

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: DPL04
		Versión: 03
		Fecha: 2026/09/22
		Página 1 de 12

1. OBJETO

Establecer los lineamientos que debe observar la Corporación Acueducto Multiveredal Carmín, Cuchillas, Mampuesto y Anexos – CAM para la recolección, almacenamiento, uso, circulación, actualización, transmisión, transferencia y supresión de datos personales, garantizando los derechos de los titulares y el cumplimiento de la normatividad colombiana aplicable.

La política se orienta especialmente al tratamiento de información necesaria para la prestación, administración, operación, facturación, recaudo, atención y gestión del servicio público domiciliario de acueducto, así como para las demás relaciones legítimas que CAM mantenga con personas naturales.

2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Nombre: Corporación Acueducto Multiveredal Carmín, Cuchillas, Mampuesto y Anexos – CAM.

Domicilio y dirección: Carrera 47 N.º 54-13 Interior 205 – Sector Galería, Rionegro, Antioquia.

Correo electrónico: servicioalcliente@camrionegro.com

Teléfono: 5904592

CAM actúa como Responsable del Tratamiento respecto de las bases de datos y de las operaciones de tratamiento que determine directamente.

3. MARCO NORMATIVO

La presente política se desarrolla principalmente con fundamento en el artículo 15 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, sus normas reglamentarias y las disposiciones que las modifiquen, adicionen o sustituyan, así como en las instrucciones y lineamientos aplicables de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Cuando corresponda, también se observarán las normas sectoriales, tributarias, comerciales, laborales, regulatorias y de servicios públicos que impongan obligaciones de recolección, conservación, consulta, suministro o tratamiento de información.

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta política aplica a los datos personales de personas naturales que se encuentren registrados o que sean recolectados por CAM en bases de datos físicas o digitales, cualquiera que sea el medio utilizado para su obtención.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: DPL04
		Versión: 03
		Fecha: 2026/09/22
		Página 2 de 12

Comprende, entre otros, información de suscriptores, usuarios, propietarios, solicitantes, peticionarios, representantes, trabajadores, ex trabajadores, contratistas, proveedores y demás personas naturales que tengan o lleguen a tener una relación con CAM.

Respecto de personas jurídicas, la política se aplicará a los datos personales de las personas naturales vinculadas a ellas que sean objeto de tratamiento.

5. DEFINICIONES

Autorización: consentimiento previo, expreso e informado del titular para realizar el tratamiento de sus datos personales, cuando sea exigible.

Aviso de privacidad: comunicación mediante la cual se informa al titular sobre la existencia de la política, las finalidades del tratamiento y la forma de acceder a ella.

Base de datos: conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

Dato personal: cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable.

Dato público: dato que no sea semiprivado, privado o sensible y que tenga la naturaleza de público conforme a la ley.

Dato sensible: aquel que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, en los términos de la ley.

Encargado: persona natural o jurídica, pública o privada, que realiza tratamiento de datos por cuenta del Responsable.

Responsable: persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos y/o el tratamiento.

Titular: persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: DPL04
		Versión: 03
		Fecha: 2026/09/22
		Página 3 de 12

Tratamiento: cualquier operación sobre datos personales, como recolección, almacenamiento, uso, circulación, actualización o supresión.

Transferencia: operación mediante la cual un Responsable o Encargado ubicado en Colombia envía datos a otro Responsable que se encuentra dentro o fuera del país.

Transmisión: tratamiento que implica la comunicación de datos dentro o fuera de Colombia cuando tiene por objeto que un Encargado realice tratamiento por cuenta del Responsable.

6. PRINCIPIOS

CAM aplicará de manera armónica los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

- a) Legalidad: el tratamiento estará sujeto a la Constitución y la ley.
- b) Finalidad: los datos serán tratados para finalidades legítimas, concretas y previamente informadas.
- c) Libertad: el tratamiento que requiera autorización se realizará con consentimiento previo, expreso e informado, salvo las excepciones legales.
- d) Veracidad o calidad: la información deberá ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- e) Transparencia: el titular podrá conocer la existencia y el uso de sus datos.
- f) Acceso y circulación restringida: el tratamiento estará limitado a las personas y finalidades autorizadas o permitidas por la ley.
- g) Seguridad: se adoptarán medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para proteger la información.
- h) Confidencialidad: quienes intervengan en el tratamiento deberán mantener reserva sobre la información, incluso después de finalizar su relación con CAM, cuando corresponda.

