	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<b>CÓDIGO</b>	PL01GA
	<b>PLAN</b>	SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION	<b>VERSIÓN</b>	01

**POLÍTICAS TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN Y BASES DE DATOS DE USUARIOS DE PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS Y/O CONTRATISTAS DE EMPUMAR E.S.P.**

**DATOS DEL RESPONSABLE DEL MANEJO DE BASE DE DATOS**

<b>Razón Social:</b>	<b>EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE MARSELLA "EMPUMAR" E.S.P..</b>
<b>Nit:</b>	<b>891411995-1</b>
<b>Dirección:</b>	<b>Carrera 11 # 7-09 Marsella</b>
<b>E-mail:</b>	<b><a href="http://www.empumar.gov.co">www.empumar.gov.co</a></b>
<b>Teléfono:</b>	<b>3206668379</b>


**EMPUMAR E.S.P.** y/o sus contratistas, para el manejo de la información registrada en este documento y en sus bases de datos, han implementado la siguiente política de tratamiento de información relacionada con la información personal del usuario y/o cliente, quien suministrará dicha información en este documento de registro, de acuerdo con las disposiciones contenidas en la Ley Estatutaria Conforme a la ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes por las cuales se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales

Para **EMPUMAR E.S.P.** y/o sus contratistas, la información personal está conformada por datos tales como: **nombre, número de identificación, dirección de domicilio, correspondencia, correo electrónico y números telefónicos**, los cuales se consideran como datos privados que no están disponibles al público, salvo autorización expresa del titular del derecho del documento, por orden judicial o actividad legal competente se puede hacer entrega a un tercero no titulado derecho.

**1. ALCANCE**

Esta Política de Protección y Privacidad de Datos Personales se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan Datos Personales que sean objeto de Tratamiento por parte de **EMPUMAR E.S.P.**, considerada como responsable y/o encargada del tratamiento de Datos Personales.

La finalidad en la recopilación de esta información es mantener una base de datos de los usuarios del servicio público de acueducto alcantarillado y aseo; este registro y la autorización de envío de mensajes de texto, al mismo tiempo, le permitirá a los usuarios beneficiarse de los servicios de información remitida por **EMPUMAR . E.S.P.**, o por cualquiera de sus contratistas.

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<b>CÓDIGO</b>	PL01GA
	<b>PLAN</b>	SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION	<b>VERSIÓN</b>	01

## 2. FINALIDAD


El acceso a la información personal registrada en este documento y en las bases de datos de la empresa o de cualquiera de sus contratistas, está limitado sólo a los colaboradores que en **EMPUMAR E.S.P.** o sus autorizadas, se consideran Administradores de información y que necesitan tener contacto con esos datos para proporcionar los servicios de información previstos en este documento, y a los demás funcionarios de la empresa salvaguarda los documentos y la información que en los archivos de la empresa reposan **EMPUMAR E.S.P.** o de cualquiera de sus contratistas, el deber legal conforme a la ley 1437 del 2011 del artículo 24, de la reserva de la información, que requieran el acceso a los datos para la ejecución de las siguientes actividades relacionadas con la prestación del servicio:

- ✓ Facturación
- ✓ Elaboración de cotizaciones
- ✓ Recepción, trámite y notificación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos.
- ✓ Tomas de lectura, revisiones de consumo, notificaciones de suspensiones, reconexiones, reinstalaciones, cambio de nombre.
- ✓ Cotizaciones
- ✓ Cambios de uso
- ✓ Cambio de estrato
- ✓ Actualización catastral y de estratificación.
- ✓ Contratos
- ✓ Acuerdos de pago, Certificados de paz y salvo para deudores.
- ✓ Financiaciones y refinanciaciones
- ✓ Gestión de cartera
- ✓ Control de proveedores
- ✓ Programación y ejecución de Revisiones Técnicas.
- ✓ Emisión de Certificados de Disponibilidad del Servicio.
- ✓ Matrícula del servicio de acueducto alcantarillado y aseo.
- ✓ Socializaciones, reuniones con la comunidad.
- ✓ Actualización de datos de clientes y/o usuarios.
- ✓ Certificación de retenciones de los proveedores.
- ✓ Reporte de información a entes de control.

## 3. TERMINOS

**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.

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<b>CÓDIGO</b>	PL01GA
	<b>PLAN</b>	SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION	<b>VERSIÓN</b>	01

**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.

**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 o supresión.


#### 4. TRATAMIENTO

**EMPUMAR E.S.P.**, actuando en calidad de responsable del Tratamiento de Datos Personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades comerciales, así como para el fortalecimiento de sus relaciones con terceros, recolecta, almacena, dispone, circula y suprime Datos Personales correspondientes a personas naturales y jurídicas con quienes tiene o ha tenido relación.

