

MANUAL DE POLITICAS Y LINEAMIENTOS SOBRE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En atención a lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, que establecen las condiciones para efectuar el tratamiento de los datos personales y las garantías para el ejercicio del derecho fundamental de Habeas Data, el cual faculta a los ciudadanos a disponer y vigilar la información que terceros poseen sobre ellos, la EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS SEMSA S.A. E.S.P., adopta las siguientes Políticas de Tratamiento de la Información Personal.

La Ley 1581 de 2012, establece que el dato personal es cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables, como el nombre, la edad, el sexo, el estado civil, el domicilio, entre otros. Estos datos pueden almacenarse en cualquier soporte físico o electrónico y ser tratados de forma manual o automatizada.

CONTENIDO:

- a. OBJETO.
- b. ÁMBITO DE APLICACIÓN.
- c. GENERALIDADES.
- D. DEFINICIÓN DE ROLES
- e. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
- f. TRATAMIENTO.
- g. DEFINICIONES
- h. DISPOSICIONES GENERALES ESTABLECIDAS EN LA LEY 1581 DE 2012
- i. DESTINATARIOS.
- j. PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.
- k. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS.
- l. DEBERES PARA LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO.
- m. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.
- n. DEBERES COMUNES DE RESPONSABLES Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO.

- o. PROHIBICIONES.
- p. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.
- q. TRATAMIENTO DE DATOS ANTES DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL Y LABORAL. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE PROVEEDORES.
- r. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.
- s. TEMPORALIDAD DEL DATO PERSONAL.
- t. MEDIDAS DE SEGURIDAD.
- u. PROCEDIMIENTOS Y SANCIONES.
- v. ENTREGA DE DATOS PERSONALES A AUTORIDADES.
- w. CANALES DE COMUNICACIÓN

OBJETO. Mediante el presente lineamiento se adoptan y establecen las reglas aplicables al tratamiento de datos de carácter personal recolectados, tratados y/o almacenados por SEMSA en desarrollo de su objeto social y demás actividades empresariales, bien sea en calidad de responsable y/o encargado del tratamiento.

Las reglas contenidas en este lineamiento dan cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia y en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, en cuanto a la garantía de la intimidad de las personas, ejercicio del Habeas Data y Protección de Datos Personales, en concordancia con el derecho a la información, de manera que se regulen proporcionalmente estos derechos en SEMSA y se pueda prevenir la vulneración de los mismos. Las reglas adoptadas en este lineamiento por SEMSA se adecúan a los estándares nacionales e internacionales en materia de Protección de Datos Personales.

ÁMBITO DE APLICACIÓN. Los principios y disposiciones contenidos en este lineamiento de protección de datos de carácter personal, se aplicarán a cualquier base de datos personal que se encuentre en custodia de SEMSA, bien sea en calidad de responsable y/o como encargado del tratamiento. Todos los procesos organizacionales de SEMSA que involucren el tratamiento de datos de carácter personal, deberán someterse a lo dispuesto en este lineamiento.

GENERALIDADES. La Ley 1266 de 2008 en su artículo 3° literales e, f, g y h, define los datos de carácter personal, público, semiprivado y privado. La Ley 1581 de 2012 título III artículos 5° y 7°, establece las categorías de datos personales así:

- **Datos Sensibles:** Es aquella información personal que afecta 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, así como la información relativa a la salud, a la vida sexual e información biométrica.
- **Datos personales de los niños, niñas y adolescentes:** Se debe tener en cuenta que aunque el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012, prohíbe el tratamiento de datos personales de los niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos que por su naturaleza sean públicos, la Corte Constitucional precisó en sentencia C748 de 2011 numeral 2.9.3.4, que independientemente de la naturaleza del dato, se puede realizar el tratamiento de éstos “siempre y cuando el fin que se persiga con dicho tratamiento responda al interés superior de los niños, niñas y adolescentes y se asegure sin excepción alguna el respeto a sus derechos prevalentes”.

