



EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.  
EMPAS S.A.

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código:DEDE-03

Versión:02

Pág 1 de 14

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Ley Estatutaria 1581 de 2012

Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015

### CONSIDERACIONES

La EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P. en adelante "EMPAS S.A" en su compromiso con el respeto y garantía de los derechos de la comunidad en general, adopta internamente la política de tratamiento de datos personales conforme a lo estipulado en la ley general de protección de datos personales ley Estatutaria 1581 de 2012 y el decreto único reglamentario 1074 de 2015, la cual es de obligatorio y estricto cumplimiento para la Empresa en calidad de responsable del tratamiento de datos personales, así como para los terceros que obran en su nombre , o que sin actuar en nombre de la EMPAS S.A, tratan datos personales por disposición de ésta como encargados del uso de datos de carácter personal.

Conforme lo anterior la EMPAS S.A, adopta la siguiente política de tratamiento 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.

### NATURALEZA JURÍDICA DE EMPAS.

EMPAS S.A E.S.P., es una sociedad anónima, de carácter oficial, regida con un régimen especial otorgado por la ley 142 de 1994, regida por el decreto único reglamentario 1077 de 2015, (...) por los estatutos contenidos en su escritura de constitución.

EMPAS S.A. E.S.P. Tiene como objeto la prestación del servicio público domiciliario de alcantarillado en Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta zona norte, así como actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de residuos líquidos, conforme al art. 14 de la Ley 142 de 1994 y al Decreto único reglamentario 1077 de 2015."



EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.  
EMPAS S.A.

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código:DEDE-03

Versión:02

Pág 2 de 14

### IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

**RAZÓN SOCIAL:** Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A E.S.P – EMPAS S.A.

**DIRECCIÓN:** Calle 24 No. 23-68, Barrio Alarcón

**CIUDAD:** Bucaramanga, Santander.

**TELÉFONO:** (067) 6059370 / (067) 6059377

**CORREO:** [contactenos@empas.gov.co](mailto:contactenos@empas.gov.co)

**PORTAL WEB:** [www.empas.gov.co](http://www.empas.gov.co)

### MARCO LEGAL QUE RIGE EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos personales constituye una actividad regulada en el ordenamiento jurídico colombiano con el fin de acreditar que el mismo se realice de forma responsable y garantizando los derechos a la intimidad, dignidad, honra, buen nombre y privacidad de las personas que confían su información a las empresas que, como la EMPAS S.A, requieren efectuar tratamiento legítimo para el desarrollo normal de sus operaciones y prestación de sus servicios.

De acuerdo con esto, la EMPAS S.A 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 de datos personales, especialmente la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.

La EMPAS S.A en su calidad de responsable del tratamiento de información personal se encuentra comprometido con el cumplimiento de la normatividad referida y, en consecuencia, promoverá el respeto de los principios y normas sobre protección de datos personales por parte de sus trabajadores, funcionarios, contratistas y encargados de su tratamiento, liderando procesos de mejoramiento continuo y con observancia a la ley.

Si bien es sujeto obligado según la ley estatutaria 1712 de 2014, art 5, la obligación es dar información a usuarios únicamente relacionado con la gestión de la comunicación con el cliente (CCM), dentro del marco de la relación empresa – Usuario.

### DEFINICIONES

Para la correcta interpretación y aplicación de la presente política de tratamiento de datos personales, se definen los siguientes conceptos:



EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.  
EMPAS S.A.

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código:DEDE-03

Versión:02

Pág 3 de 14

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales<sup>1</sup>.
- **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.<sup>2</sup>
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.<sup>3</sup>
- **Consulta:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la Ley para acceder a la información que repose en cualquier base de datos, bien sea que esté contenida en un registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.
- **Datos abiertos:** Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos<sup>4</sup>.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables<sup>5</sup>.
- **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular. (Decreto Único Reglamentario 1377 de 2013 Art 3, numeral 3).
- **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva<sup>6</sup>.

<sup>1</sup> Literal a), artículo 3, Ley 1581 de 2012.

