

## POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES, ADOPTADA POR LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P. OFICIAL

### 1. OBJETIVO

LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL SA ESP OFICIAL, con fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013, adopta la presente política para el tratamiento y protección de datos personales.

### 2. ALCANCE

Garantizar la seguridad de los datos personales y el ejercicio pleno de los derechos de los propietarios de la información.

### 3. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

**Razón Social del responsable:** EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL SA ESP OFICIAL.

**NIT:** 800.089.809-6

**Domicilio:** Ibagué, Tolima, Colombia

**Dirección:** Cra. 3 N. 1 -04 Barrio la Pola

**Página Web:** [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co)

**Teléfono:** (8) 2756000

**Correo electrónico:** [ventanilla.unica@ibal.gov.co](mailto:ventanilla.unica@ibal.gov.co)

### 4. OBLIGATORIEDAD

Los lineamientos consagrados en la presente política, son de obligatorio cumplimiento, tanto por parte de los trabajadores de la EMPRESA IBAL SA ESP OFICIAL, como por los contratistas y terceros que obren en nombre de la empresa.

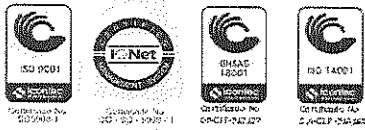
### 5. DEFINICIONES

De acuerdo a la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, para efectos de la política contenida en este documento, se entenderá por:

**Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de 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;



**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;

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

**Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;

**Datos sensibles** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

## 6. TRATAMIENTO AL CUAL SERAN SOMETIDOS LOS DATOS Y FINALIDAD DE LOS MISMOS

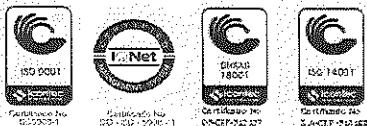
Los datos personales, serán tratados por la EMPRESA IBAL SA ESP OFICIAL, según lo dispuesto en la Ley, con las siguientes finalidades.

### 6.1 Recolección de los datos personales

LA EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL SA ESP OFICIAL, en desarrollo de su objeto social "Prestación de los servicios públicos domiciliarios , a que se refiere la Ley 142 de 1994, en Colombia, en especial los de Acueducto y Alcantarillado, la Producción y Comercialización de agua Potable, o productos fabricados a base de agua, en las presentaciones que a bien tenga", recolecta información personal de todos los usuarios, clientes, contratistas, proveedores, trabajadores y demás grupos de interés, sobre los cuales se debe garantizar su actualización, conservación y veracidad.

Cuando haya lugar a recolectar o tratar algún tipo de dato y/o información personal, el IBAL deberá solicitar al titular autorización previa e informada, para realizar el tratamiento de los datos personales.

Para el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, el IBAL SA ESP OFICIAL, cumplirá con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012, en concordancia con el Artículo 12 del Decreto 1377 de 2013 "...Requisitos **especiales para el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes**. El Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes 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: **1.** Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes. **2.** Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales. Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal 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...”

Asimismo con respecto a la recolección de datos sensibles; se observarán las prohibiciones contenidas en el Artículo 6 del Decreto 1377 de 2013 “...**De la autorización para el Tratamiento de datos personales sensibles.** El Tratamiento de los datos sensibles a que se refiere el artículo 5° de la Ley 1581 de 2012 está prohibido, a excepción de los casos expresamente señalados en el artículo 6° de la citada ley. En el Tratamiento de datos personales sensibles, cuando dicho Tratamiento sea posible conforme a lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1581 de 2012, deberán cumplirse las siguientes obligaciones: **1.** Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento. **2.** Informar al titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso...”

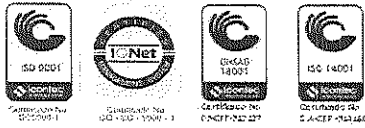
## 6.2 Almacenamiento y seguridad de la información

La EMPRESA IBAL SA ESP OFICIAL, almacenará la información personal que recolecte en medios físicos o magnéticos, conforme a las normas de archivo adoptadas por la empresa.