DEFINICIÓN DE ROLES

- **Responsable de 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”. La empresa SEMSA, de acuerdo con la ley es Responsable de Tratamiento de datos personales contenidos en sus bases de datos.
- **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”. La empresa podrá realizar el tratamiento de sus datos personales a través de Encargados.

IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. SEMSA S.A. E.S.P. es una empresa de capital privado, constituida bajo la forma de sociedad por acciones, de naturaleza comercial, con arreglo a lo dispuesto por la Ley 142/94 y demás leyes de la República Colombiana aplicables.

Domicilio: Puerto Colombia, Atlántico

Dirección: Carrera 24 No 1ª 24 Oficina 906, Edificio BC Empresarial

Página Web: www.semsaesp.com

Teléfono: 3852994

Línea de Atención Usuario: 116

Correo electrónico: notificaciones@semsaesp.com

TRATAMIENTO. La información que consta en las bases de datos de la entidad es sometida a distintas formas de tratamiento, como recolección, almacenamiento, organización, uso, intercambio, actualización, procesamiento, reproducción, compilación, sistematización y circulación, todos ellos de forma parcial o total. Esta información podrá ser entregada, transmitida o transferida a entidades públicas, aliados comerciales, contratistas, entre otros, únicamente con el fin de cumplir con las finalidades acordadas con SEMSA S.A. E.S.P.

En todo caso, la entrega, transmisión o transferencia se hará previa suscripción de los compromisos que sean necesarios para dar cumplimiento a la normatividad de protección de información personal. En cumplimiento a los deberes legales, SEMSA S.A. E.S.P. podrá suministrar la información personal a entidades judiciales o administrativas. La entidad velará por el correcto uso de datos personales de menores de edad, garantizando que se cumpla con las exigencias legales aplicables y que todo

tratamiento esté previamente autorizado y se encuentre justificado en el interés superior de los menores.

SEMSA S.A. E.S.P. aplicará las limitaciones legales al tratamiento de los datos sensibles en los siguientes casos:

- Cuando el Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y el mismo se encuentre física y/o jurídicamente incapacitado, para lo cual su representante legal deberá dar su autorización.
- Cuando el tratamiento sea realizado en el desarrollo 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.
- Cuando el Titular haya autorizado de manera explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerida dicha autorización.
- Cuando el Tratamiento se refiera a datos necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho dentro de un proceso judicial.
- Cuando el Tratamiento tenga un propósito histórico, estadístico o científico, debiendo en este último caso, adoptarse las medidas propias a la supresión de identidad de los Titulares.

DEFINICIONES

1. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
2. **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 las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

3. **Base de datos personales:** Es todo conjunto organizado de datos de carácter personal, cualquiera que fuere la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.
4. **Base de datos automatizada:** Es el conjunto organizado de datos de carácter personal que son creados, tratados y/o almacenados a través de programas de ordenador o software.
5. **Base de datos no automatizada:** Es el conjunto organizado de datos de carácter personal que son creados, tratados y/o almacenados de forma manual, con ausencia de programas de ordenador o software.
6. **Cesión de datos:** Tratamiento de datos que supone su revelación a una persona diferente al titular del dato o distinta de quien está habilitado como cesionario.
7. **Custodio de la base de datos:** Es la persona natural que tiene bajo su custodia la base de datos personales al interior de SEMSA.
8. **Dato personal:** Es cualquier dato y/o información que identifique a una persona física o la haga identificable. Pueden ser datos numéricos, alfabéticos, gráficos, visuales, biométricos, auditivos, perfiles o de cualquier otro tipo.
9. **Dato personal privado:** Son datos que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
10. **Dato personal público:** Son datos contenidos en registros públicos, como el estado civil, profesión u oficio, entre otros.
11. **Dato personal sensible:** Es una categoría especial de datos de carácter personal especialmente protegido, por tratarse de aquellos concernientes a la salud, sexo, filiación política, raza u origen étnico, huellas biométricas, entre otros, que hacen parte del haber íntimo de la persona y pueden ser recolectados únicamente con el consentimiento expreso e informado de su titular y en los casos previstos en la ley.
12. **Dato personal semiprivado:** Datos que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública, cuyo

conocimiento puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas (dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios)

