

# **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**



**EMPRESA DE  
SERVICIOS**

**PÚBLICOS AAA  
LA BELLEZANA**

**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO, ALCANTARILLADO**  
**LA BELLEZA**  
**NIT: 900. 348.296 -2**

**HISTORIA**

<b>VERSIÓN</b>	<b>VIGENCIA</b>	<b>CAMBIOS INTRODUCIDOS</b>
1.0	2020	Emisión inicial
2.0	2021	Aprobación y Publicación

**Empresa de Servicios Públicos**  
**Administración Pública**  
**Cooperativa AAA**

**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO, ALCANTARILLADO**  
**LA BELLEZA**  
**NIT: 900.348.296 -2**

**POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

**LEY 1581 DE 2012**

**DECRETO 1081 DE 2015**

La COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS AAA. LA BELLEZANA, del municipio la Belleza Santander, aplicando los principios de eficiencia, eficacia y ética con calidad y responsabilidad garantizando los derechos de la comunidad en general, adopta internamente la política de tratamiento de datos personales con respecto a lo estipulado en la ley general de protección de datos personales ley 1581 de 2012 y el Decreto 1081 de 2015, las cuales son de obligatorio y estricto cumplimiento, para la administración pública de Acueducto, Aseo y Alcantarillado la Bellezana, en calidad de responsable del tratamiento de datos personales, así como para terceros que obran en nombre de la Cooperativa o que sin actuar en nombre de la AAA. La Bellezana tratan datos personales por disposición de esta como encargados del tratamiento de datos personales.

Lo anterior se logra por medio de un sistema de Gestión de tratamiento de datos personales adoptando la siguiente política de tratamientos de datos personales de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucre, total o parcialmente, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación y supresión de datos personales.

**IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**

**RAZÓN SOCIAL:** Administración Pública Cooperativa AAA La Bellezana

**DIRECCIÓN:** CALLE 6 No. 2-44

**CIUDAD :** La Belleza, Santander

**TELEFONO:** 312 4992177

**CORREO:** [atencioncliente@aaalabellezana.org.co](mailto:atencioncliente@aaalabellezana.org.co)

**SITIO WEB:** [www.labelleza-santander.gov.co](http://www.labelleza-santander.gov.co)

**MARCO LEGAL**

La Cooperativa AAA. La Bellezana desarrolla sus actividades de tratamiento de datos en el marco de lo ordenado por la Constitución Política de Colombia y el régimen general de protección datos personales, en especial los a continuación descritos:

**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO, ALCANTARILLADO**  
**LA BELLEZA**  
**NIT: 900.348.296 -2**

<b>LEY</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
<b>1581 DE 2012</b>	Tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hallan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derecho, libertades y garantías constitucionales a las 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.
<b>DECRETO 1081 DE 2015 ARTICULO 2.1.1.4.1.2</b>	Acceso a Datos Personales en posesión de los Sujetos Obligados. Los sujetos obligados no podrán permitir el acceso a los datos personales sin la autorización del titular de la información, salvo que concurra algunas de las excepciones consagradas en los artículos 6 y 10 de la ley 1581 de 2012.
<b>DECRETO 1081 DE 2015 ARTICULO 2.1.1.4.1.2</b>	No podrá permitirse el acceso a los datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos que sean de naturaleza pública.
<b>DECRETO 1081 DE 2015 Artículo 2.1.1.4.2.1</b>	Responsable de la calificación de Reserva de la información pública por razones de defensa y seguridad nacional, seguridad pública o relaciones internacionales

## GLOSARIO

**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 parte del

**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

**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO, ALCANTARILLADO**  
**LA BELLEZA**  
**NIT: 900.348.296 -2**

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

### **PRINCIPIOS QUE ORIENTAN EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

**Principio de la Legalidad en Materia de Tratamiento de Datos:** es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen

**Principio de Finalidad:** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo a la constitución y la ley 1581 de 2012 la cual debe ser informada al titular.

**Principio de Libertad:** El tratamiento solo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o ausencia del 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

**Principio 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 ley 1581 de 2012 y la constitución, En este sentido el Tratamiento solo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por personas previstas en la ley anteriormente mencionada.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán ser disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido solo a los titulares o terceros autorizados conforme a la ley 1581 de 2012.

