

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACION PERSONAL DE SUSCRIPTORES Y DEMAS PARTES INTERESADAS	CÓDIGO: PE-O-GE-201
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2025-01-27
		VERSIÓN: 01
		Página 1 de 8

# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL DE SUSCRIPTORES Y DEMÁS PARTES INTERESADAS



	POLITICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACION PERSONAL DE SUSCRIPTORES Y DEMAS PARTES INTERESADAS	CÓDIGO: PE-O-GE-201
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	FECHA VIGENCIA: 2025-01-27
		VERSIÓN: 01
		Página 2 de 8

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. CONCEPTOS BÁSICOS RELACIONADOS CON LOS DATOS PERSONALES Y SU TRATAMIENTO
4. PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
5. INFORMACIÓN RECOLECTADA O QUE SE RECOLECTA
6. FINALIDADES DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA
7. TRATAMIENTO
8. RESPONSABLE y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO
9. AUTORIZACIÓN y DERECHOS DEL TITULAR
10. DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES
11. CONSULTAS Y RECLAMACIONES RELACIONADAS CON LOS DATOS PERSONALES

### 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la protección, seguridad y tratamiento de los datos personales recolectados y/o almacenados por IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL en desarrollo de su objeto social y las actividades misionales, estratégicas y de apoyo como garantía del ejercicio pleno de los derechos de los propietarios de la información.

### 2. ALCANCE

Las disposiciones y los principios contenidos en la política de tratamiento de información personal de usuarios y demás partes interesadas, es aplicable únicamente a los datos personales recolectados directamente por EL IBAL como consecuencia de la relación comercial o jurídica. Todos los procesos de la Empresa que involucren el tratamiento de datos de carácter personal deberán someterse a lo dispuesto en esta política.

### 3. CONCEPTOS BÁSICOS RELACIONADOS CON LOS DATOS PERSONALES Y SU TRATAMIENTO.

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

- a. **AUTORIZACIÓN:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACION PERSONAL DE SUSCRIPTORES Y DEMAS PARTES INTERESADAS  SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-O-GE-201
		FECHA VIGENCIA: 2025-01-27
		VERSIÓN: 01
		Página 3 de 8

- b. **BASE DE DATOS:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- c. **DATO PERSONAL:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- d. **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;
- e. **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;
- f. **TITULAR:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
- g. **TRATAMIENTO:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

#### 4. PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

De conformidad con el artículo 4° de la Ley 1581 de 2012, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

- a. **Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;
- b. **Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;
- c. **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;
- d. **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;
- e. **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;
- f. **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;

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACION PERSONAL DE SUSCRIPTORES Y DEMAS PARTES INTERESADAS	CÓDIGO: PE-O-GE-201
		FECHA VIGENCIA: 2025-01-27
		VERSIÓN: 01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Página 4 de 8

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;

- g. **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;
- h. **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 en la presente ley y en los términos de la misma.

## 5. INFORMACIÓN RECOLECTADA O QUE SE RECOLECTA

EL IBAL en calidad de responsable del tratamiento, a través de su proceso de vinculación de suscriptores y demás partes interesadas, recolecta la siguiente información personal:

- Datos de identificación: nombre, apellidos, tipo y número de documento de identificación, lugar y fecha de expedición.
- Datos de contacto (teléfono del domicilio, celular, dirección de correspondencia, entre otros).
- Correos electrónicos.
- Las fotografías, material audiovisual y en general la información obtenida en el proceso de vinculación de usuarios.
- La demás información requerida para la vinculación de usuarios, así como la necesaria para el desarrollo del objeto de la Empresa y las actualizaciones por disposiciones normativas, como datos para la DIAN, SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, CONTADURIA GENERAL DE LA NACION (BDME).

## 6. FINALIDADES DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA

La información recolectada será utilizada con los siguientes fines:

- Desarrollar la labor contractual de la empresa, en la etapa precontractual, contractual y postcontractual para el cumplimiento de su objeto social.
- La debida prestación de los servicios que ofrece EL IBAL.
- Expedición de la factura o documento equivalente por la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Medir la calidad del servicio, enviar mensajes de texto, correos electrónicos y correos físicos para efectos de la ejecución del Contrato de Condiciones Uniformes.
- Mantener actualizados los datos del suscriptor y demás partes interesadas.
- Realizar encuestas de satisfacción del servicio.

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACION PERSONAL DE SUSCRIPTORES Y DEMAS PARTES INTERESADAS  SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-O-GE-201
		FECHA VIGENCIA: 2025-01-27
		VERSIÓN: 01
		Página 5 de 8

- g. Implementar programas de responsabilidad social empresarial.
- h. Realizar encuestas relacionadas con la satisfacción del cliente o la prestación del servicio.
- i. Para las demás actividades que deban llevarse a cabo en virtud de la relación contractual o jurídica con EL IBAL.
- j. Dar a conocer, transferir y/o transmitir los datos personales, dentro o fuera del país, con ocasión de los negocios que la Empresa desarrolle.
- k. Para proceso de selección de trabajadores y las actividades pertinentes al proceso de nómina.

## 7. ALMACENAMIENTO Y TRATAMIENTO

EL IBAL almacenará la información personal que recolecte en medios físicos o magnéticos, conforme a las normas de archivo adoptadas por la Empresa.