**EMPUMAR E.S.P.** y/o sus contratistas, se abstendrán de vender o transferir la información personal de los usuarios que se registre mediante este documento, como también se negará a compartir esta información con cualquier persona natural o jurídica externa y no autorizada por **EMPUMAR E.S.P.**, salvo en el caso de exigencias legales o judiciales que las autoridades competentes amparadas por la normatividad vigente así lo requieran, tales como: CTI, FISCALÍA, JUZGADOS, DIAN, POLICÍA NACIONAL, SIJIN, CONTRALORIA, PROCURADURIA, entre otros, previa validación de dicha solicitud que realizará **EMPUMAR E.S.P.**

**EMPUMAR E.S.P.** y/o sus contratistas, cuentan con medidas de protección física, electrónica y de procedimiento para el manejo confidencial de esta información. Si tiene dudas o sugerencias respecto a nuestra Política de Privacidad, puede dirigirse a nuestra página web [www.empumar.com](http://www.empumar.com) enlace Servicio al cliente, en el enlace Peticiones, Quejas y Reclamos, o al correo [pqrs@empumar.gov.co](mailto:pqrs@empumar.gov.co).

#### 5. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<b>CÓDIGO</b>	PL01GA
	<b>PLAN</b>	SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION	<b>VERSIÓN</b>	01

Los titulares cuyos datos sean objeto de tratamiento por parte de **EMPUMAR E.S.P.**, tienen los siguientes derechos, los cuales podrán ejercer en cualquier momento sus usuarios, clientes, proveedores y demás:

- ✓ Conocer, actualizar y rectificar sus datos.
- ✓ Solicitar la prueba de que autorizó su tratamiento
- ✓ Ser informado respecto de su uso
- ✓ Revocar la autorización para el tratamiento (siempre y cuando no se tenga el deber legal y contractual de permanecer en la base de datos).
- ✓ Solicitar la supresión de las bases de datos o archivos cuando considere (siempre y cuando no se tenga el deber legal y contractual de para permanecer en la base de datos).
- ✓ Presentar quejas ante la entidad competente para la protección de datos personales.

## 6. CONSULTAS Y RECLAMOS


El titular o su autorizado podrán consultar la información personal que repose del titular en la base de datos de **EMPUMAR E.S.P.**, la consulta se hará por medio de la presentación de una solicitud formal, indicando el motivo de la consulta o sus fines y podrá presentarse de manera directa en las oficinas principales de **EMPUMAR E.S.P.** o en la página web [www.empumar.com](http://www.empumar.com) enlace Servicio al cliente, en la opción Peticiones, Quejas y Reclamos, o al correo [pqrs@empumar.com](mailto:pqrs@empumar.com)

La consulta será atendida en un término máximo de quince (15) 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.

El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales ante **EMPUMAR E.S.P.**, de la siguiente forma:

- 1.- Al menos una vez cada mes calendario.
- 2.- Cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

El titular podrá solicitar que sus datos sean actualizados, rectificadas o suprimidos, de tal manera que satisfagan los propósitos del tratamiento.

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<b>CÓDIGO</b>	PL01GA
	<b>PLAN</b>	SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION	<b>VERSIÓN</b>	01

El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a **EMPUMAR E.S.P.**, de manera directa en las oficinas principales o en la página web [www.empumar.com](http://www.empumar.com) enlace Servicio al cliente, en la opción Peticiones, Quejas y Reclamos, 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.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo 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.

Recibido el reclamo completo, se 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.

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.

**EMPUMAR E.S.P.** y/o sus contratistas, después de comunicar la Política de Privacidad para el manejo de la información de los registros realizados en este documento y en sus bases de datos, solicita a los usuarios declarar su aceptación y entendimiento para proceder al almacenamiento de los mismos, así:


**Declaración de aceptación y entendimiento de la Política de Privacidad de EMPUMAR E.S.P y/o sus contratistas.**

El suscribiente de este documento:

Declara que conoce y acepta la Política de Privacidad de **EMPUMAR E.S.P.** y/o sus contratistas, para el manejo de la información personal del usuario registrada en este documento y/o en sus bases de datos.

Declara que la información registrada ha sido suministrada con su consentimiento libre, previo y expreso, y que autoriza el uso y difusión de la misma para los fines previstos en este documento.

Declara que la información registrada le pertenece, pues no se encuentra suministrando información de terceras personas, o de lo contrario se entendería que ello constituye una suplantación, tipificada en el artículo 296 del Código Penal como falsedad personal.

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<b>CÓDIGO</b>	PL01GA
	<b>PLAN</b>	SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION	<b>VERSIÓN</b>	01

Declara que cada uno de los datos registrados son verdaderos y corresponden a los consignados en los correspondientes documentos de identificación personal, motivo por el cual puede demostrar su veracidad en cualquier momento.