**Principio de Seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento o Encargado del Tratamiento a que refiere la ley 1581 de 2012, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para

**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO, ALCANTARILLADO**  
**LA BELLEZA**  
**NIT: 900.348.296 -2**

otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**Principio de Confidencialidad:** Todas las personas que intervengas en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligados a garantizar la reserva de la información inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo solo realizar suministro o comunicación de datos, personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley 1581 de 2012.

### **SOBRE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS**

Según el Artículo 8 de la ley 1581 de 2012, la Administración Pública Cooperativa de Acueducto, Aseo y Alcantarillado la Bellezana del municipio La Belleza, Santander, el titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. 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
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento 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
- Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales
- 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
- 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 el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley 1581 de 2012 y a la Constitución
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO, ALCANTARILLADO**  
**LA BELLEZA**  
**NIT: 900.348.296 -2**

**SOBRE ACCESO A DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS SUJETOS OBLIGADOS**

La Cooperativa AAA. La Bellezana en cumplimiento a lo descrito en el artículo 2.1.1.4.1.2. la entidad no podrá permitir el acceso a datos personales sin autorización del titular de la información, salvo que concorra con las excepciones consagradas en los artículos 6 y 10 de la ley 1581 de 2012.

**SOBRE LA AUTORIZACIÓN DEL TITULAR PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS**

Conforme al artículo 9 de la ley 1581 de 2012, la Administración Pública Cooperativa de Acueducto, Aseo y Alcantarillado la Bellezana del municipio La Belleza, Santander, para el tratamiento de datos requiere de la autorización previa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

**SOBRE LAS EXCEPCIONES A SOLICITAR AUTORIZACIÓN PARA TRATAMIENTO DE DATOS**

Respecto al artículo 10 de la ley 1581 de 2012, la Administración Pública Cooperativa de Acueducto, Aseo y Alcantarillado la Bellezana del municipio La Belleza, Santander, la autorización del titular no será necesaria cuando se trate de :

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial
- Datos de naturaleza pública
- Casos de urgencia médica o sanitaria
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

**SOBRE LOS DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO**

La Cooperativa AAA. La Bellezana, en cumplimiento a los principios y lineamientos legales para el tratamiento de datos personales informa a los titulares y terceros interesados que durante el proceso se dará cumplimiento a los deberes reglamentados en los artículos 17 y 18 de la ley 1581 de 2012

## **SOBRE DATOS SENSIBLES Y SU TRATAMIENTO**

Teniendo presente el artículo 5 de la ley 1581 de 2012, sobre la exposición de los datos sensibles, ya que pueden ser 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 promuevan interés 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.

### **Se prohíbe el tratamiento de datos sensible excepto cuando:**

- El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización
- El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización
- El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular
- El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial
- El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

## **DEL TRATAMIENTO DE DATOS DE LOS NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 7 de la ley Estatutaria 1581 de 2012, el tratamiento de Datos Personales de Niños, Niñas y Adolescentes, está prohibido, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

La Administración Pública Cooperativa AAA. La Bellezana según lo dispuesto en el artículo 2.1.1.4.2.1 del Decreto 1081 de 2015, reitera que la persona encargada de la información pública reservada, de la entidad deberá ser responsable de la generación, posesión, control o custodia de la información que por su completo e integral conocimiento de la información pública pueda garantizar que la calificación sea razonable y proporcionada.



**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO, ALCANTARILLADO**  
**LA BELLEZA**  
**NIT: 900.348.296 -2**

## **SOBRE PROCEDIMIENTOS**

La Cooperativa AAA. La Bellezana, cumpliendo con lo reglamentado por la ley 1581 de 2012, pone en conocimiento el procedimiento para que los titulares o sus causahabientes puedan realizar las consultas y reclamos de la siguiente manera:

### **CONSULTAS**

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado. El Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento deberán suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta se formulará por el medio habilitado por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, siempre y cuando se pueda mantener prueba de esta.

La consulta 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.

### **RECLAMOS**

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 Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, 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.

