

Página 1 de 20	<b>ACTO DE GERENCIA GENERAL          POR MEDIO DEL CUAL SE FIJA LA          POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y DE          PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	
F SG 402-002		
Rev. 0		
<b>SECRETARIA GENERAL</b>		

- 1. **AREA:** GERENCIA GENERAL
- 2. **FECHA:** Julio 26 de 2013
- 3. **LUGAR:** Gerencia General, **amb** S.A. ESP

**Acto No. 015**

<b>TEMA</b>
Por medio del cual se determina la política de privacidad y de protección de datos personales en el <b>amb S.A. E.S.P.</b>

La Gerencia General del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP, en ejercicio de sus atribuciones legales y estatutarias:

**CONSIDERANDO:**


- Que la Constitución Política de Colombia, en su artículo 15 señala que "todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas".

Página 2 de 20	<b>ACTO DE GERENCIA GENERAL  POR MEDIO DEL CUAL SE FIJA LA  POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y DE  PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	
F SG 402-002		
Rev. 0		
<b>SECRETARIA GENERAL</b>		

- Que la Ley Estatutaria 1581 de 2012 desarrolló el derecho Constitucional anteriormente señalado, y señaló como ámbito de aplicación, todas aquellas bases de datos susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada.
- Que el Decreto 1377 de 2013 reglamentó algunos aspectos de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, y dispuso los términos y ámbitos de aplicación de la misma.
- Que es función de la Gerencia General establecer y dictar las políticas que se adopten al interior del **amb**, así como su desarrollo, seguimiento y control.
- Que la Gerencia General del **amb** por medio del presente acto, determina la política de privacidad y de protección de datos personales de los suscriptores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, clientes, contraritas y/o proveedores (partes interesadas), y se regula la recolección, almacenamiento, administración, tratamiento y protección de la información que se reciba de a través de los diferentes mecanismos que ha establecido el Acueducto Metropolitano De Bucaramanga S.A. ESP para tal fin.

**DECIDE:**

**PRIMERO - OBJETO:** Fijar la política de privacidad y tratamiento de datos personales del Acueducto Metropolitano De Bucaramanga S.A. ESP, bajo los siguientes principios, preceptos y disposiciones:

Página 3 de 20	<b>ACTO DE GERENCIA GENERAL POR MEDIO DEL CUAL SE FIJA LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	
<b>F SG 402-002</b>		
Rev. 0		
<b>SECRETARIA GENERAL</b>		

La presente política de privacidad y de protección de datos personales regulan la recolección, almacenamiento, administración, tratamiento y protección de la información que se reciba de los suscriptores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, clientes, contraritas y/o proveedores (partes interesadas) a través de los diferentes mecanismos que ha establecido el Acueducto Metropolitano De Bucaramanga S.A. ESP, garantizando la protección de derechos como el Habeas Data, la privacidad, la intimidad, el buen nombre, y la imagen de aquellos, con el fin de que sus actuaciones estén enmarcadas dentro de los principios de legalidad, finalidad legítima, libertad, veracidad, transparencia y de circulación restringida, seguridad, confidencialidad y los demás aplicables para la protección de los datos personales de los suscriptores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, clientes, contraritas y/o proveedores (partes interesadas).

Los principios sobre la protección de datos de que trata el presente Acto de Gerencia, serán aplicables a aquellos datos suministrados ó recolectados a los suscriptores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, clientes, contraritas y/o proveedores (partes interesadas) del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga -amb- S.A. ESP. y en la cual éste actúe como encargado o responsable del tratamiento de la información, para lo cual podrá conocerla, actualizarla y rectificarla.


**SEGUNDO - DEFINICIONES:** De conformidad con la legislación vigente sobre la materia, se establecen las siguientes definiciones, las cuales serán aplicadas e implementadas acogiendo los criterios de interpretación que garanticen una

Página 4 de 20	<b>ACTO DE GERENCIA GENERAL  POR MEDIO DEL CUAL SE FIJA LA  POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y DE  PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	
F SG 402-002		
Rev. 0		
<b>SECRETARIA GENERAL</b>		

aplicación sistemática e integral, y en consonancia con los avances tecnológicos, la neutralidad tecnológica; y los demás principios y postulados que rigen los derechos fundamentales que circundan, orbitan y rodean el derecho de habeas data y protección de datos personales.