13. **Encargado del tratamiento:** Es la persona física o jurídica, autoridad pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
14. **Fuentes accesibles al público:** Se refiere a aquellas bases contentivas de datos personales cuya consulta puede ser efectuada por cualquier persona, que puede incluir o no el pago de una contraprestación a cambio del servicio de acceso a tales datos. Tienen esta condición de fuentes accesibles al público las guías telefónicas, los directorios de la industria o sectoriales, entre otras, siempre y cuando la información se limite a datos personales de carácter general o que contenga generalidades de ley. Tendrán esta condición los medios de comunicación impresos, diario oficial y demás medios de comunicación.
15. **Habeas Data:** Derecho fundamental de toda persona para conocer, actualizar, rectificar y/o suprimir la información y datos personales que de ella se hayan recolectado y/o se traten en bases de datos públicas o privadas, conforme lo dispuesto en la ley y demás normatividad aplicable.
16. **Procedimiento de análisis y creación de información:** Es la creación de información respecto de una persona, a partir del análisis y tratamiento de los datos personales recolectados y autorizados, para fines de analizar y extraer perfiles o hábitos de comportamiento, que generan un valor agregado sobre la información obtenida del titular de cada dato personal.
17. **Procedimiento de disociación:** Hace referencia a todo tratamiento de datos personales de modo que la información que se obtenga no pueda asociarse a persona identificada o identificable.
18. **Principios para el tratamiento de datos:** Son las reglas fundamentales, de orden legal y/o jurisprudencial, que inspiran y orientan el tratamiento de datos personales, a partir de los cuales se determinan acciones y criterios para dar solución a la posible colisión entre el derecho a la intimidad, Habeas Data y Protección de los Datos Personales con el derecho a la información.

19. **Propietario de la base de datos:** En los procesos de negocios de SEMSA, es propietaria de la base de datos el área que tiene bajo su responsabilidad el tratamiento de los mismos, los gestiona y los tiene bajo su custodia.
20. **Responsable del tratamiento:** Es la persona física o jurídica, de naturaleza pública o privada, que recolecta los datos personales y decide sobre la finalidad, contenido y uso de la base de datos para su tratamiento.
21. **Titular del dato personal:** Es la persona física cuyos datos sean objeto de tratamiento. Respecto de las personas jurídicas se predica el nombre como derecho fundamental protegido constitucionalmente.
22. **Transferencia internacional de datos personales:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
23. **Transmisión internacional de datos personales:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.
24. **Tratamiento de datos:** Cualquier operación o conjunto de operaciones y procedimientos técnicos de carácter automatizado o no que se efectúan sobre datos personales tales como la recolección, grabación, almacenamiento, conservación, uso, circulación, modificación, bloqueo, cancelación, entre otros.
25. **Usuario:** Es la persona natural o jurídica que tiene interés en el uso de la información de carácter personal.

DISPOSICIONES GENERALES ESTABLECIDAS EN LA LEY 1581 DE 2012

- La Ley 1581 de 2012 desarrolla el derecho constitucional enfocado en conocer, actualizar, rectificar y eliminar, la información recogida en bases de datos consagrado en el artículo 15 de la Constitución (derecho a la información); así como autorizar la recolección y haber sido

informado de la finalidad de los mismos.

- La citada ley se aplica a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por parte de entidades públicas o privadas.
- Considerando el modo de conservación de una base de datos, se puede distinguir entre bases de datos automatizadas y bases de datos manuales o archivos.
- Las bases de datos automatizadas son aquellas que se almacenan y administran con la ayuda de herramientas informáticas.
- Las bases de datos manuales o archivos son aquellas cuya información se encuentra organizada y almacenada de manera física, como las fichas de pedidos a proveedores que contengan información personal relativa al proveedor, como nombre, identificación, números de teléfono, correo electrónico, entre otros.

