

**POLÍTICAS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
CLIENTES VEOLIA AGUAS DE LA GUAJIRA Aplicada a Clientes, ex clientes, beneficiarios de
los servicios, potenciales clientes)**

Marzo 26 de 2021

INTRODUCCIÓN

La Organización Veolia Aguas de La Guajira (en adelante la "Organización"), en virtud de lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que han reglamentado la materia de Protección de Datos Personales, se permite poner en conocimiento las Políticas que serán utilizadas para el adecuado tratamiento de los datos que sean recolectados en el desarrollo de su objeto.

Las Políticas contenidas en el presente documento se elaboran además con la observancia que desde la Organización se realiza de la normativa especial referida al tratamiento de datos personales de naturaleza financiera, crediticia, comercial y de servicios previstas en la Ley 1266 de 2008, así como en las normas que la reglamentan y modifican.

Por lo anterior, se expiden las siguientes:

POLÍTICAS

1. **OBJETIVO:** Establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos personales tratados por la Organización para sus clientes, ex clientes, beneficiarios de los servicios prestados por la Organización y los potenciales clientes.
2. **ALCANCE:** La Política contenida en este documento deberá ser aplicada para el manejo de toda la información personal que se encuentre contenida en las bases de datos de la Organización, la cual actuará en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales.
3. **OBLIGACIONES:** La presente Política será de obligatorio y estricto cumplimiento para la Organización.
4. **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:** Veolia Aguas de La Guajira S.A.S E.S.P., sociedad comercial legalmente constituida por documento privado No. 1 del 15 de octubre de 2020 de la Asamblea de constitución, inscrito en la Cámara de Comercio de La Guajira el 27 de noviembre de 2020, con el No. 31334 del Libro IX, identificada con el NIT 901434831-5, con domicilio principal Calle 5 sur # 5-97 barrio regional de la ciudad de San Juan del Cesar, República de Colombia. Página www.veolia.com.co Teléfono 5188492, celular: 3207320519 - 3232480132.

Nota. La empresa tiene su nuevo domicilio principal en el Kilómetro 3 vía al proyecto la represa El Cercado, en la Planta de Tratamiento de agua potable Metesusto, corregimiento de Chorrera, Municipio de Distracción - La Guajira, República de Colombia.

5. **TRATAMIENTO Y FINALIDAD:** El tratamiento que realizará La Organización con los datos personales de sus clientes, ex clientes, beneficiarios de los servicios prestados por La Organización y los potenciales clientes será el siguiente:

La recolección, almacenamiento, uso, circulación, análisis, gestión, investigación para:

- i. Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de la Organización en lo que tiene que ver con el cumplimiento del objeto de la prestación del servicio contratado con el Titular de la información.
- ii. Ofrecer nuevos productos y servicios.
- iii. Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos).
- iv. Efectuar encuestas de satisfacción respecto de los servicios ofrecidos por La Organización.
- v. Suministrar información de contacto a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemarketing, investigación de mercados y cualquier tercero con el cual la Organización tenga un vínculo contractual para el desarrollo de actividades de ese tipo (investigación de mercados y telemarketing, etc) para la ejecución de las mismas.
- vi. Contactar al Titular a través de medios telefónicos para realizar encuestas, estudios y/o confirmación de datos personales necesarios para la ejecución de una relación contractual.
- vii. Contactar al Titular a través de medios electrónicos – SMS o chat para el envío de noticias relacionadas con el servicio.
- viii. Contactar al Titular a través de correo electrónico para el envío de extractos, estados de cuenta o facturas en relación con las obligaciones derivadas del contrato celebrado entre las partes.
- ix. Suministrar la información a terceros con los cuales la Organización tenga relación contractual y que sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contratado.

6. **TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES:** Los datos sensibles recolectados serán tratados con la finalidad de establecer la ubicación donde se prestará el servicio.

7. **DERECHOS DE LOS TITULARES:** Los titulares de los Datos Personales manejados por la Organización tendrán derecho a:

- (i) Acceder de forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.

- (ii) Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- (iii) Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- (iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.
- (v) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos.
- (vi) Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Las preguntas sobre datos sensibles tendrán el carácter de facultativas, así como las relacionadas con datos de las niñas y niños y adolescentes.

8. **ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS** Las oficinas de Atención al Cliente de la Unidad de Negocio Veolia Aguas de La Guajira son las dependencias que tienen a cargo dar trámite a las solicitudes de los Titulares para hacer efectivos sus derechos. Para ello, la Organización cuenta con los siguientes canales para atender la petición:

UNIDAD DE NEGOCIO	DIRECCIONES
Veolia Aguas de La Guajira S.A.S E.S.P	Calle 5 sur # 5-97 en San Juan del Cesar. (El nuevo domicilio principal es en el Kilómetro 3 vía al proyecto la represa El Cercado, en la Planta de Tratamiento de agua potable Metesusto, corregimiento de Chorrera, Municipio de Distracción - La Guajira, República de Colombia).
Veolia Aguas de La Guajira S.A.S E.S.P	Correo Electrónico: info.colombia@veolia.com , co.servicioalcliente.guajira@veolia.com

9. **PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE HÁBEAS DATA.** En cumplimiento de las normas sobre Protección de Datos Personales, la Organización presenta el procedimiento y requisitos mínimos para el ejercicio de sus derechos, así:

Para la radicación y atención de su solicitud, es necesario suministrar la siguiente información: Nombre completo y apellidos, Datos de contacto (Dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto), Medios para recibir respuesta a su solicitud, Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información) Firma (si aplica) y número de identificación.

El término máximo previsto por la ley para resolver su reclamación es de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo

dentro de dicho término, la Organización 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 cumplidos los términos señalados por la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten o complementen, el Titular al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación, podrá poner su caso en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio –Delegatura para la Protección de Datos Personales-.

10. VIGENCIA: La presente Política para el Tratamiento de Datos Personales rige a partir del veintiséis (26) de marzo de 2021.

Los datos personales proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación contractual con el Titular de la información y hasta tanto no se solicite su supresión por el interesado y siempre que no exista un deber legal de conservarlos.



Esteban Alberto Rodriguez
Representante Legal
Veolia Aguas de La Guajira S.A.S E.S.P