POLÍTICAS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
CLIENTES EMAS BY VEOLIA Aplicada a Clientes, ex clientes, beneficiarios de los servicios, potenciales clientes)

Mayo 7 de 2024

INTRODUCCIÓN

La Organización Veolia ***EMAS By Veolia***, 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 Holding Colombia S.A., sociedad comercial legalmente constituida mediante escritura pública 0001031 de notaria 47 de Bogotá e inscrita en la Cámara Comercio de Bogotá, identificada con el NIT 830058148-2, con domicilio principal Calle 96 #10-72 Piso 3 de la ciudad de Bogotá, República de Colombia. Página www.veolia.com.co Teléfono 5188492 de la ciudad de Bogotá.

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, telemercadeo, 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 telemercadeo, 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 ***EMAS By Veolia***, 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
EMAS By Veolia	***Dirección administrativa de atención:*** *Calle 62 N° 23-61 Local 203, Manizales.* ***Relleno Sanitario La Esmeralda:*** *Kilómetro 2 vía Neira.*
EMAS By Veolia	***Correo Electrónico:*** *co.servicioalcliente.emas@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 de su publicación.

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.



Juan Carlos Quintero Naranjo
Gerente General
EMAS By Veolia