La ley exceptúa del régimen de protección los siguientes archivos y bases de datos:

- Los archivos y las bases de datos pertenecientes al ámbito personal o doméstico;
- Los que tienen por finalidad la seguridad y la defensa nacional, la prevención, detección, monitoreo y control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.
- Los que tengan como fin y contengan información de inteligencia y contrainteligencia,
- Los de información periodística y otros contenidos editoriales,
- Los regulados por la Ley 1266 de 2008 (información financiera y crediticia, comercial, de servicios y proveniente de terceros países),
- Los regulados por la Ley 79 de 1993 (sobre censos de población y vivienda).

DESTINATARIOS. El presente lineamiento se aplicará y por ende obligará a las siguientes personas:

1. Representante legal.
2. Personal interno de SEMSA, directivos o no, que custodien y traten bases de datos de carácter

personal.

3. Contratistas y personas naturales o jurídicas que presten sus servicios a SEMSA bajo cualquier tipo de modalidad contractual, en virtud de la cual se efectuó cualquier tratamiento de datos de carácter personal.
4. Aquellas otras personas con las cuales exista una relación legal de orden estatutario, contractual, entre otras.
5. Personas públicas y privadas en condición de titulares de los datos personales.
6. Las demás personas que establezca la ley.

PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. La protección de datos de carácter personal en SEMSA estará sometida a los siguientes principios o reglas fundamentales con base en las cuales se determinarán los procesos internos relacionados con el tratamiento de datos personales; tales principios se interpretarán de manera armónica, integral y sistemática para resolver los conflictos que se susciten en esta materia; son principios aplicables a estos lineamientos, los consagrados en normas internacionales, en la leyes colombianas y en la jurisprudencia de la Corte Constitucional que ha desarrollado los derechos fundamentales vinculados a los datos de carácter personal además de los siguientes:

1. Consentimiento informado o principio de libertad. El tratamiento de datos personales al interior de SEMSA, deberá hacerse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos, tratados o divulgados sin autorización del titular, salvo mandato legal o judicial que supla el consentimiento del titular, particularmente para el caso de SEMSA no se requiere autorización en los casos relacionados con su objeto social, es decir, para la prestación de los servicios públicos domiciliarios y actividades conexas a éstos.
2. Legalidad. El tratamiento de datos personales en Colombia es una actividad reglada y por ende los procesos de negocios y destinatarios de la Ley 1581 de 2012 deben sujetarse a lo dispuesto en ella.

3. Finalidad del dato. El tratamiento de datos personales debe obedecer a una finalidad legítima, acorde con la Constitución Política y la ley, la cual debe ser informada de manera concreta, precisa y previa al titular para que este exprese su consentimiento.
4. Calidad o veracidad del dato. SEMSA procurará, mediante la implementación de herramientas y estrategias, que los datos de carácter personal recolectados sean veraces, completos, exactos, comprobables, comprensibles y actualizados.
5. Transparencia. En el tratamiento de datos personales se garantizará el derecho del titular a obtener y conocer del responsable y/o encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen.
6. Pertinencia del dato. Los datos personales que recabe SEMSA deberán ser adecuados, pertinentes y no excesivos, teniendo en cuenta la finalidad del tratamiento y/o de la base de datos. Se prohíbe la recolección de datos personales desproporcionados en relación con la finalidad para la cual se obtienen.
7. Acceso y circulación restringida. Los datos personales que recolecte o trate SEMSA serán usados por ella solo en el ámbito de la finalidad y autorización concedida por el titular del dato personal en los casos que aplique esta, por tanto, no podrán ser accedidos, transferidos, cedidos ni comunicados a terceros. Los datos personales bajo custodia de SEMSA no podrán estar disponibles en internet para consulta abierta al público o en cualquier otro medio de divulgación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable y seguro o que la ley lo obligue, lo anterior con el fin de brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a lo dispuesto en la ley.
8. Temporalidad del dato. Agotada la finalidad para la cual fue recolectado y/o tratado el dato personal, SEMSA deberá cesar en su uso y por ende adoptará las medidas de seguridad pertinentes a tal fin, salvo mandato legal o judicial que ordene conservarlos por un periodo mayor.
9. Seguridad del dato. SEMSA, como empresa social y ambientalmente responsable, y en procura de favorecer un buen relacionamiento con sus grupos de interés, adopta medidas de seguridad previstas en la ley y normas técnicas internacionales cuyo objetivo es proteger y preservar la

confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información contenida en bases de datos, independientemente del medio en el que se encuentre, de su ubicación o de la forma en que esta sea transmitida.

10. Confidencialidad. SEMSA y todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos de carácter personal, tienen la obligación profesional de guardar y mantener la reserva de tales datos, obligación que subsiste aún finalizada la relación contractual. SEMSA implementará, en sus relaciones contractuales, cláusulas de protección de datos en este sentido.
11. Deber de información. SEMSA informará, a los titulares de los datos personales, así como a los responsables y encargados del tratamiento, del régimen de protección de datos adoptado por la organización, así como la finalidad y demás principios que regulan el tratamiento de estos datos, los derechos y el ejercicio del Habeas Data por parte de los titulares, procediendo al registro que exige la ley ante la autoridad respectiva.
12. Protección especial de datos sensibles. SEMSA sólo recolectará datos personales de carácter sensible cuando ello sea necesario y pertinente para su actividad empresarial. En cada caso deberá obtener autorización expresa del titular, o bien verificar que su tratamiento se origine y legitime en el marco de una relación contractual y/o negocial, o bien provenga de autorización legal. La información personal de carácter sensible que se pueda obtener de un proceso de selección de personal será protegida a través de medidas de seguridad altas.

DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS. Los titulares de los datos de carácter personal contenidos en bases de datos que reposen en los sistemas de información de SEMSA, tienen los derechos descritos en este acápite en cumplimiento de las garantías fundamentales consagradas en la Constitución Política y la ley.

El ejercicio de estos derechos será gratuito e ilimitado por parte del titular del dato personal, sin perjuicio de disposiciones legales que regulen el ejercicio de los mismos. El ejercicio del Habeas Data, expresado en los siguientes derechos, constituye una potestad personalísima y corresponderán al titular del dato de

manera primigenia, salvo las excepciones de ley. Serán, más lo de Ley, los siguientes:

1. Derecho de acceso. Este derecho comprende la facultad del titular del dato de obtener toda la información respecto de sus propios datos personales, sean parciales o completos, del tratamiento aplicado a los mismos, de la finalidad del tratamiento, la ubicación de las bases de datos que contienen sus datos personales y sobre las comunicaciones y/o cesiones efectuadas respecto de ellos, sean estas autorizadas o no.
2. Derecho de actualización. Este derecho comprende la facultad del titular del dato de actualizar sus datos personales cuando estos hayan tenido alguna variación.
3. Derecho de rectificación. Este derecho comprende la facultad del titular del dato de modificar los datos que resulten ser inexactos, incompletos o inexistentes.
4. Derecho de supresión. Este derecho comprende la facultad del titular del dato de cancelar sus datos personales o suprimirlos cuando sean excesivos, no pertinentes o el tratamiento sea contrario a las normas, salvo en aquellos casos contemplados como excepciones por la ley.
5. Derecho a la revocatoria del consentimiento. El titular de los datos personales tiene el derecho de revocar el consentimiento o la autorización que habilita a SEMSA para un tratamiento con determinada finalidad, salvo en aquellos casos contemplados como excepciones por la ley.
6. Derecho a presentar quejas y reclamos o a ejercer acciones. El titular del dato personal tiene derecho a presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, o la entidad que fuera competente, quejas y reclamos ante SEMSA, así como las acciones que resultaren pertinentes, para la protección de sus datos.
7. Derecho a otorgar autorización para el tratamiento de datos. En desarrollo del principio del consentimiento informado, el titular del dato tiene derecho a otorgar su autorización, por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, para tratar sus datos personales en SEMSA. De manera excepcional, esta autorización no será requerida en los siguientes casos:
 - i. Cuando sea requerida por entidad pública o administrativa en cumplimiento de sus funciones legales como es el caso de SEMSA para el desarrollo de su objeto