<sup>2</sup> Numeral 1, artículo 2.2.2.25.1.3, Decreto 1074 de 2015.

<sup>3</sup> Literal b), artículo 3, Ley 1581 de 2012.

<sup>4</sup> Literal j), artículo 6, Ley 1712 de 2014

<sup>5</sup> Literal c), artículo 3, Ley 1581 de 2012

<sup>6</sup> Numeral 2, artículo 2.2.2.25.1.3, Decreto 1074 de 2015



EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.  
EMPAS S.A.

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código:DEDE-03

Versión:02

Pág 4 de 14

- **Dato semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento y divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas, o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio<sup>7</sup>.
- **Dato sensible:** Aquellos datos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos<sup>8</sup>.
- **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<sup>9</sup>.
- **Información pública:** Es toda información que el responsable y/o encargado del tratamiento, genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal<sup>10</sup>.
- **Información pública clasificada:** Es aquella información que estando en poder de un sujeto responsable en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica, por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el art 18 de la ley Estatutaria 1712 de 2014.
- **Información pública reservada:** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto responsable en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos<sup>11</sup>.
- **Oficial de protección de datos:** Persona(s) que han sido designada(s) internamente por la Gerencia de la EMPAS S.A, para ejercer de manera formal la función de coordinar y controlar el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, las quejas, solicitudes o reclamos que los titulares formulen.

<sup>7</sup> Literal g), artículo 3, Ley 1266 de 2008

<sup>8</sup> Numeral 3, artículo 2.2.2.25.1.3, Decreto 1074 de 2015.

<sup>9</sup> Literal d), artículo 3, Ley 1581 de 2012.

<sup>10</sup> Literal b), artículo 6, Ley 1712 de 2014.

<sup>11</sup> Literal c), artículo 6, Ley 1712 de 2014.



- **Persona identificable:** Toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, mediante cualquier información referida a su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social. Una persona natural no se considerará identificable si dicha identificación requiere plazos o actividades desproporcionados.
- **Reclamo:** Solicitud del titular del dato o de las personas autorizadas por éste o por la Ley para corregir, actualizar, o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la Ley.
- **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 mismos<sup>12</sup>.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento<sup>13</sup>.
- **Tratamiento:** Se refiere a cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión<sup>14</sup>.
- **Transferencia:** Envío de datos personales que realiza el responsable o Encargado desde Colombia a un receptor o quien haga sus veces que se encuentra dentro (transferencia nacional) o fuera del país (transferencia internacional)<sup>15</sup>.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta del responsable<sup>16</sup>.

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

En cumplimiento con la Constitución y las normas en protección de datos personales, la EMPAS S.A, realizará el tratamiento de los datos personales de sus respectivos titulares bajo los siguientes principios normativos y de obligatorio cumplimiento.

- a) **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento de Datos Personales por parte de la EMPAS S.A, es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la presente política, y en la Constitución, la Ley y las decisiones judiciales adoptadas por el Estado Colombiano.

<sup>12</sup> Literal e), artículo 3, Ley 1581 de 2012.

<sup>13</sup> Literal f), artículo 3, Ley 1581 de 2012.

<sup>14</sup> Literal g), artículo 3, Ley 1581 de 2012.

<sup>15</sup> Numeral 4, artículo 2.2.2.25.1.3, Decreto 1074 de 2015

<sup>16</sup> Numeral 5, artículo 2.2.2.25.1.3, Decreto 1074 de 2015





EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.  
EMPAS S.A.

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código:DEDE-03

Versión:02

Pág 6 de 14

- 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 por parte de la EMPAS S.A 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 por parte de la EMPAS S.A, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le concierne.
- 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 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 ley; 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 la EMPAS S.A, 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 ley y en los términos de la misma norma.



EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.  
EMPAS S.A.

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código:DEDE-03

Versión:02

Pág 7 de 14

### **SOBRE LA AUTORIZACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Conforme al artículo 9 de la Ley 1581 de 2012, la EMPAS S.A solicitará de manera previa, expresa, informada o por conducta inequívoca, la autorización del tratamiento de datos personales de los diferentes titulares sobre los cuales realiza tratamiento de su información, lo anterior exceptuando los casos definidos en el artículo 10 de la misma norma.