7. DATOS PERSONALES OBJETO DE TRATAMIENTO

CAM podrá tratar, según la relación y necesidad concreta, datos de identificación, contacto, información del inmueble y de la suscripción, información de facturación, pagos y cartera, datos relacionados con solicitudes, PQR, visitas técnicas o comerciales y demás información necesaria y pertinente para las finalidades informadas.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: DPL04
		Versión: 03
		Fecha: 2026/09/22
		Página 4 de 12

CAM procurará recolectar únicamente datos adecuados, pertinentes y necesarios para la finalidad correspondiente.

8. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

Los datos personales podrán ser tratados para:

- a) Registrar y administrar suscriptores y usuarios.
- b) Gestionar la vinculación, actualización y modificación de información.
- c) Prestar, operar, mantener y administrar el servicio de acueducto.
- d) Realizar lectura, revisión, instalación, retiro, cambio y administración de medidores.
- e) Facturar y enviar facturas, cuentas de cobro y documentos asociados al servicio.
- f) Gestionar pagos, recaudo, cartera, suspensiones, cortes y reconexiones.
- g) Atender y responder peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.
- h) Programar y comunicar visitas técnicas o comerciales.
- i) Informar mantenimientos, novedades, interrupciones, restablecimientos y situaciones relacionadas con el servicio.
- j) Actualizar y verificar información de contacto.
- k) Cumplir obligaciones legales, contractuales, tributarias y regulatorias aplicables.
- l) Gestionar las relaciones con trabajadores, contratistas y proveedores cuando corresponda.
- m) Realizar encuestas relacionadas con la prestación del servicio cuando sean pertinentes.
- n) Atender requerimientos de autoridades competentes.

CAM no utilizará los datos de suscriptores y usuarios para publicidad o comercialización de productos o servicios de terceros ni para finalidades ajenas a la relación con el servicio de acueducto, salvo autorización independiente cuando legalmente corresponda.

9. USO DE CORREO ELECTRÓNICO, CELULAR Y WHATSAPP

CAM podrá utilizar el correo electrónico y los números de celular o WhatsApp suministrados por los titulares como canales de comunicación directamente relacionados con la prestación y gestión del servicio.

Estos canales podrán emplearse para el envío de facturas, documentos, avisos, información sobre mantenimientos, novedades, visitas, solicitudes y demás comunicaciones relacionadas con el servicio.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: DPL04
		Versión: 03
		Fecha: 2026/09/22
		Página 5 de 12

La actualización de estos datos de contacto podrá realizarse mediante formatos físicos, formularios digitales, canales de atención u otros mecanismos habilitados por CAM, conservando la evidencia correspondiente cuando se requiera autorización.

10. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

Cuando el tratamiento requiera autorización, CAM la solicitará de manera previa, expresa e informada, indicando los datos que serán tratados y las finalidades correspondientes.

La autorización podrá obtenerse por medios físicos, electrónicos, telefónicos o mediante otras formas legalmente válidas que permitan demostrar la manifestación inequívoca del titular.

El silencio no se entenderá como autorización.

La prestación del servicio público de acueducto no se condicionará a la autorización para tratamientos que no sean necesarios para cumplir obligaciones legales o contractuales o para la prestación del servicio.

11. PRUEBA Y CONSERVACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN

CAM conservará la prueba de las autorizaciones obtenidas cuando sean exigibles. Según el canal utilizado, podrá registrar la fecha, hora, medio, versión del aviso o autorización, datos suministrados, identificación del titular y funcionario, sistema o canal mediante el cual se obtuvo.

Los soportes podrán conservarse en archivos físicos o repositorios electrónicos propios o administrados por Encargados, aplicando medidas de seguridad y acceso restringido.