- **PARTES INTERESADAS:** Suscriptor, Cliente Externo, Cliente Interno (empleados, familiares, pensionados), Accionistas, Entes de Vigilancia Control y Regulación, Contratistas, Proveedores.
- **USUARIO:** Persona natural ó jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se le denomina también consumidor. (Ley 142/94 Art. 14).
- **SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
- **CLIENTE:** Persona o conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones, que reciben el resultado de un proceso: producto ó servicio. En el amb los clientes son externos e internos.
- **AUTORIZACIÓN:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- **AVISO DE PRIVACIDAD:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a

21

Página 5 de 20	<b>ACTO DE GERENCIA GENERAL POR MEDIO DEL CUAL SE FIJA LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	
<b>F SG 402-002</b>		
Rev. 0		
<b>SECRETARIA GENERAL</b>		

las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

- **BASE DE DATOS:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;
- **DATO PERSONAL:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- **DATO PÚBLICO:** Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **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;
- **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos;
- **TITULAR:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento;
- **TRATAMIENTO:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transferencia, transmisión o las demás que se consideren pertinentes en el curso normal de las actividades realizadas por el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga -**amb**- S.A. ESP.


Página 6 de 20	<b>ACTO DE GERENCIA GENERAL          POR MEDIO DEL CUAL SE FIJA LA          POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y DE          PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	
F SG 402-002		
Rev. 0		
<b>SECRETARIA GENERAL</b>		

**TERCERO - PRINCIPIOS:** Dentro de la política de tratamiento de datos personales aplicada por el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga -**amb**- S.A. ESP se seguirán de manera armónica e integral los siguientes principios, de acuerdo a lo dispuesto por la Constitución Política y la Ley:

- **Principio de Legalidad:** En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales, se dará aplicación a las disposiciones vigentes y aplicables que rigen la materia y demás derechos fundamentales conexos.
- **Principio de Finalidad:** El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales a los que tenga acceso y sean acopiados y recogidos por el amb S.A. ESP, estarán subordinados y atenderán una finalidad legítima, de acuerdo con la Constitución y la Ley.
- **Principio de Libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- **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.
- **Principio de Transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

Página 7 de 20	<b>ACTO DE GERENCIA GENERAL POR MEDIO DEL CUAL SE FIJA LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	
F SG 402-002		
Rev. 0		
<b>SECRETARIA GENERAL</b>		

- **Principio de Acceso y Circulación Restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley.  
Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley.
- **Principio de Seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Principio de Confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas.

Página 8 de 20	<b>ACTO DE GERENCIA GENERAL          POR MEDIO DEL CUAL SE FIJA LA          POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y DE          PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	
F SG 402-002		
Rev. 0		
<b>SECRETARIA GENERAL</b>		

**CUARTO - DEBERES DEL ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA -amb- S.A. ESP COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:**

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga -**amb**- S.A. ESP, tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.


El **amb** S.A. ESP, cuando actúe como Responsable del Tratamiento de datos personales, cumplirá con los siguientes deberes:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular;
- c) Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- e) Tramitar las consultas y reclamos formulados;



Página 9 de 20	<b>ACTO DE GERENCIA GENERAL POR MEDIO DEL CUAL SE FIJA LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	
<b>F SG 402-002</b>		
Rev. 0		
<b>SECRETARIA GENERAL</b>		

- f) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- g) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- h) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- i) Cumplir con las instrucciones y requerimientos que impartan para el efecto la Superintendencia de Industria y Comercio.
- j) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley;
- k) Actualizar la información reportada por los titulares dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de su recibo.
- l) Registrar en la base de datos las leyenda "reclamo en trámite base datos" en la forma en que se regula en la presente ley;
- m) Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal;
- n) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- o) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- p) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Página 10 de 20	<b>ACTO DE GERENCIA GENERAL  POR MEDIO DEL CUAL SE FIJA LA  POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y DE  PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	
F SG 402-002		
Rev. 0		
<b>SECRETARIA GENERAL</b>		

**QUINTO - PRERROGATIVAS Y DEMÁS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN:** En atención y en consonancia con lo dispuesto en la normatividad vigente y aplicable en materia de protección de datos personales, el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al amb S.A. ESP; 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 al amb S.A. ESP, si a ello hubiere lugar.
- c) Ser informado por el al amb S.A. ESP previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento al amb S.A. ESP ha incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.

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


Página 11 de 20	<b>ACTO DE GERENCIA GENERAL          POR MEDIO DEL CUAL SE FIJA LA          POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y DE          PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	
F SG 402-002		
Rev. 0		
<b>SECRETARIA GENERAL</b>		

- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.
- g) Acceder de forma gratuita a los datos personales que estén bajo el control del amb S.A. ESP, y ejercer sus derechos sobre los mismos, para lo cual éste ultimo establecerá mecanismos sencillos y ágiles que se encuentren permanentemente disponibles a los Titulares de los datos.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, el Responsable sólo podrá cobrar al Titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente. Para tal efecto, el Responsable deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando ésta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.

