

	PROCESO GESTION DE PLANEACION POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS		PO-GP-02
	Fecha de Modificación : 27-07-2026	Versión: 02	Página 1 de 5

1. GENERALIDADES

EMDUPAR S.A. E.S.P. en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013; establece la siguiente política para el tratamiento de datos personales, la cual tiene por fin regular la recolección, almacenamiento, tratamiento, administración y protección de la información contenidas en las bases de datos de los usuarios, trabajadores y proveedores de la empresa de servicios públicos de Valledupar EMDUPAR S.A E.S.P. asegurando su confidencialidad y privacidad.

2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

NOMBRE: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VALLEDUPAR EMDUPAR S.A. E.S.P.

NIT: 892 300 548-8

DIRECCIÓN: CALLE 15 No 15 – 40, Valledupar Cesar

TELÉFONO: 5730040

CORREO ELECTRONICO: emdupar@emdupar.gov.co

PAGINA WEB: www.emdupar.gov.co

3. MARCO LEGAL

Constitución Política, artículo 15.

Ley 1266 de 2008.

Ley 1581 de 2012.

Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010.

Decreto Reglamentario parcial 1377 de 2013.

Demás normas que sean acordes con la protección y administración de datos personales.

4. DEFINICIONES

Para los efectos de la presente política y en concordancia con la normatividad vigente, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- **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 cuenta del Responsable del Tratamiento.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
LIVIS MARIA ORTEGA	JAIME PASTOR MAESTRE AMAYA	EDUARDO ANDRES MESA BUITRAGO
Profesional Universitario Gestión de Planeación	Jefe Gestión de Planeación	Agente Especial

	PROCESO GESTION DE PLANEACION POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS		PO-GP-02
	Fecha de Modificación : 27-07-2026	Versión: 02	Página 2 de 5

- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

5. ÁMBITO DE APLICACIÓN, TRATAMIENTO Y FINALIDAD

La empresa de servicios públicos de Valledupar EMDUPAR S.A E.S.P., someterá la información almacenada en las bases de datos a un tratamiento de: recolección, transferencia, almacenamiento, uso, circulación, supresión, uso compartido, actualización y transmisión. La finalidad del tratamiento de la información será la indicada para cada base de datos.

5.1 BASE DE DATOS DE LOS USUARIOS DE EMDUPAR S.A. E.S.P.

- Identificar a los usuarios a los cuales EMDUPAR S.A. E.S.P. presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado.
- Mantener actualizado el catastro de usuarios de EMDUPAR S.A. E.S.P.
- Clasificar dichos usuarios de acuerdo a los parámetros que indica la regulación de los servicios públicos domiciliarios.
- Realizar las actividades de suscripción, conexión, suministro y facturación de los servicios de acueducto y/o alcantarillado.
- Realizar los cobros derivados de la gestión de cartera.
- Garantizar una comunicación efectiva, de manera que los usuarios conozcan la información referente a los servicios prestados por EMDUPAR S.A. E.S.P.
- Realizar las suspensiones, corte, reconexiones y reinstalaciones del servicio, en los casos en que llegase a ser necesario.
- Mantener el registro histórico por el termino de diez (10) años de consumos, mediciones, facturación, pqr's y demás datos que la legislación colombiana exige en materia de servicios públicos domiciliarios, el cual queda consignado en el sistema Open Smart Flex.

5.2 BASE DE DATOS DE LOS TRABAJADORES DE EMDUPAR S.A. E.S.P.

- Identificar los trabajadores pertenecientes a la planta de personal de EMDUPAR S.A. E.S.P.
- Mantener registro de ecuación, experiencia, contratos laborales y otros derivados de la vinculación laboral con EMDUPAR S.A. E.S.P.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
LIVIS MARIA ORTEGA 	JAIME PASTOR MAESTRE AMAYA	EDUARDO ANDRES MESA BUITRAGO
Profesional Universitario Gestión de Planeación	Jefe Gestión de Planeación	Agente Especial

	PROCESO GESTION DE PLANEACION POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS		PO-GP-02
	Fecha de Modificación : 27-07-2026	Versión: 02	Página 3 de 5

- Garantizar canales que permitan un intercambio de información oportuna y eficaz empresa – trabajador.
- Dar cabal cumplimiento a las obligaciones que se derivan de la ley, el contrato laboral, el reglamento interno de trabajo, las convenciones o pactos colectivos de trabajo.
- Reconocer y conceder prestaciones legales y extralegales a los trabajadores.
- Ejecutar los programas de Bienestar Social y del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo.

