espera recibir.
 - Revocar la autorización o solicitar la supresión o modificación de uno o más datos personales suministrados a la EAAB-ESP. Sin embargo, ni la revocatoria ni la supresión de datos procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la(s) base(s) de datos de la Empresa por el efecto que se genere en una relación comercial, civil o de cualquier índole en el ejercicio que tiene la EAAB-ESP de sus funciones como prestador de servicios públicos domiciliarios.
11. **TRÁMITE PARA CONSULTA, PETICIÓN O RECLAMO.** Las consultas, peticiones o reclamos presentados por los Titulares surtirán el siguiente trámite:
- ✓ **Consulta:** A través del mecanismo de la consulta, el titular del dato podrá solicitar a la EAAB-ESP ser informado sobre la información personal que reposa en las bases de datos. La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. En caso de no ser posible dar respuesta a la consulta dentro del término referenciado, se le informará, los motivos de la demora y se le dará respuesta, máximo cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
 - ✓ **Petición:** A través del mecanismo de petición, el titular del dato podrá solicitar a la EAAB-ESP la corrección, actualización, o la supresión de sus datos. La petición será atendida en un término máximo de Quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta.
 - ✓ **Reclamo:** Los Titulares de los datos, cuando adviertan el presunto incumplimiento de la EAAB-ESP de cualquiera de los deberes frente al uso de los datos personales, o cuando encuentren que sus datos no son pertinentes o necesarios para la finalidad para la cual fueron recolectados, podrán presentar un reclamo en los canales de servicio enlistados en el presente documento, mediante el diligenciamiento de los formularios establecidos con el siguiente contenido:
 - Tipo de solicitud
 - Identificación del Titular del Dato
 - Descripción precisa de los hechos que dan lugar al reclamo
 - Datos de notificación, dirección física o electrónica
 - Los demás documentos que se quiera hacer valer

Elaboró: Equipo Técnico de la Política de Seguridad Digital.	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Revisión: 04/08/2020
Responsable: Gerencia de Tecnología.	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Aprobación: 04/08/2020

POLÍTICA		
Tipología: Política de gestión	Página: 10 de 16	
Nombre: Tratamiento de datos personales	Versión: 03	

No obstante, la solicitud de supresión de datos no procederá cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos o archivo de la EAAB-ESP o la supresión de los datos represente un impedimento en actuaciones administrativas o judiciales relacionadas con obligaciones fiscales, investigación de delitos o actualización de sanciones administrativas.

La EAAB-ESP cuenta con un plazo de Quince (15) días hábiles para responder los reclamos formulados por el titular, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo, de tal manera que, una vez finalizada la corrección, actualización o supresión, será registrada y el Titular será informado con su respectivo registro. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Si algún área o Encargado del Tratamiento, recibe una consulta o reclamo relativo al tratamiento de los datos personales, deberá informarle al Titular los canales existentes y en ningún caso, podrá dejar sin respuesta al Titular de la información.

12. CANALES PARA ATENCIÓN DE CONSULTAS PETICIONES Y RECLAMOS. Los Titulares de la información que reposa en las bases de datos o archivos de la EAAB-ESP, podrán ejercer el derecho constitucional a conocer, actualizar y rectificar sus datos, mediante la presentación de consultas, peticiones y reclamos, a través de los siguientes canales:

✓ **Virtual:**

- Formulario PQR ubicado en la siguiente ruta: Acueducto→Atención al usuario→Petición, Quejas, reclamos y sugerencias
- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones: www.bogota.gov.co/sdgs

✓ **Presencial:**

- Punto de atención zona 1-Av. Suba 118-53, Bogotá.
- Punto de atención zona 2-Cr 7 33 -53, Bogotá.
- Punto de atención zona 3-Av. Cll. 24 37-15, esquina, Bogotá.
- Punto de atención zona 4-Cr, 19 C 55-64 sur, Bogotá.
- Punto de atención zona 5-Centro Comercial Unisur, locales 1065-1066, Soacha
- Ventanillas Corporativas, Av Calle 24 No 37-15, Bogotá

La EAAB-ESP facilitará para sus empleados la presentación de reclamos relacionados con el Tratamiento de sus datos personales, mediante el uso de los canales internos.