### **SOBRE LAS EXCEPCIONES A SOLICITAR AUTORIZACIÓN PREVIA, EXPRESA E INFORMADA**

Conforme al artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, la EMPAS S.A está exento de solicitar autorización para el tratamiento de datos personales bajo las siguientes premisas:

- a) Cuando se traten de datos de naturaleza pública.
- b) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- c) Tratamiento e información autorizada por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- d) Cuando verse sobre datos relacionados con el registro civil de las personas.
- e) Cuando sea información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; previa justificación del vínculo entre la necesidad de obtener los datos y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.

En los casos en que la EMPAS S.A, por mandato legal, deba entregar información de carácter personal, le comunicará a la entidad pública o administrativa que sobre ella recae el deber de cumplir con las exigencias que le impone la Ley 1581 de 2012, como responsable del tratamiento de datos, o encargado en ciertos casos, en especial los principios de: finalidad, uso legítimo, circulación restringida, confidencialidad y seguridad.

### **DEBERES DE LA EMPAS S.A COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**

La EMPAS S.A, en cumplimiento a los principios y lineamientos legales para el tratamiento de datos personales, informa a los titulares y terceros interesados que durante el tratamiento de datos personales se dará cumplimiento a los deberes reglamentados en el Artículo 17 de la Ley 1581 de 2012.



EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.  
EMPAS S.A.

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código:DEDE-03

Versión:02

Pág 8 de 14

Cuando no sea posible poner a disposición del titular la política de tratamiento de datos personales, la EMPAS S.A informará por medio de un Aviso de Privacidad, sobre la existencia de tales políticas.

### DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1074 de 2015, el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos frente a la EMPAS S.A.:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la EMPAS S.A en su condición de responsable del tratamiento.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a la EMPAS S.A, en su condición de responsable del Tratamiento.
- c) Ser informado por la EMPAS S.A, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- d) 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.
- e) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Conforme al último literal, debe atenderse a lo establecido en el artículo 2.2.2.25.4.2 del Decreto 1074 de 2015, el cual determina:

*(...) El titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales: (i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas. Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, el responsable sólo podrá cobrar al titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente. Para tal efecto, el responsable deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando esta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.*

En ningún caso el titular de los datos podrá revocar la autorización y solicitar la supresión de estos, cuando exista un deber legal o contractual que le imponga la obligación de permanecer en la base de datos.





EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.  
EMPAS S.A.

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código:DEDE-03

Versión:02

Pág 9 de 14

### FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Las finalidades para las cuales se realizará el tratamiento de sus datos personales, serán las siguientes:

- Recepcionar, controlar y procesar la información de los peticionarios para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos presentados a la empresa.
- Permitir la verificación de la información suministrada por el titular.
- Enviar comunicaciones a los diferentes usuarios y a la comunidad en general, con información de interés sobre la prestación del servicio público domiciliario de alcantarillado.
- Desarrollar planes, programas y proyectos de administración, formación y bienestar del talento humano, para promover el desarrollo integral de los servidores públicos de la EMPAS S.A.
- Establecer planes y programas que permitan atender la demanda de los usuarios en cuanto al cumplimiento y cobertura de los servicios públicos domiciliarios.
- Gestionar planes, y programas relacionados con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, según las normas y procedimientos que apliquen.
- Generar la caracterización de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, que por su calidad deban ser identificados.
- Generar la captura de imágenes de personas por medio de sistemas de video vigilancia, con el fin de brindar seguridad y control de acceso a las instalaciones de la Empresa
- Registrar y conservar la información del talento humano de la EMPAS S.A. y su grupo familiar
- Generar y controlar el proceso de facturación de la Empresa.
- Generar contacto permanente con miembros de medios de comunicación, para dar cobertura a eventos de la Empresa.
- La EMPAS S.A. podrá recolectar datos personales de los empleados de sus proveedores cuando por motivos de seguridad o cumplimiento de normatividad, deba analizar y evaluar la idoneidad de determinadas personas, atendiendo las características de los servicios que se contraten con el proveedor, para lo cual se deberá autorizar expresamente su conservación.
- Llevar un registro de los libros de socios o accionistas y de actas de asamblea y junta directiva y suministrar cuando se requiera la información de los miembros de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva a los entes de control, vigilancia, policía, judiciales y/o administrativos en virtud de requerimiento legal.
- Tratar los datos personales para cumplir con las normas en salud y para traspasar la información a las entidades gubernamentales que lo requieran.