12. CASOS EN QUE NO SE REQUIERE AUTORIZACIÓN

La autorización no será necesaria en los casos establecidos por la ley, entre ellos la información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; los datos de naturaleza pública; los casos de urgencia médica o sanitaria; el tratamiento autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos; y los datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

En estos casos CAM seguirá cumpliendo los demás principios, deberes y garantías aplicables.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: DPL04
		Versión: 03
		Fecha: 2026/09/22
		Página 6 de 12

13. DERECHOS DE LOS TITULARES

El titular podrá:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- b) Solicitar prueba de la autorización cuando esta sea exigible.
- c) Ser informado sobre el uso dado a sus datos.
- d) Presentar consultas y reclamos ante CAM y, previo el trámite correspondiente, ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- e) Solicitar la supresión de sus datos cuando sea procedente.
- f) Revocar la autorización cuando sea legalmente posible.
- g) Acceder gratuitamente a sus datos personales en los términos de la ley.
- h) Ejercer los demás derechos reconocidos por la legislación aplicable.

14. DERECHOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

CAM garantizará el respeto de los derechos prevalentes de niños, niñas y adolescentes. Su información será tratada únicamente en los casos y bajo las condiciones permitidas por la Constitución y la ley, observando el interés superior y el respeto de sus derechos fundamentales.

15. DATOS SENSIBLES

CAM evitará recolectar datos sensibles cuando no sean necesarios. Cuando su tratamiento sea legalmente procedente, se observarán las condiciones y excepciones establecidas en la normatividad vigente y, cuando corresponda, se solicitará autorización explícita e informada.

La respuesta a preguntas sobre datos sensibles será facultativa para el titular, cuando así lo establezca la ley.

16. DEBERES DE CAM

CAM deberá, entre otros:

- a) Garantizar el ejercicio de los derechos de los titulares.
- b) Solicitar y conservar la autorización cuando sea exigible.
- c) Informar las finalidades del tratamiento.
- d) Mantener la información bajo condiciones de seguridad.
- e) Procurar que los datos sean veraces, completos, exactos y actualizados.
- f) Rectificar la información cuando corresponda.
- g) Tramitar consultas y reclamos conforme a la ley.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: DPL04
		Versión: 03
		Fecha: 2026/09/22
		Página 7 de 12

- h) Informar sobre el uso dado a los datos cuando sea solicitado.
- i) Adoptar medidas para impedir accesos o tratamientos no autorizados.
- j) Cumplir las instrucciones de la autoridad de protección de datos.
- k) Usar los datos únicamente para finalidades autorizadas o legalmente permitidas.
- l) Aplicar medidas especiales cuando se trate de información de niños, niñas y adolescentes.
- m) Mantener la reserva de la información.

17. ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

Cuando CAM contrate terceros que realicen tratamiento de datos por cuenta de CAM, estos actuarán como Encargados y estarán sujetos a obligaciones de confidencialidad, seguridad, finalidad y tratamiento conforme a las instrucciones de CAM y a la normatividad aplicable.

Los contratos o instrumentos correspondientes establecerán, cuando resulte aplicable, el alcance del tratamiento, las finalidades, las obligaciones de seguridad, confidencialidad y las condiciones de devolución, supresión o conservación de la información.

18. TRANSMISIÓN Y TRANSFERENCIA DE DATOS

CAM podrá realizar transmisiones o transferencias de datos personales cuando sean necesarias para la prestación y gestión del servicio, para el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales o en los demás casos permitidos por la legislación.

Las transmisiones a Encargados se realizarán bajo condiciones contractuales o jurídicas que aseguren el tratamiento conforme a las instrucciones de CAM.

Las transferencias internacionales estarán sujetas a las condiciones y restricciones establecidas por la legislación colombiana aplicable.

19. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

CAM adoptará medidas técnicas, humanas y administrativas razonables y proporcionales a los riesgos para proteger los datos contra pérdida, adulteración, acceso, consulta, uso o divulgación no autorizados.

Las medidas incluirán, según corresponda, controles de acceso, gestión de usuarios y permisos, custodia de documentos, respaldos, protección de sistemas, confidencialidad y procedimientos de atención de incidentes.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: DPL04
		Versión: 03
		Fecha: 2026/09/22
		Página 8 de 12

20. CONFIDENCIALIDAD

Las personas que intervengan en el tratamiento de datos deberán mantener la reserva y confidencialidad de la información a la que tengan acceso por razón de sus funciones.