**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO, ALCANTARILLADO**  
**LA BELLEZA**  
**NIT: 900.348.296 -2**

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

- Una vez 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. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- 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 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.

### **INDICACIONES PARA PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS**

El titular al presentar su consulta o reclamo deberá tener presente los siguientes lineamientos

- Debe estar dirigida la solicitud o reclamo a la Administración Pública Cooperativa AAA La Bellezana
- Nombre y apellidos completos del titular
- Número de identificación del titular
- Datos de localización del titular (Dirección, Correo y número telefónico de contacto)
- Descripción de los hechos que dan lugar a la consulta o reclamo
- Documentos que se considere, den soporte a la consulta o reclamo
- Medio por el cual desea recibir la respuesta
- Nombre del peticionario, cual, si es diferente al titular, debe adjuntar los documentos de acreditación que le permitan actuar en su nombre
- Firma del Peticionario

### **CANALES DE ATENCIÓN**

La Cooperativa AAA la Bellezana, pone a disposición de los usuarios los siguientes canales de atención:

- Punto Físico de Atención al Cliente: CALLE 6 No. 2-44 La Belleza, Santander
- Correo Electrónico: [atencioncliente@aaalabellezana.org.co](mailto:atencioncliente@aaalabellezana.org.co)
- Sitio Web: [www.labelleza-santander.gov.co](http://www.labelleza-santander.gov.co)
- Chat en línea: WhatsApp con +57 311 5663672

**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO, ALCANTARILLADO**  
**LA BELLEZA**  
**NIT: 900.348.296 -2**

**Punto Físico de Atención al Cliente**

El área encargada de atención al cliente sobre tratamiento de datos personales se encuentra ubicado en la CALLE 6 No. 2-44 en el municipio la Belleza Santander de lunes a viernes en los horarios de 8:00 am a 12:00 pm y 2:00 pm a 6:00 pm.

**Correo Electrónico**

El área encargada de atención al cliente de la Administración Pública Cooperativa AAA. La Bellezana del municipio la Belleza, Santander, atenderá la solicitud sobre tratamiento de datos personales en horario de oficina, descrito en el Punto Físico de Atención al Cliente. Si el correo es recepcionado fuera de los días y horarios establecidos se tomará en cuenta el día hábil siguiente de la recepción por este medio.

**Sitio Web**

En el Portal web de la entidad podrá encontrar como acceso directo el formulario de Contáctenos, donde podrá realizar la solicitud deseada, conservando los días y horarios establecidos en el Punto Físico de Atención al Cliente.

**Chat en Línea**

Este canal de información puede ser utilizado para asesoría con respecto a la consulta o reclamo por parte del titular, el cual estima el horario de atención de 8: am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm, esta opción se encuentra ubicada en el Ítem Transparencia / Transparencia Pasiva, el chat en línea será atendido por el área de Atención al cliente de lunes a viernes.

**VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS**

Las bases de datos que almacenen la información de titulares que posean relaciones contractuales con la Cooperativa la AAA la Bellezana o deban permanecer por virtud de ley, se mantendrán vigentes hasta que finalice la necesidad del tratamiento. Lo anterior sin perjuicio del ejercicio de los derechos de supresión que le asisten al titular.

**ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA ACUEDUCTO, ASEO, ALCANTARILLADO**  
**LA BELLEZA**  
**NIT: 900.348.296 -2**

**VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Los lineamientos y directrices contenidos en la presente política tendrán vigencia a partir de su aprobación y promulgación y deja sin efectos cualquier otra política de tratamientos de Tratamiento de Datos Personales adoptada previamente por la Cooperativa AAA. La Bellezana.

**CAMBIOS Y MODIFICACIONES**

Los cambios y modificaciones del orden sustancial que se incorporen en la presente política con posterioridad a su entrada en vigor serán comunicados con diez (10) días de anticipación a la implementación de las actualizaciones. La notificación sobre las modificaciones que serán efectuadas serán remitidos por medios de comunicación idónea para su socialización por correo electrónico o en las instalaciones físicas de la Cooperativa AAA. La Bellezana, a su vez esta será publicada en el sitio web como información pública accesible por el ciudadano.