En el evento de realizar usos para propósitos distintos a los aquí mencionados, estos serán informados debidamente al momento de obtener la autorización.

### DEL TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

En términos generales se prohíbe el tratamiento de datos sensibles, exceptuando los casos cuando:

- a) 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.



EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.  
EMPAS S.A.

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código:DEDE-03

Versión:02

Pág 10 de 14

b) El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos los representantes legales deberán otorgar su autorización.

c) 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.

d) El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

e) 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 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, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública y que cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

- a) Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b) Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Todo responsable y encargado involucrado en el Tratamiento de los Datos Personales de Niños, Niñas y Adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos. Para este fin deberán aplicarse los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015.

### MEDIOS Y ACCIONES PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS

La EMPAS S.A cumpliendo con lo reglamentado por la Ley 1581 de 2012 pone en conocimiento el procedimiento para realizar las consultas y reclamos a los usuarios de la siguiente manera:

#### CONSULTAS:

Los titulares, sus causahabientes o representantes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos, por lo que la EMPAS S.A, en calidad de responsable del tratamiento, suministrará a éstos, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.



La EMPAS S.A garantiza los medios de comunicación electrónica para la formulación de consultas, los cuales serán los mismos utilizados para la recepción y atención de peticiones, quejas y reclamos administrado por los funcionarios de la Entidad dispuestos para la atención de las solicitudes externas.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de la misma.

De cumplirse el término sin que sea posible atender la consulta, la EMPAS S.A como responsable del tratamiento de los datos, informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

#### **RECLAMOS:**

Los reclamos serán atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la fecha en que la misma haya sido recibida mediante los canales dispuestos para el efecto. Si el reclamo no cumple con los requisitos establecidos por la ley o se encontrara incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del mismo para que subsane las falencias identificadas. Si transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, el titular o interesado no hubiere corregido la solicitud o aportado la información correspondiente se entenderá abandonado el reclamo y se procederá al archivo definitivo del mismo.

En el caso contrario, cuando el requerimiento hubiese sido atendido por el titular en el término previsto, subsanando los defectos del reclamo y allegando la documentación necesaria, la EMPAS S.A emitirá la respuesta pertinente, pudiendo prorrogar al término en casos especiales con previa comunicación al interesado. Este nuevo plazo no será superior a ocho (8) días hábiles.

Si el titular está inconforme con la respuesta recibida o considera que la misma no satisface sus necesidades, cuenta con un término de quince (15) días a partir de la notificación de la respuesta para pedir que sea revaluada, en los casos en que haya sido desfavorable a sus intereses.

Sin importar el canal de atención que el titular elija para presentar su solicitud, esta deberá estar dirigida a la EMPAS S.A, e incluir los siguientes ítems:

- a) Nombre y apellido del titular.
- b) Número de identificación del titular.
- c) Datos de localización del titular (Dirección, correo y/o número telefónico de contacto).
- d) Descripción de los hechos que dan lugar a la consulta o reclamo.
- e) Documentos que se considere, den soporte a la consulta o al reclamo.



- f) Medio por el cual desea recibir la respuesta.
- g) Nombre del peticionario, si es diferente al titular, debe adjuntar los documentos de acreditación que le permitan actuar en su nombre.
- h) Firma del peticionario.

