Política de tratamiento de datos personales

Aguas del Magdalena S.A. E.S.P. — Ley 1581 de 2012 y Decreto 1074 de 2015 (Libro 2, Parte 2, Título 2, Capítulo 25)

> **En pocas palabras:** Aguas del Magdalena usa sus datos personales solo para cumplir sus funciones como gestor del Plan Departamental de Agua: atender sus peticiones, ejecutar y socializar obras, contratar y administrar su talento humano. No vende sus datos. Usted puede conocerlos, actualizarlos, rectificarlos o pedir que se supriman, escribiendo a **amg@aguasdelmagdalena.com** o radicando una PQRSD en **www.aguasdelmagdalena.com/pqrs**.

1. Responsable del tratamiento

Razón social	Aguas del Magdalena S.A. E.S.P.
NIT	900.094.880-2
Naturaleza	Empresa de servicios públicos domiciliarios, gestor del Plan Departamental para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento del Magdalena.
Domicilio	Calle 24 N.° 3-99, Oficina 1102, Edificio Banco de Bogotá, Santa Marta D.T.C.H., Magdalena
Teléfonos	(605) 423 4834 – (605) 430 4477
Correo electrónico	amg@aguasdelmagdalena.com
Sitio web	www.aguasdelmagdalena.com
Horario de atención	Lunes a viernes: 8:00 a.m. – 12:00 m. y 2:00 p.m. – 6:00 p.m.

2. Objeto y alcance

Esta política establece cómo Aguas del Magdalena S.A. E.S.P. (en adelante, «la Entidad») recolecta, almacena, usa, circula y suprime los datos personales que recibe, y cómo los titulares pueden ejercer sus derechos. Se aplica a todas las bases de datos y archivos, físicos o digitales, que contengan datos personales y que sean objeto de tratamiento por la Entidad, sus servidores públicos, contratistas y los encargados que actúen en su nombre.

3. Marco normativo

- Constitución Política de Colombia, artículos 15 (derecho a la intimidad y al habeas data) y 20.

- Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Decreto 1074 de 2015, Libro 2, Parte 2, Título 2, Capítulo 25 (que compila el Decreto 1377 de 2013) y Capítulo 26 (Registro Nacional de Bases de Datos).
- Ley 1712 de 2014, de transparencia y del derecho de acceso a la información pública, en especial sus artículos 18 y 19 sobre información clasificada y reservada.
- Ley 1755 de 2015, que regula el derecho fundamental de petición.

4. Definiciones

Término	Significado
Titular	Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
Dato personal	Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
Dato público	El que no es semiprivado, privado ni sensible; por ejemplo, el estado civil, la profesión u oficio y la calidad de servidor público.
Dato semiprivado	El que no es de naturaleza íntima ni pública y cuyo conocimiento puede interesar a cierto sector; por ejemplo, los datos financieros y crediticios.
Dato privado	El que por su naturaleza íntima solo es relevante para el titular.
Dato sensible	El que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación: origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas, pertenencia a sindicatos u organizaciones sociales, datos de salud, vida sexual y datos biométricos.
Tratamiento	Cualquier operación sobre datos personales: recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
Autorización	Consentimiento previo, expreso e informado del titular para el tratamiento de sus datos.
Aviso de privacidad	Comunicación verbal o escrita que informa al titular sobre esta política, cómo acceder a ella y las finalidades del tratamiento.
Base de datos	Conjunto organizado de datos personales objeto de tratamiento.
Responsable	Quien decide sobre la base de datos y el tratamiento. En este caso, la Entidad.
Encargado	Quien trata datos personales por cuenta del responsable; por ejemplo, un proveedor tecnológico.
Transferencia	Envío de datos a otro responsable, dentro o fuera de Colombia.

Transmisión	Comunicación de datos a un encargado para que realice el tratamiento por cuenta del responsable.

5. Principios

La Entidad aplica los principios del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012: **legalidad** (el tratamiento se sujeta a la ley); **finalidad** (obedece a un propósito legítimo informado al titular); **libertad** (requiere autorización previa, salvo las excepciones legales); **veracidad o calidad** (los datos deben ser veraces, completos, exactos y actualizados); **transparencia** (el titular puede saber en todo momento qué datos suyos se tratan); **acceso y circulación restringida** (solo acceden las personas autorizadas); **seguridad** (se protegen con medidas técnicas, humanas y administrativas) y **confidencialidad** (quienes intervienen en el tratamiento guardan reserva, incluso al terminar su relación con la Entidad).