13. INFORMACIÓN QUE DEBE ACREDITAR PARA UNA CONSULTA, PETICIÓN Y RECLAMO DE INFORMACIÓN. Dependiendo del tipo de solicitud, en caso de que el Titular requiera información personal

Elaboró: Equipo Técnico de la Política de Seguridad Digital.	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Revisión: 04/08/2020
Responsable: Gerencia de Tecnología.	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Aprobación: 04/08/2020

POLÍTICA		
Tipología: Política de gestión	Página: 11 de 16	
Nombre: Tratamiento de datos personales	Versión: 03	

que sea suministrada por la EAAB-ESP o desee que se actualice su información, la EAAB-ESP requerirá la siguiente información:

- **Cuando es el Titular de la información:** En caso de que sea el Titular de la información quien se presente personalmente a realizar el trámite, se le solicitará el documento de identidad en original y se le suministrará la información que previamente ha solicitado, sin ningún tipo de dilación.
- **Cuando es un tercero:** En caso que quién realice el trámite no sea el Titular del dato personal, aquél deberá acreditar autorización por parte del Titular, presentando el respectivo documento de autorización con reconocimiento de firma ante notario, fotocopia del documento de identidad del Titular y documento de identidad original del tercero.
- **Cuando es un representante legal del menor de edad:** En caso de que sea el representante legal de un menor de edad, deberá acreditar documento de registro civil del menor, así como documento de identidad del menor y documento de identidad del representante legal, o documento que acredite la patria potestad que tiene sobre el menor. Si es un tercero que representa el menor de edad, documento que acredite la autorización por parte del representante legal con reconocimiento de firma ante notario.
- **Heredero y/o causahabiente:** En caso que sea un heredero o causahabiente del Titular de la información, deberá acreditar documento de identidad original de solicitante y una fotocopia, registro civil de defunción del titular del dato, y documento que acredite la calidad en que actúa y el vínculo de consanguinidad.
- **Autoridad Judicial o entidad administrativa en ejercicio de funciones.** En caso que la solicitud la realice una autoridad judicial, o una entidad administrativa en ejercicio de sus funciones, bastará la orden judicial, y cuando proceda, el documento de solicitud de la información por parte de la entidad pública con fundamento legal para solicitar dicha información, no obstante, la EAAB-ESP validará que efectivamente exista sustento legal para solicitar dicha información.

En todo caso, se tendrá en cuenta el procedimiento interno de Datos Personales de la EAAB-ESP para dar trámite a las consultas, peticiones y reclamos por habeas data, así como validar los requisitos que deben cumplir los titulares de la información.

14. DEBERES DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN: El Titular de los datos personales que tenga relación con la EAAB-ESP deberá tener en cuenta las siguientes reglas:

- Cumplir con la presente Política de tratamiento de datos personales, así como con los lineamientos establecidos en las Políticas y Procedimientos.
- Informar a través de los canales habilitados cualquier anomalía sobre el cumplimiento de la presente Política de tratamiento de datos personales.
- Reportar de manera inmediata al correo electrónico protecciondedatos@acueducto.com.co en caso que, bien sea por error humano o técnico, tenga conocimiento de datos personales de terceros Titulares de información, a los que no deba tener acceso.
- Abstenerse de publicar o divulgar datos personales ajenos de usuarios o empleados de la EAAB-ESP, como datos de contacto y de identificación.

Elaboró: Equipo Técnico de la Política de Seguridad Digital.	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Revisión: 04/08/2020
Responsable: Gerencia de Tecnología.	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Aprobación: 04/08/2020

POLÍTICA		
Tipología: Política de gestión	Página: 12 de 16	
Nombre: Tratamiento de datos personales	Versión: 03	

15. TRANSFERENCIA, TRANSMISIÓN Y REVELACIÓN DE DATOS PERSONALES. La EAAB-ESP, podrá revelar a sus compañías vinculadas, los datos personales sobre los cuales realiza el Tratamiento, para su utilización y Tratamiento conforme a las finalidades consentidas por el Titular de los datos personales.

Igualmente, la EAAB-ESP podrá entregar los datos personales, conforme a las finalidades consentidas por el Titular de los datos personales, a terceros no vinculados a la EAAB-ESP cuando: a. Se trate de contratistas en ejecución de contratos para el desarrollo de las actividades de EAAB-ESP; b. Por transferencia a cualquier título de cualquier línea de negocio con la que se relaciona la información.

En todo caso, en los contratos de transmisión de datos personales, que se suscriban entre la EAAB-ESP y los Encargados para el Tratamiento de datos personales, se exigirá que la información sea tratada conforme a esta Política de protección de datos personales y se incluirán las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo Encargado:

1. Dar Tratamiento, a nombre de la EAAB-ESP a los datos personales conforme los principios que los tutelan.
2. Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.
3. Guardar confidencialidad respecto del Tratamiento de los datos personales.

16. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. En cumplimiento de las disposiciones legales en materia de protección de datos personales, la Gerencia de Tecnología, estará a cargo del cumplimiento de la presente Política de tratamiento de datos personales, así como de la Ley 1581 de 2012, y sus decretos reglamentarios, y será la responsable de dar respuesta a las consultas, peticiones y reclamos que se generen por hábeas data.

17. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. Son datos básicos del responsable del Tratamiento de datos personales, los siguientes:

Razón Social: Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-ESP.

Teléfono (PBX): 3447000

Dirección: Av. Calle 24 No. 37-15, Bogotá D.C. Portal web: www.acueducto.com.co Correo electrónico: protecciondedatos@acueducto.com.co

Normatividad

1. Ley Estatutaria 1581 de 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Elaboró: Equipo Técnico de la Política de Seguridad Digital.	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Revisión: 04/08/2020
Responsable: Gerencia de Tecnología.	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Aprobación: 04/08/2020

POLÍTICA		
Tipología: Política de gestión		Página: 13 de 16
Nombre: Tratamiento de datos personales		Versión: 03

2. Capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015 sección 3 artículo 2.2.2.25.3.1 señala que “Los responsables del tratamiento deberán desarrollar sus políticas para el tratamiento de los datos personales y velar porque los encargados del tratamiento den cabal cumplimiento a las mismas y así mismo que cualquier cambio sustancial en las políticas del tratamiento, en los términos descritos en el artículo 2.2.2.25.2.2 deberá ser comunicado oportunamente a los titulares de los datos personales de una manera eficiente, antes de implementar las nuevas políticas.”
3. Decreto 1377 de 2013 “Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”
4. Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones Acuerdo No. 7 del 17 de enero de 2019 de Junta Directiva. Por la cual se actualiza el Reglamento de la Junta Directiva de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá –ESP.

Roles y responsabilidades

La estructura de gobierno de protección de datos propuesta se acoge a las resoluciones 1260 de 2018 y 647 de 2019 o la que la modifique o remplace, por medio de la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y se crea y reglamenta el Comité Institucional de Gestión y Desempeño - CIGD, el cual no integrará ni sustituirá el actual Comité Corporativo, sino que estará subordinado a este último y le reportará todo asunto concerniente al MIPG.

ROLES	RESPONSABILIDADES
Gerente General	<u>Acuerdo No. 05 de 2019:</u> Artículo DÉCIMO OCTAVO literal B: 15. Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la Empresa para lo cual deberá observar las políticas que en materia de defensa judicial y prevención del daño antijurídico hayan sido adoptadas por la Secretaria Jurídica de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Comité Corporativo	<u>Acuerdo No. 06 de 2019:</u> Artículo PRIMERO literal IVa2: i. Ejecutar políticas, lineamientos y disposiciones definidos por la Junta Directiva. De tal forma que la Empresa cumpla de manera efectiva su objeto misional, en condiciones de transparencia y propendiendo por el incremento progresivo en la calidad y cobertura de los servicios prestados. ii. Llevar la vocería y representación de la Empresa ante todos los grupos de interés, incluso en el ámbito legal.

Elaboró: Equipo Técnico de la Política de Seguridad Digital.	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Revisión: 04/08/2020
Responsable: Gerencia de Tecnología.	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Aprobación: 04/08/2020

POLÍTICA		
Tipología: Política de gestión	Página: 14 de 16	
Nombre: Tratamiento de datos personales	Versión: 03	

	<p><u>Acuerdo No. 11 de 2013:</u></p> <p>Artículo TERCERO:</p> <p style="padding-left: 40px;">2. Ejercer la representación legal de la Empresa y garantizar la aplicación de políticas de orden jurídico necesarias para el buen funcionamiento de la entidad.</p> <p><u>Resolución No. 247 de 2003:</u></p> <p>Capítulo SEGUNDO Artículo CUARTO:</p> <p>b) Trazar las políticas, los planes, las estrategias y las modificaciones a los mismos, para asegurar el cumplimiento de los objetivos corporativos y de los indicadores de gestión planteados para cada área.</p> <p>c) Efectuar el seguimiento a los indicadores corporativos de gestión, así como la evaluación a los acuerdos de servicio, a los industriales y a los de gestión.</p> <p>e) Definir los lineamientos de priorización de proyectos de inversión. Diseñar e implantar políticas de desarrollo de capacidades que permitan a todos los funcionarios mejorar la gestión.</p>
Comité Institucional de Gestión y Desempeño	<p><u>Resolución No. 0647 de 2019:</u></p> <p>Artículo TERCERO:</p> <p>6. Orientar y promover la implementación y desarrollo de las políticas de gestión y desempeño según las directrices dadas por los líderes de las políticas y la normativa vigente y aplicable.</p> <p>8. Aprobar los planes del Decreto 612 de 2018 y el plan de adecuación y sostenibilidad MIPG y sus modificaciones.</p> <p>9. Revisar el plan de acción institucional de cada vigencia para su aprobación por el Comité Corporativo.</p> <p>10. Aprobar los planes anuales de los sistemas de gestión que tiene la EAAB-ESP y sus modificaciones, exceptuando aquellos que por norma establece una aprobación diferente.</p> <p>14. Promover la difusión y sensibilización sobre las políticas de gestión dentro de la Entidad.</p>
Dirección Servicios de Informática	El líder de la política es la Dirección Servicios de Informática.