### **CANALES DE ATENCIÓN**

La EMPAS S.A pone a disposición de los ciudadanos los siguientes canales de atención para dar respuesta a las consultas y reclamos presentados:

Punto de atención personal	<b>Bucaramanga</b> Calle 24 No. 23-68, Barrio Alarcón
Correo electrónico	<a href="mailto:contactenos@empas.gov.co">contactenos@empas.gov.co</a>
Sitio web	<a href="http://www.empas.gov.co">www.empas.gov.co</a>

### **CUANDO QUIEN SOLICITA LA INFORMACIÓN, NO ES EL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES**

El artículo 2.2.2.25.4.1. Del decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, estipula que los derechos de los titulares podrán ser ejercidos por terceras personas, previa acreditación de la representación o apoderamiento. De acuerdo con lo anterior, la EMPAS S.A, comunica a los titulares los requisitos mínimos que deberá contener la autorización cuando el titular haya otorgado a un tercero para consultar o reclamar información a su nombre

1. Identificación del titular que autoriza.
2. Copia de la cédula de ciudadanía o documento de identificación del titular.
3. Nombre, datos de identificación y copia de la cédula o documento de identidad de la persona autorizada.
4. Tiempo por el cual puede consultar, actualizar o rectificar la información (solo una vez, por un año, por la duración de la relación jurídica, o hasta nueva orden, etc.)
5. Manifestar el carácter voluntario y libre de la autorización.

El titular deberá entregar la anterior autorización a la EMPAS S.A, en la cual faculta a un tercero para que consulte, actualice o rectifique su información. Este requisito tiene el único fin de proteger y restringir el acceso de la información a terceros no autorizados.





EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.  
EMPAS S.A.

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código:DEDE-03

Versión:02

Pág 13 de 14

### PERSONA O ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, RECLAMOS EN HABEAS DATA

El Área de protección de datos se encargará de gestionar las consultas y reclamos que versen sobre el tratamiento de datos personales.

### CAPTURA DE IMÁGENES POR CÁMARAS DE VIDEOVIGILANCIA

La EMPAS S.A, para garantizar la seguridad de las personas e instalaciones de cada una de sus sedes y oficinas, podrá capturar datos personales por medio de sistemas de video vigilancia. La EMPAS S.A informa a los titulares sobre la existencia de estos medios a través de avisos de video vigilancia, ubicados de manera estratégica en cada una de sus sedes y oficinas, para su fácil identificación. Es de resaltar que el sistema de video vigilancia de la EMPAS S.A no inspecciona áreas en que la intimidad del titular pueda ser afectada (baños y similares). La información capturada por cámaras de video vigilancia, tiene como finalidad también el monitoreo de las actividades de trabajadores, usuarios y visitantes, con el fin de hacer cumplir los diferentes reglamentos internos, y poder ser tomados como medios de pruebas en cualquier tipo de proceso interno o externo, velando siempre por el respeto de los derechos a la intimidad, buen nombre y honra del titular.

Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante autoridades administrativas o judiciales con sujeción y cumplimiento de las normas aplicables.

### 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 Tratamiento de Datos Personales adoptada previamente por la EMPAS S.A.

### VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS

Las bases de datos que almacenen información de titulares que posean relaciones contractuales 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.





EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P.  
EMPAS S.A.

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Código: DEDE-03


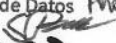


Versión: 02

Pág 14 de 14

### CAMBIOS Y MODIFICACIONES

Los cambios y modificaciones de orden sustancial que se incorporen en la presente política con posterioridad a su entrada en vigor, serán comunicados al titular con diez (10) días de anticipación a la implementación de las variaciones. La notificación sobre las modificaciones que serán efectuadas podrá remitirse por los medios de comunicación idónea, tales como: correos electrónicos o en las instalaciones físicas de la EMPAS S.A.

**CESAR CAMILO HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ**  
Gerente General

Proyectó: Luz Andrea Quiroga Arguello, Oficial de Protección de Datos   
Sebastián Rueda Quesada, Consultor Legal Shield   
Revisó: Dr. Sergio Andrés Ochoa, Secretario General   
Ing. Jessica Nayibe Hurtado, Subgerente de Planeación e Informática 

Fecha de Publicación: Noviembre de 2025