6. Datos que tratamos y para qué

Titulares	Datos	Finalidades
Ciudadanos que presentan peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias (PQRSD)	Nombre, documento, datos de contacto, municipio, contenido de la solicitud y anexos. Las PQRSD anónimas no requieren datos.	Radicar, tramitar, responder y notificar la solicitud; trasladarla a la autoridad competente cuando corresponda; pedir información adicional; medir la satisfacción; y elaborar los informes de ley, que solo contienen totales, sin datos personales.
Comunidades y beneficiarios de los proyectos	Nombre, documento, datos de contacto, vereda o barrio, firma en listas de asistencia, registros fotográficos y de video de reuniones y obras.	Socializar los proyectos, adelantar la gestión social, levantar actas, rendir cuentas sobre la ejecución de las obras y atender los requerimientos de los entes de control.
Servidores públicos, aspirantes y exservidores	Datos de identificación y contacto, hoja de vida, formación, experiencia, datos de nómina y seguridad social, y datos de salud ocupacional.	Vincular y administrar al personal, pagar la nómina y las prestaciones, afiliar al sistema de seguridad social, cumplir las obligaciones legales y de reporte (incluido el SIGEP), expedir certificaciones y publicar el directorio institucional. La foto, la formación y la experiencia solo se publican con la autorización del servidor.
Contratistas y proveedores	Datos de identificación y contacto, documentos del proceso de contratación, datos bancarios y tributarios.	Adelantar los procesos de contratación, publicarlos en el SECOP cuando la ley lo exige, supervisar la ejecución, pagar y cumplir las obligaciones tributarias y de control.

Prestadores de servicios y funcionarios de los municipios	Nombre, cargo, entidad y datos de contacto institucional.	Coordinar el Plan Departamental de Agua, el fortalecimiento institucional de los prestadores y la ejecución de los proyectos.
Visitantes del portal web	Dirección IP y datos técnicos de navegación.	Proteger el portal contra el abuso y los ataques. El portal no usa cookies de publicidad y mide las visitas de forma agregada, sin cookies y sin guardar la dirección IP. El detalle de las cookies y de los servicios de terceros, como la verificación reCAPTCHA del formulario de PQRSD, está en la Política de privacidad del portal.

7. Datos sensibles y de niñas, niños y adolescentes

La Entidad solo trata datos sensibles cuando es necesario para la finalidad y con autorización expresa del titular, salvo las excepciones del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012. El titular no está obligado a autorizar el tratamiento de datos sensibles, y ninguna actividad ni trámite estará condicionado a que los entregue.

Los datos de niñas, niños y adolescentes se tratan respetando su interés superior y sus derechos fundamentales, con la autorización de su representante legal y, cuando sea posible, teniendo en cuenta su opinión. Las imágenes de menores en registros de obras y reuniones solo se publican con autorización de su representante o de forma que no se les pueda identificar.

8. Autorización

La Entidad solicita la autorización del titular, de forma previa, expresa e informada, por escrito, por medios electrónicos (por ejemplo, la casilla de aceptación del formulario de PQRSD del portal) o mediante conductas inequívocas que permitan concluir que la otorgó. La Entidad conserva prueba de la autorización.

No se requiere autorización, conforme al artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, cuando se trate de información requerida por una entidad pública en ejercicio de sus funciones legales, datos de naturaleza pública, casos de urgencia médica o sanitaria, tratamiento autorizado por la ley con fines históricos, estadísticos o científicos, y datos del registro civil.

9. Derechos de los titulares

Como titular de sus datos personales, usted tiene derecho a:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
2. Solicitar prueba de la autorización que otorgó, salvo cuando la ley no la exige.
3. Ser informado sobre el uso que se ha dado a sus datos.

4. Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a la ley, después de haber agotado el trámite de consulta o reclamo ante la Entidad.
5. Revocar la autorización y pedir la supresión de sus datos cuando no se respeten los principios, derechos y garantías legales. La supresión no procede cuando el titular tiene un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos, ni sobre la información que la Entidad debe conservar por ley; por ejemplo, la que forma parte de un expediente, según las tablas de retención documental.
6. Acceder en forma gratuita a sus datos personales.