- social, o por orden judicial.
- ii. Cuando se trate de datos de naturaleza pública.
 - iii. En casos de emergencia médica o sanitaria.
 - iv. Cuando sea tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
 - v. Cuando se trate de datos personales relacionados con el registro civil de las personas.
8. En estos casos, si bien no se requiere de la autorización del titular, sí tendrán aplicación los demás principios y disposiciones legales sobre Protección de Datos Personales.

DEBERES PARA LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO. Cuando SEMSA o cualquiera de los destinatarios de esta norma, asuma la calidad de responsable del tratamiento de datos personales bajo su custodia, deberá cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Hábeas Data.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en el presente lineamiento, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular, en los casos que aplique.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada o por virtud del respectivo aviso de privacidad publicado en el sitio web.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- 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.

- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley.
- Exigir al encargado del tratamiento respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en esta norma y en la ley.
- Contar con un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- 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.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. Cuando SEMSA o cualquiera de los destinatarios de esta norma, asuma la calidad de encargado del tratamiento de datos personales bajo su custodia, deberá cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Hábeas Data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la ley.
- Actualizar cuando corresponda, la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.

- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en este lineamiento y en la ley.
- Contar con un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.
- 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 por otra autoridad competente.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas facultadas para ello.
- 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.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

DEBERES COMUNES DE RESPONSABLES Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO. Además de los deberes antes descritos en cabeza de SEMSA y de cualquiera otra persona que asuma su condición de responsable o encargado del tratamiento, de manera complementaria asumirán los siguientes deberes cualquiera que sea su condición:

- Aplicar las medidas de seguridad conforme la clasificación de los datos personales que trata SEMSA.
- Adoptar procedimientos de recuperación de desastres aplicables a las bases de datos que contengan datos personales.
- Adoptar procedimientos de respaldo o back up de la base de datos que contienen datos personales.
- Gestionar de manera segura las bases de datos que contengan datos personales.
- Aplicar este lineamiento sobre Protección de Datos Personales en armonía con la “Política de Seguridad de la Información”.
- Gestionar de manera segura el acceso a las bases de datos personales contenidos en los sistemas

de información, en los que actúe como responsable o encargado del tratamiento.

- Disponer de un procedimiento para gestionar los incidentes de seguridad respecto de las bases de datos que contengan datos personales.
- Regular en los contratos con terceros el acceso a las bases que contengan datos de carácter personal.

PROHIBICIONES. En desarrollo de esta norma de la información personal en SEMSA, se establecen las siguientes prohibiciones y sanciones como consecuencia de su incumplimiento.

1. SEMSA prohíbe el acceso, uso, gestión, cesión, comunicación, almacenamiento y cualquiera otro tratamiento de datos personales de carácter sensible sin autorización del titular del dato personal y/o de SEMSA.
2. SEMSA prohíbe la cesión, comunicación o circulación de datos personales, sin el consentimiento previo, escrito y expreso del titular del dato o sin autorización de SEMSA.
3. SEMSA prohíbe el acceso, uso, cesión, comunicación, tratamiento, almacenamiento y cualquiera otro tratamiento de datos personales de carácter sensible que llegaren a ser identificados en un procedimiento de auditoría en aplicación de la norma sobre el buen uso de los recursos informáticos de la organización y/u otras normas expedidas por SEMSA para estos fines. Los datos sensibles que se identifiquen serán informados al titular de los mismos, con el fin de este proceda a eliminarlos; de no ser posible esta opción, SEMSA procederá a eliminarlos de manera segura.
4. SEMSA prohíbe a los destinatarios de este lineamiento cualquier tratamiento de datos personales que pueda dar lugar a alguna de las conductas descritas en la ley penal, salvo que se cuente con la autorización del titular del dato y/o de SEMSA, según el caso.
5. SEMSA prohíbe el tratamiento de datos personales de niños y adolescentes menores de edad, salvo autorización expresa de sus representantes legales. Todo tratamiento que se llegare a hacer respecto de los datos de los menores, se deberán asegurar los derechos prevalentes que