**SEXO - POLITICAS DE TRATAMIENTO:**

- A. **Recolección de datos personales:** en atención a lo dispuesto en la Ley y decretos reglamentarios de la materia, la recolección de datos en el amb S.A. ESP, para el caso de nuevos suscriptores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, nuevos clientes, contratistas y/o proveedores (partes interesadas), deberá ceñirse a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados a la finalidad de la empresa, y en ningún caso se podrá realizar sin autorización del titular.
- B. **Autorización en la Recolección de Datos:** para la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales el amb S.A. ESP, requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos, para lo


Página 12 de 20	<b>ACTO DE GERENCIA GENERAL  POR MEDIO DEL CUAL SE FIJA LA  POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y DE  PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	
F SG 402-002		
Rev. 0		
<b>SECRETARIA GENERAL</b>		

cual seguirá los procedimientos o mecanismos más adecuados para dicha autorización por parte del Titular e informarle que los datos personales que serán recolectados así como todas las finalidades específicas del Tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento, estos mecanismos podrán ser predeterminados a través de medios técnicos que faciliten al Titular su manifestación automatizada. Se entenderá que la autorización cumple con estos requisitos cuando se manifieste (i) por escrito, (ii) de forma oral o (iii) 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; En todo caso, el amb S.A. ESP, deberá conservar prueba de la autorización otorgada por el titular de los datos personales, para el tratamiento de los mismos.

Se exceptúan de este requerimiento, aquella información, datos o bases de datos que se encuentren a disposición del público, en fuentes de acceso público, con independencia del medio por el cual se tenga acceso, entendiéndose por tales aquellos, pueden ser tratados por cualquier persona siempre y cuando, por su naturaleza, sean datos públicos.

- C. **De los datos recolectados con anterioridad:** en utilización de los mecanismos enunciados en el literal B de este artículo, el amb S.A. ESP pondrá en conocimiento de los titulares de la información que reposa en su base de datos, las políticas de tratamiento de la información, y de la misma manera solicitará autorización a los mismos para continuar con el tratamiento de sus datos.
- D. **Tratamiento al cual serán sometidos los datos:** entiéndase como tratamiento Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales

75

Página 13 de 20	<b>ACTO DE GERENCIA GENERAL          POR MEDIO DEL CUAL SE FIJA LA          POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y DE          PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	
F SG 402-002		
Rev. 0		
<b>SECRETARIA GENERAL</b>		

como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transferencia, transmisión o las demás que se consideren pertinentes en el curso normal de las actividades realizadas por el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga -**amb**- S.A. ESP.

- E. Medio y manifestaciones para otorgar la autorización:** La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, mensaje de datos, Internet, Sitios Web, en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo, que permita manifestar u obtener el consentimiento, mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que de no haberse surtido una conducta del titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos. La autorización será generada por el amb S.A. ESP, y será puesto a disposición del titular con antelación y de manera previa al tratamiento de sus datos personales.

**SÉPTIMO - ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN:** Toda persona titular de datos personales que reposen en la base de datos del **amb** S.A. ESP, posee una serie de garantías frente a la empresa en lo concerniente al poder de decisión y control que tiene sobre sus datos, así las cosas, el Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el amb S.A. ESP, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta, si el reclamo recibido no cuenta con información completa que

Página 14 de 20	<b>ACTO DE GERENCIA GENERAL  POR MEDIO DEL CUAL SE FIJA LA  POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y DE  PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	
F SG 402-002		
Rev. 0		
<b>SECRETARIA GENERAL</b>		


permita darle trámite, esto es, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

2. Los derechos de rectificación, actualización o supresión únicamente se podrán ejercer por:

- El titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse.
- Su representante, previa acreditación de la representación.
- Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.

3. La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por El **amb** señalados en el aviso de privacidad y contener, como mínimo, la siguiente información:

- El nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
- Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
- La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.

Página 15 de 20	<b>ACTO DE GERENCIA GENERAL          POR MEDIO DEL CUAL SE FIJA LA          POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y DE          PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	
F SG 402-002		
Rev. 0		
<b>SECRETARIA GENERAL</b>		

- En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.
4. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**OCTAVO – CONSULTA:** Los titulares, o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP, garantizará el derecho de consulta, suministrando toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular, para lo cual el amb S.A. ESP, habilitará medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes, establecerá formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad, utilizará los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación.

En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, expresando los

Página 16 de 20	<b>ACTO DE GERENCIA GENERAL          POR MEDIO DEL CUAL SE FIJA LA          POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y DE          PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	
F SG 402-002		
Rev. 0		
<b>SECRETARIA GENERAL</b>		

motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.


**NOVENO - RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS:** El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP, rectificará y actualizará a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos antes señalado, para lo cual, se tendrá en cuenta lo siguiente:

- En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.
- El amb S.A. ESP tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al titular. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes.

**DECIMO - SUPRESIÓN DE DATOS O REVOCATORIA DE AUTORIZACION:** El titular o sus causahabientes podrán solicitar al amb S.A. ESP, la supresión de sus datos personales o la revocatoria de la autorización, total o parcialmente cuando:

- Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.