## 6.3 Finalidad para la cual se recolecta la información

La EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL SA ESP OFICIAL, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones legales y para efecto de dar tratamiento a los datos personales, como Empresa prestadora de los servicios de acueducto y alcantarillado y actividades complementarias, usará la información personal de su grupo de interés, con las siguientes finalidades.

- Realizar todos los procesos de suscripción, conexión, suministro y facturación de los servicios prestados por la empresa de acueducto y alcantarillado; gestión de cobro y atención al cliente; lectura de medidores, facturación, suspensiones del servicio por falta de pago, reconexiones del servicio, atención de peticiones, quejas, reclamos, recursos, acciones de tutela, procedimientos administrativos y acciones judiciales, atención de solicitudes de conexión de servicio, de disponibilidad del servicio.
- Desarrollar la labor contractual de la empresa, en la etapa precontractual, contractual y postcontractual, con relación a los productos y servicios ofrecidos por el IBAL SA ESP OFICIAL.
- Llevar a cabo todas las acciones tendientes a desarrollar las actividades de gestión social y responsabilidad social de la empresa.

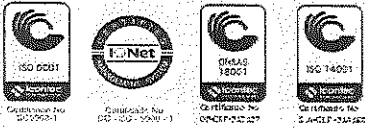


- d) Dar a conocer, transferir y/o transmitir los datos personales, dentro o fuera del país, con ocasión de los negocios que la empresa desarrolle allí.
- e) Realizar las actividades pertinentes en lo que se refiere al proceso de nomina y demás ámbitos, cumpliendo debidamente con las obligaciones de la empresa.
- f) Para proceso de selección de trabajadores, dar cumplimiento a las disposiciones en materia laboral y de seguridad ocupacional, programas de clima organizacional, actividades deportivas, capacitación, recreación, entrega de elementos de trabajo
- g) Tramitar investigaciones internas relacionadas con la faltas al reglamento interno de trabajo por parte de los trabajadores.
- h) Dar información a los diferentes entes de control y regulación, autoridades administrativas y judiciales.
- i) Para registrar el ingreso y salida del personal interno y externo a las instalaciones y registro de imágenes de personas que transitan por estas.
- j) Disponer de una base de datos sobre los contratistas y proveedores, con el fin de facilitar la contratación de la empresa.
- k) Realizar campañas de difusión y desarrollar estrategias de comunicación relacionadas con los servicios ofrecidos por el IBAL SA ESP OFICIAL.
- l) Las demás permitidas por la Ley.

## 7. DERECHOS QUE LE ASISTEN A LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

Los titulares de los datos de carácter personal contenidos en bases de datos de la EMPRESA IBAL SA ESP OFICIAL, tienen los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la Empresa IBAL SA ESP OFICIAL.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al IBAL SA ESP OFICIAL al momento de entregar los datos personales, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- c) Ser informado por el IBAL SA ESP OFICIAL, 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 ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen; una vez se haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el IBAL SA ESP OFICIAL.
- 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 suspensión procederá previo agotamiento del procedimiento contemplado en la Ley 1581 de 2012.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento, en los términos establecidos en el Decreto 1377 de 2013.



## 8. AREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

El proceso de atención al cliente de la Empresa IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL SA ESP OFICIAL, es el responsable de atender las peticiones, consultas y reclamos, que los titulares de los datos presenten en la empresa.

## 9. MEDIOS HABILITADOS PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

La empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ESP OFICIAL ha dispuesto los siguientes canales de atención para realizar consultas y reclamos por parte de los titulares de la información personal para ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar y suprimir datos y revocar la autorización de su uso.

**Virtual:** a través de nuestra página web [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co), link tramites y servicios - Servicios de peticiones, quejas y recursos – peticiones y/o reclamos; o a través del Chat interactivo, de igual manera a través del correo electrónico: [ventanilla.unica@ibal.gov.co](mailto:ventanilla.unica@ibal.gov.co)

**Telefónico:** a través de las líneas de atención al cliente 116

**Verbal:** En nuestro punto de atención al cliente Carrera 5 No. 39-30 Barrio la Macarena Ibagué  
Horario de atención: lunes a jueves de 7:00 – 11:00 am y de 2:00 a 5:00 pm, Viernes de 7:00 – 11:00 am y de 2:00 a 4:00 pm.