Esta obligación se mantendrá aun después de terminada la relación laboral, contractual o de prestación de servicios, cuando corresponda.

21. INCIDENTES DE SEGURIDAD

CAM gestionará los incidentes que puedan comprometer la seguridad de los datos personales, evaluando su naturaleza, alcance y riesgos, adoptando medidas de contención, corrección y prevención y realizando las comunicaciones a autoridades o titulares cuando sean legalmente exigibles.

22. CONSULTAS

Los titulares o las personas legitimadas podrán consultar la información personal que repose en CAM.

Las consultas se atenderán conforme a los términos establecidos en la legislación vigente. Cuando no sea posible atender una consulta dentro del término legal, CAM informará oportunamente los motivos de la demora y el plazo de respuesta correspondiente.

Las consultas podrán presentarse mediante los canales indicados en esta política.

23. RECLAMOS

El titular que considere que la información debe ser corregida, actualizada o suprimida, o que advierta un posible incumplimiento de las obligaciones de protección de datos, podrá presentar un reclamo ante CAM.

Cuando el reclamo resulte incompleto, CAM requerirá al interesado para que subsane la información. Una vez recibido el reclamo completo, se aplicarán los términos y procedimientos establecidos por la legislación vigente, incluida la anotación correspondiente cuando legalmente proceda.

Si CAM no es competente, dará traslado a quien corresponda en los términos legales e informará al interesado.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: DPL04
		Versión: 03
		Fecha: 2026/09/22
		Página 9 de 12

24. ACTUALIZACIÓN Y RECTIFICACIÓN

El titular podrá solicitar la actualización o rectificación de sus datos cuando sean inexactos, incompletos o hayan cambiado.

CAM habilitará mecanismos físicos o electrónicos para facilitar la actualización, incluyendo campañas de actualización de datos de contacto. La información actualizada será incorporada a las bases de datos correspondientes, de acuerdo con los procedimientos internos.

25. SUPRESIÓN DE DATOS

El titular podrá solicitar la supresión de sus datos cuando sea procedente conforme a la ley, especialmente cuando los datos no estén siendo tratados conforme a la normatividad o hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados.

La supresión no procederá cuando exista un deber legal o contractual de conservar la información, cuando sea necesaria para actuaciones judiciales o administrativas, o en los demás casos previstos por la ley.

26. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN

El titular podrá revocar la autorización cuando el tratamiento dependa de su consentimiento y la revocatoria sea legalmente procedente.

La revocatoria podrá ser total o parcial respecto de determinadas finalidades. CAM habilitará mecanismos sencillos y gratuitos para su ejercicio, procurando que pueda realizarse por el mismo medio utilizado para otorgar la autorización cuando ello sea razonable y técnicamente posible.

La revocatoria no afectará los tratamientos que CAM deba realizar por obligación legal, contractual o por otra base jurídica permitida.

27. CONSERVACIÓN Y VIGENCIA DE LOS DATOS

CAM conservará los datos personales durante el tiempo que resulte necesario para cumplir las finalidades informadas, atender obligaciones legales, contractuales, contables, tributarias, regulatorias, judiciales o administrativas y ejercer o defender derechos.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: DPL04
		Versión: 03
		Fecha: 2026/09/22
		Página 10 de 12

Una vez cumplidas las finalidades y agotados los términos de conservación aplicables, CAM procederá conforme a sus políticas de gestión documental, seguridad de la información y eliminación o anonimización, según corresponda.

28. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS – RNBD

CAM atenderá las obligaciones que le resulten aplicables respecto del Registro Nacional de Bases de Datos administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio, incluyendo el registro, actualización o reporte de información cuando legalmente corresponda.

29. AVISO DE PRIVACIDAD

CAM dispondrá de un Aviso de Privacidad mediante el cual informará al titular sobre la existencia de esta política, las finalidades del tratamiento, los derechos del titular, los canales para ejercerlos y la forma de consultar la política.

El aviso podrá utilizarse en formatos físicos, electrónicos, formularios, página web, campañas de actualización de datos y demás canales de recolección de información.

30. ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE CONTACTO Y FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

CAM podrá desarrollar campañas de actualización y validación de correo electrónico, celular y WhatsApp de sus suscriptores y usuarios para fortalecer los canales de comunicación relacionados con la prestación del servicio y la entrega de facturas y documentos asociados.

En el marco de la implementación de la facturación electrónica, CAM comunicará oportunamente a sus suscriptores las condiciones y fecha de entrada en operación del esquema de emisión y entrega electrónica que corresponda conforme a la normatividad aplicable y a la implementación institucional.

Los datos de contacto serán tratados para finalidades relacionadas con la prestación y gestión del servicio, sin destinarlos a publicidad de terceros o finalidades ajenas, salvo autorización independiente cuando legalmente corresponda.

31. RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA

CAM procurará demostrar la adopción de medidas apropiadas, efectivas y verificables para cumplir sus obligaciones en materia de protección de datos personales.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: DPL04
		Versión: 03
		Fecha: 2026/09/22
		Página 11 de 12

Para ello podrá implementar procedimientos, registros, controles de acceso, evidencias de autorizaciones, capacitación, gestión de incidentes, revisión de encargados y mecanismos de seguimiento y mejora.

32. CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

CAM promoverá la capacitación y sensibilización de las personas que, por sus funciones, intervengan en la recolección, consulta, actualización, almacenamiento, uso o divulgación de datos personales.

33. ACCESO RESTRINGIDO

El acceso a las bases de datos estará limitado a las personas que lo requieran para el cumplimiento de sus funciones y cuenten con las autorizaciones correspondientes. CAM aplicará criterios de necesidad, confidencialidad y seguridad.

34. MEDIOS FÍSICOS Y ELECTRÓNICOS

Los documentos físicos que contengan datos personales deberán conservarse en condiciones que reduzcan el riesgo de pérdida, deterioro o acceso no autorizado.

Los sistemas y medios electrónicos deberán contar, según su naturaleza, con mecanismos de autenticación, control de permisos, respaldo y demás medidas de seguridad razonables.

35. CANALES PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS

Los titulares podrán presentar consultas, reclamos, solicitudes de actualización, rectificación, supresión o revocatoria mediante:

Correo electrónico: servicioalcliente@camrionegro.com

Teléfono: 5904592

Dirección: Carrera 47 N.º 54-13 Interior 205 – Sector Galería, Rionegro, Antioquia.

CAM podrá habilitar otros canales institucionales y comunicarlos a través de sus medios oficiales.

36. GRATUIDAD

El ejercicio de los derechos de los titulares se atenderá sin costo en los casos y condiciones establecidos por la legislación aplicable.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: DPL04
		Versión: 03
		Fecha: 2026/09/22
		Página 12 de 12

37. VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD Y LEGITIMACIÓN

CAM podrá solicitar información razonable para verificar la identidad del titular o la calidad de quien actúe como representante, apoderado o causahabiente, con el fin de proteger la información frente a accesos no autorizados.

38. PERSONAS LEGITIMADAS

Los derechos podrán ser ejercidos por el titular, sus causahabientes cuando corresponda, su representante o apoderado debidamente acreditado y las demás personas legitimadas conforme a la ley.

39. MODIFICACIONES DE LA POLÍTICA

CAM podrá modificar esta política cuando resulte necesario por cambios normativos, regulatorios, organizacionales, tecnológicos o en las finalidades del tratamiento.

Cuando una modificación sea sustancial y legalmente corresponda informar a los titulares, CAM comunicará el cambio a través de los mecanismos disponibles y pondrá a disposición la versión actualizada.

40. VIGENCIA

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales – DPL04 Versión 03 rige a partir de su aprobación y publicación institucional y reemplaza la Versión 02 de fecha 16 de febrero de 2024.

41. CONTROL DE CAMBIOS

Versión 01 – 01/06/2017: Elaboración del documento.

Versión 02 – 16/02/2024: Revisión general y actualización de legislación; reporte anual en RNBD.

Versión 03 – 22/09/2026: Revisión integral, actualización de lineamientos de tratamiento de datos personales, precisión de finalidades, canales electrónicos, encargados, transmisiones y transferencias, procedimientos de titulares, responsabilidad demostrada y actualización de datos de contacto para la gestión de facturación y comunicaciones del servicio.