la Constitución Política reconoce a estos, en armonía con el Código de la Infancia y la Adolescencia.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. Las operaciones que constituyen tratamiento de datos personales por parte de SEMSA, en calidad de responsable o encargado de los mismos, se regirán por los siguientes parámetros.

TRATAMIENTO DE DATOS ANTES DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL Y LABORAL. SEMSA almacenará los datos personales e información personal obtenida del proceso de selección y contratación de los empleados y contratistas en una carpeta identificada con el nombre y/o número de documento de cada uno de estos.

El tratamiento y acceso a esta información, en formato físico o digital, será autorizado por Recursos Humanos, acorde con sus procedimientos, con la finalidad de administrar la relación contractual entre SEMSA y el empleado. El uso de la información de los empleados para fines diferentes a la administración de la relación contractual, está prohibido en SEMSA. El uso diferente de los datos e información personal de los empleados solo procederá por orden de autoridad competente, siempre que en ella radique tal facultad. SEMSA tiene prohibido ceder tal información a terceras partes, pues tal hecho puede configurar una desviación en la finalidad para la cual fueron entregados los datos personales por sus titulares. Lo anterior, salvo autorización previa y escrita que documente el consentimiento por parte del titular del dato personal o por orden de autoridad competente, siempre que en ella radique tal facultad.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE PROVEEDORES. SEMSA a través de la Coordinación de Compras, solo recabará de sus proveedores los datos que sean necesarios, pertinentes y no excesivos para la finalidad de selección, evaluación y ejecución del contrato a que haya lugar. Cuando se le exija a SEMSA, por su naturaleza jurídica, la divulgación de datos del proveedor -persona física- consecuencia de un proceso de selección, esta se efectuará con las previsiones que den cumplimiento

a lo dispuesto en esta norma y que prevengan a terceros sobre la finalidad de la información que se divulga.

SEMSA recolectará de sus proveedores los datos personales de los empleados de este, que sean necesarios, pertinentes y no excesivos, que por motivos de seguridad deba analizar y evaluar, atendiendo las características de los servicios que se contraten con el proveedor. Los datos personales de empleados de los proveedores recolectados por SEMSA, tendrá como única finalidad verificar su idoneidad y competencia; por tanto, una vez verificado este requisito, SEMSA podrá devolver tal información al proveedor, salvo cuando fuere necesario preservar estos datos.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. SEMSA a través del Área Comercial y de Servicios Públicos, tratará los datos personales recabados en la prestación de los servicios para los fines dispuestos en el contrato de condiciones uniformes y para las ofertas comerciales conexas a los servicios públicos domiciliarios, tratando dichos datos conforme a lo establecido en este lineamiento.

El tratamiento de esta información para fines diferentes a los vinculados con la prestación de servicios públicos domiciliarios, deberá ser definido por SEMSA, así como previamente informado y autorizado por el titular del dato.

De manera particular, las principales finalidades para el tratamiento de Datos Personales que corresponde a la empresa desarrollar en ejercicio de sus actividades legales se relacionan con los siguientes trámites:

- Solicitudes de servicio
- Corte y/o suspensión del servicio
- Protección al consumidor del servicio público de acueducto
- Control y verificación de reglamentos técnicos

- Estadísticas de consumo
- Vigilancia de los consumos
- Recepción de PQR
- Facturación, cobro y entrega de facturas
- Entrega de documentación interna y externa
- Recepción de datos personales para independizaciones e instalaciones del servicio de acueducto y alcantarillado.
- Toma de datos personales en visitas técnicas
- Otros servicios técnicos

TEMPORALIDAD DEL DATO PERSONAL. En el tratamiento de datos personales que efectúa SEMSA, la permanencia de los datos en sus sistemas de información estará determinada por la finalidad de dicho tratamiento. En consecuencia, agotada la finalidad para la cual se recolectaron los datos, SEMSA procederá a su destrucción o devolución, según el caso, o bien a conservarlos según lo dispuesto en la ley, adoptando las medidas técnicas que impidan un tratamiento inadecuado.