Elaboró: Equipo Técnico de la Política de Seguridad Digital.	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Revisión: 04/08/2020
Responsable: Gerencia de Tecnología.	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Aprobación: 04/08/2020

POLÍTICA		
Tipología: Política de gestión		Página: 15 de 16
Nombre: Tratamiento de datos personales		Versión: 03

Oficial de Protección de Datos - OPD	<p>Rol dentro de la EAAB-ESP con la labor de proyectar los reglamentos internos; estructurar, diseñar y gestionar la Protección de Datos Personales, permitiéndole a la empresa cumplir las normas en la materia, generar lineamientos y establecer los controles pertinentes para mitigar riesgos en protección de datos personales, realizar evaluación permanente al sistema y adoptar mejoras continuas en pro de la estabilidad de este.</p> <p>El acuerdo 11 de 2013 en el numeral 8 del artículo 68, define como responsabilidad de la Dirección de Servicios de Informática “Asegurar la integralidad del manejo de los datos y la información que se procese, intercambie o almacene en los diferentes sistemas de información de la Empresa”.</p> <p>El numeral 7 del artículo 61 del acuerdo 11 de 2013, establece la responsabilidad para la Gerencia de Tecnología de “<i>Gestionar la aprobación por parte de la Gerencia General, de políticas y proyectos especializados en temas de tecnología del agua y de la información, para el beneficio de la organización en el desarrollo de las tareas de los funcionarios de la organización</i>”.</p>
---	--

Objetivos e indicadores

El objetivo es establecer los criterios bajo los cuales se realiza el Tratamiento de datos personales, esto es, la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los Datos Personales que reposan en las bases de datos y archivos físicos y digitales de la EAAB-ESP, así como los mecanismos para el ejercicio del derecho de habeas data, y otros aspectos relacionados con la protección de la información personal.

OBJETIVOS	
EJE TEMÁTICO	DESCRIPCIÓN
SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	Conjunto de elementos interrelacionados o interactuantes (estructura organizativa, política, planificación de actividades, responsabilidades, procesos, procedimientos y recursos) que utiliza una organización para establecer una política y unos objetivos de seguridad de la información con miras a preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Guía de armonización de la Norma Técnica Distrital MIPG

La medición de la política se realiza a través de los siguientes indicadores:

Elaboró: Equipo Técnico de la Política de Seguridad Digital.	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Revisión: 04/08/2020
Responsable: Gerencia de Tecnología.	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Aprobación: 04/08/2020

POLÍTICA	
Tipología: Política de gestión	Página: 16 de 16
Nombre: Tratamiento de datos personales	Versión: 03

INDICADORES TÁCTICOS O DE PROCESO				
No aplica debido a que no existen procedimientos de tratamiento de datos personales.				
INDICADORES OPERATIVOS				
CÓDIGO	NOMBRE	PROCESO	CATEGORÍA	FUENTE
ND	% de áreas con socialización realizada.	Gestión TI	Eficacia	Listados de asistencia y ayuda de memoria.
ND	% incidentes resueltos de seguridad de los datos personales	Todos los procesos que manejan datos personales	Eficacia	Resultado de la gestión de consultas, peticiones y reclamos.
ND	% de casos de tratamiento atendidos por la Dirección de cobro coactivo.	Gestión Financiera	Eficacia	Resultado de la gestión de cobro coactivo.
ND	% de casos de tratamiento atendidos por la Dirección Mejoramiento Calidad de Vida	Gestión Mejoramiento y Calidad de Vida	Eficacia	Resultado de la gestión de la Dirección Mejoramiento Calidad de Vida.
ND	% de casos de tratamiento atendidos por la Dirección Salud	Gestión Salud	Eficacia	Resultado de la Dirección Salud
ND	% de casos de tratamiento atendidos por la Dirección Seguridad.	Gestión de Servicios Administrativos	Eficacia	Resultado de la gestión de la seguridad física.
ND	% de casos de tratamiento atendidos por la Dirección Bienes Raíces.	Gestión Bienes Raíces	Eficacia	Resultado de la gestión de la Dirección Bienes Raíces

Elaboró: Equipo Técnico de la Política de Seguridad Digital.	Revisó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Revisión: 04/08/2020
Responsable: Gerencia de Tecnología.	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño No. 9	Fecha Aprobación: 04/08/2020