10. Deberes de la Entidad

Como responsable del tratamiento, la Entidad cumple los deberes del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012. Entre ellos están: garantizar al titular el ejercicio de sus derechos, conservar prueba de la autorización, informar la finalidad, conservar la información en condiciones de seguridad, actualizar y rectificar los datos, tramitar las consultas y reclamos en los términos de ley, exigir a los encargados el cumplimiento de estas reglas e informar a la Superintendencia de Industria y Comercio los incidentes de seguridad.

11. Cómo ejercer sus derechos

Canales

- **Portal web:** radicando una PQRSD en www.aguasdelmagdalena.com/pqrs. Recibirá un número de radicado para hacer seguimiento.
- **Correo electrónico:** amg@aguasdelmagdalena.com.
- **Presencial o por correspondencia:** Calle 24 N.° 3-99, Oficina 1102, Edificio Banco de Bogotá, Santa Marta, en el horario de atención.

La solicitud debe indicar el nombre y el documento del titular, la descripción de lo que pide, la dirección o el correo para la respuesta y, si actúa en nombre de otro, el documento que acredite su representación. La **Secretaría General** es el área responsable de atender las consultas y reclamos sobre datos personales.

Consultas

Se responden en un máximo de **diez (10) días hábiles** contados desde el día siguiente a su recibo. Si no es posible responder en ese plazo, se informará al interesado el motivo y la nueva fecha, que no podrá superar **cinco (5) días hábiles** adicionales.

Reclamos (corrección, actualización, supresión o revocatoria)

Se atienden en un máximo de **quince (15) días hábiles** contados desde el día siguiente a su recibo, prorrogables hasta por **ocho (8) días hábiles** más, informando el motivo al interesado. Si el reclamo está incompleto, se pedirá al interesado que lo complete dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes; si pasan dos (2) meses sin que lo haga, se entenderá que desistió. Mientras se resuelve, el dato se marcará en la base de datos con la leyenda «reclamo en trámite».

12. Seguridad de la información

La Entidad protege los datos personales con medidas técnicas, humanas y administrativas, entre ellas:

- acceso a los sistemas con usuario y contraseña personales, y permisos por rol;
- registro de auditoría de las acciones realizadas en el panel administrativo;
- cifrado de las comunicaciones del portal (HTTPS);
- almacenamiento privado de los anexos de las PQRSD, que no son accesibles desde internet;
- copias de respaldo periódicas;
- deber de confidencialidad de los servidores públicos y de los contratistas.

13. Transmisión y transferencia de datos

La Entidad puede transmitir datos personales a encargados que le prestan servicios, por ejemplo de alojamiento del portal, correo electrónico o soporte tecnológico, que pueden operar dentro o fuera de Colombia. Lo hace mediante contratos o condiciones de servicio que les exigen tratar los datos solo para la finalidad encargada y con medidas de seguridad adecuadas. La Entidad entrega datos personales a otras autoridades cuando lo exige la ley o lo solicita una autoridad en ejercicio de sus funciones. La Entidad no vende, alquila ni cede datos personales con fines comerciales.

14. Información pública, clasificada y reservada

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, la Entidad publica la información pública que exige la ley; por ejemplo, el directorio de servidores públicos con su nombre, cargo, dependencia y datos de contacto institucional. Protege como información clasificada los datos personales privados y sensibles, y los identifica en su índice de información clasificada y reservada.

15. Registro Nacional de Bases de Datos

La Entidad inscribirá y mantendrá actualizadas sus bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando la normativa vigente lo exija.

16. Vigencia

Esta política rige desde su publicación en el portal web de la Entidad. Las bases de datos se conservarán mientras sea necesario para las finalidades descritas y durante los tiempos que fijen las tablas de retención documental y la ley. Cualquier cambio sustancial se informará a los titulares en el portal web antes de aplicarse.

Versión	Fecha	Descripción del cambio
01	Noviembre de 2026	Primera publicación de la política en el portal.
02	Noviembre de 2026	Incluye la medición de visitas del portal.