MEDIDAS DE SEGURIDAD. En el tratamiento de los datos personales objeto de regulación en este lineamiento, SEMSA adoptó medidas de seguridad físicas, lógicas y administrativas, las cuales se clasifican en nivel alto, medio y bajo, conforme el riesgo que pueda derivar de la criticidad de los datos personales tratados.

PROCEDIMIENTOS Y SANCIONES. SEMSA comunica a los destinatarios de este lineamiento el régimen de sanciones previsto por la Ley 1581 de 2012 en su Artículo 23, que materializa los riesgos que se asume por un indebido tratamiento de datos personales:

ARTICULO 23. Sanciones. La Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer a los Responsables del Tratamiento y Encargados del Tratamiento las siguientes sanciones:

- Multas de carácter personal e institucional hasta por el equivalente de dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la imposición de la sanción. Las multas podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó.
- Suspensión de las actividades relacionadas con el Tratamiento hasta por un término de seis (6) meses. En el acto de suspensión se indicarán los correctivos que se deberán adoptar.
- Cierre temporal de las operaciones relacionadas con el Tratamiento una vez transcurrido el término de suspensión sin que se hubieren adoptado los correctivos ordenados por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Cierre inmediato y definitivo de la operación que involucre el Tratamiento de datos sensibles.

La notificación de cualquier procedimiento de investigación por parte de cualquier autoridad, relacionado con el tratamiento de datos personales, deberá ser comunicada de manera inmediata a la Gerencia de SEMSA, con el fin de tomar las medidas tendientes a defender el accionar de la entidad y evitar la imposición de las sanciones previstas en la legislación colombiana, en particular las consignadas en el Título VI, Capítulo 3 de la Ley 1581 de 2012 antes descritas. Consecuencia de los riesgos que asume SEMSA bien en calidad de responsable y/o encargado del tratamiento de los datos personales, el incumplimiento de esta norma por parte de sus destinatarios, se considera una falta grave y podrá dar lugar al inicio de un proceso de descargos e incluso la terminación del contrato respectivo sin perjuicio de las demás acciones que legalmente procedan.

ENTREGA DE DATOS PERSONALES A AUTORIDADES. Cuando las autoridades del Estado soliciten a SEMSA el acceso y/o entrega de datos de carácter personal contenidos en cualquiera de sus bases de datos, se verificará la legalidad de la petición, la pertinencia de los datos solicitados en relación con la finalidad expresada por la autoridad, y se documentará la entrega de la información personal solicitada previendo que la misma cumpla con todos sus atributos (autenticidad, confiabilidad e integridad), y advirtiendo el deber de protección sobre estos datos, tanto al funcionario que hace la solicitud, a quien

la recibe, así como a la entidad para la cual estos laboran. Se prevendrá a la autoridad que requiera la información personal, sobre las medidas de seguridad que aplican a los datos personales entregados y los riesgos que conlleva su indebido uso e inadecuado tratamiento.

CANALES DE COMUNICACIÓN. El Titular de los datos personales puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir el dato y revocar la autorización, mediante la presentación de petición, queja, consultas y reclamo ante la empresa, al correo electrónico notificaciones@semsaesp.com o en la Carrera 24 No 1ª 24 Oficina 906 Puerto Colombia (Atlántico).

Puerto Colombia, Febrero 15 de 2022



NELSON GUZMAN VILLEGAS
Gerente - Representante Legal