Página 17 de 20	<b>ACTO DE GERENCIA GENERAL          POR MEDIO DEL CUAL SE FIJA LA          POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y DE          PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	
F SG 402-002		
Rev. 0		
<b>SECRETARIA GENERAL</b>		

- Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.
- Cuando así lo considere necesario.

Esta supresión o revocatoria implica la eliminación total o parcial de la información personal, de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por el amb S.A. ESP.

**PARAGRAFO:** sin perjuicio de lo dispuesto por este artículo, el amb S.A. ESP, podrá negar la supresión de la información en los siguientes eventos:

- Cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- Cuando la eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

Página 18 de 20	<b>ACTO DE GERENCIA GENERAL          POR MEDIO DEL CUAL SE FIJA LA          POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y DE          PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	
F SG 402-002		
Rev. 0		
<b>SECRETARIA GENERAL</b>		


**DECIMO PRIMERO - SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y MEDIDAS DE SEGURIDAD:**

El amb S.A. ESP, En desarrollo del principio de seguridad establecido en la normatividad vigente, adoptará 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.

**DECIMO SEGUNDO - UTILIZACIÓN Y TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES E INFORMACIÓN PERSONAL:**

Sin perjuicio de la obligación de observar y mantener la confidencialidad de la información, el amb S.A. ESP, podrá dar tratamiento a sus bases de datos con personas ubicadas fuera del territorio Colombiano, para lo cual tomará las medidas necesarias para que esos terceros conozcan y se comprometan a observar esta Política, bajo el entendido de que la información personal que reciban, únicamente podrá ser utilizada para asuntos directamente relacionados y conocidos por el amb S.A. ESP, y no podrá ser usada o destinada para propósito o fin diferente.

De igual manera, el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP, también podrá intercambiar Información Personal con autoridades gubernamentales o públicas de otro tipo (incluidas, entre otras autoridades judiciales o administrativas, autoridades fiscales y organismos de investigación penal, civil, administrativa, disciplinaria y fiscal), y terceros participantes en procedimientos legales civiles y sus contadores, auditores, abogados y otros asesores y representantes, según sus requerimientos o : (a) para cumplir con las leyes vigentes, incluidas las leyes distintas a las de su país de residencia; (b) para cumplir con procesos jurídicos; (c) para responder las solicitudes de las

Página 19 de 20	<b>ACTO DE GERENCIA GENERAL          POR MEDIO DEL CUAL SE FIJA LA          POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y DE          PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	
F SG 402-002		
Rev. 0		
<b>SECRETARIA GENERAL</b>		


autoridades públicas y del gobierno, y para responder las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno distintas a las de su país de residencia; (d) para hacer cumplir nuestros términos y condiciones; (e) para proteger nuestras operaciones; (f) para proteger nuestros derechos, privacidad, seguridad o propiedad, los suyos o los de terceros; y (g) obtener las indemnizaciones aplicables o limitar los daños y perjuicios que nos puedan afectar.

**DECIMO TERCERO - PERSONAS A CARGO DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACION:**

el encargado del tratamiento, recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transferencia, transmisión, etc. de la información y datos es el amb S.A. ESP, como persona Jurídica, sin embargo, se designa al Jefe de División Servicio al Cliente de Servicio de la empresa para recepcionar las solicitudes de los titulares para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la Ley 1581 de 2012., así mismo al Jefe de División de Sistemas como el encargado del almacenamiento, uso, circulación, supresión, transferencia, transmisión; quienes cumplirán la función de protección de datos personales, así como adopción e implementación las obligaciones previstas en la normatividad vigente sobre tratamiento de datos personales.

**DECIMO CUARTO – INFORMACION: según lo dispuesto en el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, la información de contacto para efectos de la presente política es:**

- Responsable: Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. ESP.

Página 20 de 20	<b>ACTO DE GERENCIA GENERAL          POR MEDIO DEL CUAL SE FIJA LA          POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y DE          PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	
F SG 402-002		
Rev. 0		
<b>SECRETARIA GENERAL</b>		

- Dirección: Diagonal 32 No 30 A -51 de Bucaramanga
- Portal Web: [www.amb.com.co](http://www.amb.com.co)
- Teléfono de servicio al cliente: 6322000 ó 262#
- Correo electrónico: [callcenter@amb.com.co](mailto:callcenter@amb.com.co)

**DECIMO QUINTO – VIGENCIA:** El presente Acto de Gerencia rige a partir del día 26 de Julio de 2013, y deja sin efectos cualquier disposición en contrario; las bases de datos obtenidas por el amb S.A. ESP, tendrán una vigencia desde el día 26 de Julio de 2013 hasta la terminación de la relación contractual y/o a solicitud de eliminación del titular del información.

  
 \_\_\_\_\_  
**MIGUEL ANGEL MONTERO DULCEY**

Suplente del Gerente General