## 7. AREA RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACION Y OBSERVANCIA DE ESTA POLITICA

El área de Sistemas de **EMPUMAR E.S.P** tiene a su cargo la labor de desarrollo, implementación, capacitación y observancia de esta Política. Para el efecto, todos los funcionarios que realizan el Tratamiento de Datos Personales en las diferentes áreas de **EMPUMAR E.S.P**, están obligados a reportar estas Bases de Datos a el área de Sistemas y a dar traslado a ésta de manera inmediata, de todas las peticiones, quejas o reclamos que reciban por parte de los Titulares de Datos Personales.


## 8. LEGISLACIÓN APLICABLE

Esta Política de Protección de Datos Personales, el Aviso de Privacidad y el Formato de Autorización que hace parte de esta Política como Anexo 1, se rigen por lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de los Datos Personales a los que se refieren el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1727 de 2009 y demás normas que las modifiquen, deroguen o sustituyan.

### Autorización para Envío de Mensajes de Texto

El Suscriptor de este documento y/o quien lo suscribe en su nombre, autoriza desde ya, sin que ello dé lugar al pago de contraprestación alguna, a **EMPUMAR E.S.P** o a cualquiera de sus contratistas, para hacer uso del número(s) de celular(es) y/o correo(s) electrónico(s) registrado en este documento y/o en las bases de datos de la compañía, con el propósito de hacerle llegar mensajes relacionados con su estado de cuenta, la prestación del servicio y otros de carácter informativo y publicitario.

<b>DATOS DEL USUARIO Y/O CLIENTE</b>	
<b>NOMBRE COMPLETO:</b>	
<b>N° DE CÉDULA DE CIUDADANÍA:</b>	
<b>DIRECCIÓN DE RESIDENCIA O NOTIFICACIÓN:</b>	

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<b>CÓDIGO</b>	PL01GA
	<b>PLAN</b>	SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION	<b>VERSIÓN</b>	01


<b>NÚMERO TELEFÓNICO O DE CELULAR PARA CONTACTARLO</b>	
<b>DIRECCIÓN CORREO ELECTRÓNICO:</b>	

Las presentes políticas para el manejo de información de la base de datos de clientes y/o usuarios, empieza a regir desde el mes de febrero de 2022.

Como aceptación y autorización para el manejo de información, se firma en el municipio de Marsella, a los (5) días del mes de Febrero de 2022.

---

**USUARIO Y/O  
CLIENTE**

	<b>PROCESO</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<b>CÓDIGO</b>	PL01GA
	<b>PLAN</b>	SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACION	<b>VERSIÓN</b>	01

## AVISO DE PRIVACIDAD

Apreciado  
Usuario,

Para dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, reglamentario de la Ley 1581 de 2012, **EMPUMAR E.S.P.** como tratante de datos personales obtenidos a través de sus distintos canales de comercialización, solicita a sus clientes y usuarios, y en general, a toda persona natural titular de datos personales que haya sido usuaria de los servicios prestados, autorización para continuar con el tratamiento de sus datos personales conforme a las Políticas de Privacidad para el tratamiento de los datos personales disponibles para consulta en [www.empumar.com](http://www.empumar.com)

La información y datos personales suministrados a **EMPUMAR E.S.P.** podrán ser procesados, recolectados, almacenados, usados, circulados, suprimidos, compartidos, actualizados, transmitidos, de acuerdo con los términos y condiciones de las Políticas de Privacidad arriba señaladas según sean aplicables, principalmente para hacer posible la prestación de sus servicios, para reportes a autoridades de control y vigilancia, y además de uso para fines administrativos, comerciales y de publicidad y contacto frente a los titulares de los mismos.

De conformidad con los procedimientos contenidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, los Titulares podrán ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales enviando su solicitud a las oficinas principales de **EMPUMAR E.S.P.** o en la página web [www.empumar.com](http://www.empumar.com) enlace Servicio al cliente, en la opción Peticiones, Quejas y Reclamos. [pqrs@empumar.gov.co](mailto:pqrs@empumar.gov.co)

A partir de la fecha de recibo de la presente comunicación los titulares de los datos personales tendrán un término de 30 días hábiles para solicitar la supresión de los mismos, dicha solicitud podrá ser dirigida a las oficinas principales de **EMPUMAR E.S.P.** o a la página web [www.empumar.com](http://www.empumar.com) enlace Servicio al cliente, en la opción Peticiones, Quejas y Reclamos. La omisión del titular de los datos de comunicar su decisión dentro del término señalado, habilitará a **EMPUMAR E.S.P.** a continuar con el tratamiento de datos, acorde con lo establecido en el artículo 10 del decreto 1377 de 2013.

**MILENA PATRICIA TORO MOLINA**  
Gerente  
Empresas Publicas de Marsella E.S.P