EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P.

Política de Privacidad, Condiciones de Uso y Política de Cookies

Empresa Aguas y Aguas de Pereira S.A.S. E.S.P.

1. Introducción

La Empresa Aguas y Aguas de Pereira S.A.S. E.S.P., en cumplimiento de la **Ley 1581 de 2012**, el **Decreto 1377 de 2013**, la **Ley 1712 de 2014** y la **Resolución 1519 de 2020 (MinTIC – Gobierno Digital)**, adopta la presente política unificada que contiene:

- **Política de Privacidad**: lineamientos para el tratamiento de los datos personales recolectados.
- **Condiciones de Uso**: reglas para el uso del portal web institucional.
- **Política de Cookies**: uso de herramientas de seguimiento y análisis digital.

2. Política de Privacidad

La empresa garantiza la protección de los datos personales de usuarios, empleados, proveedores y contratistas, conforme a la normatividad vigente.

2.1. Finalidades del tratamiento

- Prestar los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Gestionar trámites, PQRS y procesos contractuales.
- Cumplir obligaciones legales y contractuales.
- Realizar comunicaciones relacionadas con los servicios y campañas institucionales.

2.2. Derechos de los titulares

Los titulares de datos personales podrán:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos.
- Solicitar la supresión de información o revocar la autorización.
- Presentar reclamos frente a un tratamiento indebido.

2.3. Canales de atención

Correo oficial: **protecciondatos@aguasyaguas.com.co**

3. Condiciones de Uso del Portal Web

El uso del portal web institucional implica la aceptación de las siguientes condiciones:

1. La información publicada tiene fines informativos y de acceso a trámites y servicios de la empresa.
2. El usuario se compromete a dar un uso adecuado y responsable de los contenidos y servicios.
3. Está prohibido alterar, copiar, distribuir o usar con fines comerciales la información institucional sin autorización.
4. La empresa no se hace responsable por el uso indebido que los usuarios realicen sobre la información publicada.
5. Los enlaces externos que puedan aparecer en el portal se presentan como referencia; la empresa no se hace responsable por el contenido de sitios externos.

4. Política de Cookies

Con el fin de mejorar la experiencia de navegación, el portal web utiliza **cookies** y tecnologías similares.

4.1. ¿Qué son las cookies?

Son archivos pequeños que se almacenan en el navegador del usuario y permiten reconocer preferencias, analizar hábitos de navegación y optimizar la prestación de servicios digitales.

4.2. Tipos de cookies utilizadas

- **Cookies necesarias:** permiten la navegación básica y el uso de servicios esenciales.
- **Cookies de análisis:** recopilan información de uso del portal para mejorar su funcionalidad.
- **Cookies de personalización:** recuerdan configuraciones o preferencias del usuario.

4.3. Aceptación y control

- El usuario puede aceptar, rechazar o configurar las cookies desde su navegador.
- Al continuar navegando en el portal, el usuario acepta el uso de cookies según lo descrito en esta política.

5. Vigencia y actualización

La presente política unificada de **Privacidad, Condiciones de Uso y Cookies** entra en vigencia a partir de su publicación en el portal web y será actualizada periódicamente para ajustarse a cambios normativos o tecnológicos.