**Escrita:** mediante oficio dirigido a la Empresa IBAL SA ESP OFICIAL, Radicado en ventanilla Única, Carrera 5 No. 39-30 Barrio la Macarena Ibagué.

## 10. PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS

Para atender las consultas y reclamos que presenten los titulares o causahabientes de datos personales en ejercicio de sus derechos, el IBAL SA ESP OFICIAL adoptara el siguiente procedimiento, de acuerdo a lo estipulado en la Ley 1581 de 2012.

**(Art 15, lit 1)**

1. La solicitud, consulta y reclamo deberán ser presentados por quienes se encuentren legitimados: el titular de la información personal, sus causahabientes, por los representantes legales de menores o por apoderado debidamente reconocido.
2. La solicitud debe contener:
  - a) Solicitud dirigida a la empresa IBAL SA ESP OFICIAL



- b) Identificación del titular, causahabiente, representante legal o apoderado según el caso. El representante legal de menores de edad acredita su calidad mediante la copia de su documento de identidad y del registro civil del menor o de la sentencia que lo nombre como tutor del menor.
- c) Descripción de los hechos que dan lugar del reclamo.
- d) Dirección para notificación.
- e) Documentos que soportan la consulta y/o reclamo.
- f) Firma de la persona que presenta la reclamación, petición o consulta.

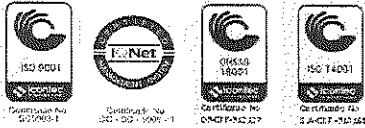
Si la solicitud no está completa, se requerirá al peticionario dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la solicitud para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la consulta, reclamo o petición.

3. **(Art 14)** Las solicitudes de consulta de la información personal contenida en las bases de datos de la empresa IBAL SA ESP OFICIAL será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**(Art 15)** Las solicitudes de reclamos que tengan como fin la corrección, actualización o suspensión de datos personales, serán tramitadas en un término máximo para atender el reclamo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

4. **( Art 15, lit 2)** En el caso de reclamos, Una vez recibido el reclamo completo, con toda la información, el IBAL SA ESP OFICIAL incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

5. **(Art 16)** El Titular de la información o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante la EMPRESA IBAL SA ESP OFICIAL Responsable del Tratamiento de la información personal.



6. (Art 18, lit h) El IBAL SA ESP OFICIAL, deberá 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.

#### 11. ELIMINACIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

Una vez se cumpla con la finalidad para la cual se recolecto la información personal, el IBAL SA ESP OFICIAL, dará cumplimiento a la norma de archivo LEY 594 de 2000, y la eliminara según los procedimiento establecidos para ello.

#### 12. CAMBIOS DE POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ESP OFICIAL, puede cambiar su política de protección de datos personales en cualquier momento, cualquier cambio será informado a través de la pagina web [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co).

#### 13. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA

La presente política de protección de datos personales, entra en vigencia a partir del **01 ABR 2019**

#### 14. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ley 1581 de 2012  
Decreto 1377 de 2013.

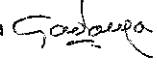

#### 15. Control de Cambios

Se actualiza la dirección del punto de atención al cliente correspondiente Carrera 5 No. 39-30 Barrio la Macarena Ibagué y el correo electrónico habilitado para la atención de consultas y reclamos [ventanilla.unica@ibal.gov.co](mailto:ventanilla.unica@ibal.gov.co).

#### 16. Anexos

No aplica

  
**CARLOS FERNANDO GUTIERREZ GAMBOA**  
Gerente General

VoBo. Ing. Carlos Dario Marulanda Ocampo - Profesional Especializado 03 Gestión Tecnológica   
Dra. Cielo Constanza Moica Susunaga - Directora Administrativa y Financiera 



1874

1875

1876

1877

1878

1879

1880

1881

1882

1883

1884

1885

1886

1887

1888



1889

1890

1891

1892

1893

1894

1895

1896

1897

1898

1899