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

Política de Tratamiento de Datos Personales

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 Estatutaria 1581 de 2012**, el **Decreto 1377 de 2013**, la **Directiva 521 de 2019 y** demás normas complementarias, adopta la presente **Política de Tratamiento de Datos Personales**, con el fin de garantizar la protección de los derechos de los titulares y establecer los lineamientos bajo los cuales se recolecta, almacena, usa, circula, transmite, transfiere y suprime la información personal en el marco de las actividades de la empresa.

2. Alcance

La presente política aplica a:

- Todos los datos personales tratados por la empresa en desarrollo de sus funciones misionales y de apoyo.
- Los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Empleados, exempleados, contratistas, proveedores y aliados estratégicos.
- Todos los sistemas de información, aplicativos, bases de datos físicas y digitales administrados por la empresa.

3. Principios rectores

De acuerdo con la normativa vigente, el tratamiento de datos personales se regirá por los siguientes principios:

- **Legalidad:** el tratamiento es una actividad regulada y sujeta a lo dispuesto por la ley.
- **Finalidad:** los datos se recolectan para fines legítimos, claros e informados al titular.
- **Libertad:** el tratamiento solo se realiza con el consentimiento previo, expreso e informado del titular.
- **Veracidad:** la información debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- **Transparencia:** el titular tiene derecho a conocer en todo momento el uso que se da a sus datos.

- **Acceso y circulación restringida:** los datos solo podrán ser tratados por personal autorizado.
- **Seguridad:** la empresa adoptará medidas técnicas, administrativas y jurídicas para proteger la información.
- **Confidencialidad:** todas las personas que intervienen en el tratamiento están obligadas a garantizar la reserva de la información.

4. Finalidades del tratamiento

Los datos personales recolectados por la empresa podrán ser utilizados para:

1. Prestar los servicios de acueducto y alcantarillado.
2. Gestionar trámites, solicitudes, PQRS y procesos contractuales.
3. Cumplir con obligaciones legales, contables, tributarias y laborales.
4. Adelantar procesos de facturación, recaudo y cartera.
5. Implementar programas de fidelización, información y comunicación con los usuarios.
6. Ejecutar procesos de selección, vinculación y gestión del talento humano.
7. Garantizar la seguridad de la información y el cumplimiento de la Política de Seguridad de la Información.

5. Derechos de los titulares

Los titulares de los datos personales podrán ejercer los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar su información.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento.
- Ser informados sobre el uso que se ha dado a sus datos.
- Presentar quejas ante la **Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)**.
- Revocar la autorización o solicitar la supresión del dato, salvo que exista un deber legal o contractual que lo impida.

6. Deberes de la empresa como responsable del tratamiento

La Empresa Aguas y Aguas de Pereira se compromete a:

1. Garantizar al titular el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
2. Conservar la información bajo condiciones de seguridad que impidan su adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado.
3. Tramitar las consultas y reclamos presentados por los titulares.
4. Informar a la SIC sobre incidentes de seguridad que comprometan datos personales.
5. Cumplir con el registro de las bases de datos en el **Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD)**.

7. Procedimientos para consultas y reclamos

- Los titulares podrán ejercer sus derechos a través del correo electrónico: **protecciondatos@aguasyaguas.com.co**, la línea de atención al usuario o de manera presencial en las oficinas de la Empresa.
- Las consultas se atenderán en un plazo máximo de **10 días hábiles** y los reclamos en un plazo máximo de **15 días hábiles**, conforme a la Ley 1581 de 2012.

8. Canales de atención

- **Correo electrónico:** protecciondatos@aguasyaguas.com.co
- **Portal web institucional:** sección Protección de Datos Personales.
- **Atención presencial:** Oficinas de Aguas y Aguas de Pereira.

9. Responsabilidades internas

- **Secretaría General:** responsable del cumplimiento normativo en materia de protección de datos personales.
- **Dirección de Tecnologías de la Información:** custodia y seguridad digital de las bases de datos.
- **Dirección de Control Interno:** seguimiento y auditoría al cumplimiento de la política.
- **Todas las dependencias:** garantía del tratamiento adecuado de los datos en el marco de sus procesos.

10. Vigencia y actualización

La presente política entrará en vigencia a partir de su publicación en el portal web institucional. Será revisada y actualizada de manera periódica, o cuando se presenten cambios normativos, tecnológicos o de gestión que lo requieran.