5.3 BASE DE DATOS DE LOS PROVEEDORES DE EMDUPAR S.A. E.S.P.

- Identificar los proveedores que suministran productos o prestan servicios a EMDUPAR S.A. E.S.P.
- Garantizar canales que permitan un intercambio de información oportuna y eficaz empresa – proveedor.
- Mantener registros derivados de la relación contractual con EMDUPAR S.A. E.S.P.
- Realizar las actividades relacionadas con la selección, evaluación y reevaluación de proveedores.
- Desembolsar los pagos derivados de la relación contractual con EMDUPAR S.A. E.S.P.

6. DERECHO DE LOS TITULARES

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente EMDUPAR S.A. E.S.P. como responsable del tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a EMDUPAR S.A. E.S.P. 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 EMDUPAR S.A. E.S.P., previa solicitud, respecto del uso que se les ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 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, EMDUPAR S.A. E.S.P. ha 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.
- No se necesitará autorización en los siguientes casos (Artículo 10 Ley 1581 de 2012):

1. Información requerida por una entidad pública, judicial o administrativa en ejercicio de sus funciones legales, administrativas o por orden judicial.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
LIVIS MARIA ORTEGA	JAIME PASTOR MAESTRE AMAYA	EDUARDO ANDRES MESA BUITRAGO
Profesional Universitario Gestión de Planeación	Jefe Gestión de Planeación	Agente Especial

	PROCESO GESTION DE PLANEACION POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS		PO-GP-02
	Fecha de Modificación : 27-07-2026	Versión: 02	Página 4 de 5

2. Datos de naturaleza pública.
3. Casos de urgencia médica o sanitaria.
4. Tratamiento de información autorizado por la Ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
5. Datos relacionados con el registro civil de las personas.

7. PROCEDIMIENTO

7.1 ÁREA RESPONSABLE

La División de Peticiones, Quejas y Reclamos de EMDUPAR S.A. E.S.P. es la dependencia responsable de atender todas las peticiones, consultas o reclamos para que los titulares de la información puedan ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir los datos asociados a ellos; y/o revocar la autorización para el tratamiento de su información personal.

7.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

7.2.1 El titular de la información, sus causahabientes o apoderados, podrán presentar ante EMDUPAR S.A. E.S.P. las consultas y reclamos en el ejercicio de los derechos conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización. La condición de titular de la información debe demostrarse mediante copia del documento de identidad; los causahabientes, mediante copia del registro civil de nacimiento y copia del documento de identidad; y el apoderado debe presentar poder autenticado junto con copia del documento de identidad.

7.2.2 Las consultas y reclamos pueden hacerse a través de los siguientes medios:

En las oficinas de Atención al Usuario (escrita o verbal).

Línea Telefónica 5730040.

A través del correo electrónico emdupar@emdupar.gov.co

Portal web www.emdupar.gov.co

7.2.3 Las consultas y reclamos para el ejercicio de cualquiera de los derechos mencionados deben por lo menos incluir: Nombre e identificación del titular de la información, Calidad en que se actúa, Petición clara y concisa de los datos personales a los cuales se pretenda ejercer los derechos, Dirección en que recibirá las notificaciones y Documentos soportes del reclamo o motivos facticos que generaron la queja o reclamo.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
LIVIS MARIA ORTEGA 	JAIME PASTOR MAESTRE AMAYA	EDUARDO ANDRES MESA BUITRAGO
Profesional Universitario Gestión de Planeación	Jefe Gestión de Planeación	Agente Especial

 EMDUPAR S.A. EST Empresa de Servicios Públicos de Valledupar	PROCESO GESTION DE PLANEACION POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS		PO-GP-02
	Fecha de Modificación : 27-07-2026	Versión: 02	Página 5 de 5

7.2.4 Si la petición está incompleta por no incluir alguno de los requisitos aquí indicados, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la consulta o 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 de la solicitud.

7.2.5 CONSULTAS

Las peticiones de consulta serán atendidas 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.

7.2.6 RECLAMOS

Las peticiones de reclamo, serán atendidas en un término máximo 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.

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.

8. VIGENCIA

Esta política de tratamiento de la información tendrá vigencia a partir del día 23 de enero de 2018. Cualquier cambio sustancial en las políticas aquí dispuestas, será comunicado oportunamente a través de la página web www.emdupar.gov.co

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
LIVIS MARIA ORTEGA 	JAIME PASTOR MAESTRE AMAYA	EDUARDO ANDRES MESA BUITRAGO
<i>Profesional Universitario Gestión de Planeación</i>	<i>Jefe Gestión de Planeación</i>	<i>Agente Especial</i>