EL IBAL realiza el tratamiento de los datos personales, ejecutando actividades tales como recolección, almacenamiento, actualización, uso y/o supresión de los datos personales de forma parcial o total en los términos expresados en la presente Política de Tratamiento de la Información Personal. Igualmente transmite a los encargados del tratamiento para que adelanten funciones de recepción y envío de correspondencia física, así como la conservación de documentos.

## 8. RESPONSABLE Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

- a. **Responsable:** EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL

Nit: 800.089.809-6  
Domicilio: Ibagué, Tolima  
Dirección: Cra 3 No. 1-04 Barrio La Pola  
Página web: [www.ibal.gov.co](http://www.ibal.gov.co)  
Teléfono: (8) 2756000  
Correo electrónico: [comercial@ibal.gov.co](mailto:comercial@ibal.gov.co)

**Deberes de los responsables del Tratamiento.** Los responsables del tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

- 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. Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;

	POLITICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACION PERSONAL DE SUSCRIPTORES Y DEMAS PARTES INTERESADAS	CÓDIGO: PE-O-GE-201
		FECHA VIGENCIA: 2025-01-27
		VERSIÓN: 01
		Página 6 de 8
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		

- f. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento;
- h. Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;
- i. Exigir al encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- j. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012.

b. **Encargados del tratamiento:** Secretario General, Directores y Líderes de los procesos.

**Deberes de los Encargados del Tratamiento.** Los encargados del tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

- a. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
  - b. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
  - c. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley;
  - d. Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento.
  - e. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
  - f. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
  - g. Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares;
  - h. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
9. **AUTORIZACIÓN y DERECHOS DEL TITULAR.** Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento se requiere la autorización previa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. El titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:
- a. Conocer, actualizar, rectificar o eliminar la información relacionada con sus datos personales frente a EL IBAL, como responsable del tratamiento o directamente frente a los encargados del tratamiento, frente a datos erróneos, parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado expresamente.

	<b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACION PERSONAL DE SUSCRIPTORES Y DEMAS PARTES INTERESADAS</b>	CÓDIGO: PE-O-GE-201
		FECHA VIGENCIA: 2025-01-27
		VERSIÓN: 01
		Página 7 de 8
<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>		

- b. Solicitar, siempre y cuando no esté exceptuado, prueba de la autorización recibida por EL IBAL como responsable del tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- c. Ser informado por EL IBAL sobre el uso que se dará a sus datos personales.
- d. Presentar quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato siempre y cuando no exista un deber legal o contractual que imponga la conservación de su información personal.
- f. Acceder en forma gratuita a los datos personales que haya suministrado a EL IBAL. La información solicitada podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el titular; deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos.

#### 10. DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.

De conformidad con el artículo 7° de la Ley 1581 de 2012, en el tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes.

Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

Es tarea del Estado y las entidades educativas de todo tipo proveer información y capacitar a los representantes legales y tutores sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes respecto del Tratamiento indebido de sus datos personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás. El Gobierno Nacional reglamentará la materia, dentro de los seis (6) meses siguientes a la promulgación de esta ley.

#### 11. CONSULTAS Y RECLAMACIONES RELACIONADAS CON LOS DATOS PERSONALES

La Dirección Comercial y de Servicio al Cliente será la encargada de atender las consultas y reclamaciones de suscriptores y demás partes interesadas relacionadas con los datos personales.

Para resolver las consultas se dispondrá de diez (10) días hábiles y para las reclamaciones quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción.

El interesado en presentar una consulta y/o reclamación podrá hacerlo como se indica:

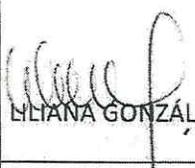
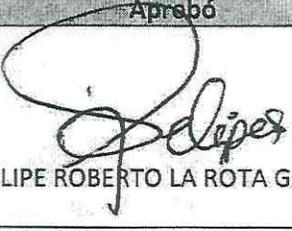
- a. Presencial en el Centro de Atención Personalizada CAP, ubicado en el Edificio F-25
- b. Virtual a través del correo [ventanilla.unica@ibal.gov.co](mailto:ventanilla.unica@ibal.gov.co)

	<b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACION PERSONAL DE SUSCRIPТОRES Y DEMAS PARTES INTERESADAS</b> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO: PE-O-GE-201
		FECHA VIGENCIA: 2025-01-27
		VERSIÓN: 01
		Página 8 de 8

En la consulta o reclamación se deberá señalar por el interesado: *i)* Nombres y apellidos completos; *ii)* Número del documento de identificación y *iii)* Fundamentos de la petición y pretensiones.

## 12. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
	00	Creación del documento
27-01-2025	01	Actualización y creación de la Política en el SIG

Responsables	Elaboró	Revisó	Aprobó
<b>Nombre</b>	 LILIANA GONZÁLEZ MORA	 SANDRA MILENA VELEZ BOCANEGRA	 FELIPE ROBERTO LA ROTA GARCÍA
<b>Cargo</b>	Profesional Especializado 03 Atención al Cliente y PQR	Directora Comercial y Servicio al Cliente	Secretario General