

Zapallar, 16 de octubre de 2024

OBJ.: Estipula la definición de las Políticas de Protección de Datos Personales

CLASIFICACIÓN: PUBLICO

CAMBIO N° ORIGINAL

Todos los derechos están reservados. Ninguna parte de este documento puede ser ni reproducido ni transmitido de ninguna manera, o almacenado en un sistema recuperable, o por otros medios, mecánico, fotográfico, eléctrico, electrónico, o de otro modo sin el permiso explícito de los propietarios del copyright.

1.- ALCANCE

El alcance de esta política abarca desde la recolección de datos hasta la destrucción de éstos, a través de los distintos sistemas informáticos o medios físicos con que cuenta AYS y que son utilizados para estos fines. Esta política es aplicable para todos los trabajadores de la empresa y contratistas que, en el ejercicio de su función, tienen acceso a datos personales, sean de otros trabajadores, clientes, contratistas, proveedores o cualquier otra persona natural que tenga sus datos personales bajo custodia de la Compañía. Sin perjuicio de las definiciones declaradas en esta política, AYS hará extensiva la aplicación de la presente política y adoptará las mismas medidas aplicadas a datos de carácter personal para el tratamiento de datos de aquellos clientes que son personas jurídicas.

2.- GENERAL

2.1.- Uso del dato personal

En AYS el tratamiento de datos personales se debe ajustar al principio de finalidad, es decir, deben ser utilizados sólo para los fines para los cuales hubieren sido recolectados. En caso de que se requiera utilizar el dato para otros fines, la Compañía, a través de una persona designada, debe contactar al titular informando el nuevo propósito con el que se van a utilizar sus datos personales, solicitando su consentimiento expreso y escrito, conforme el artículo 4 de la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada.

2.2.- Exigencias de seguridad

La seguridad asociada a los datos personales debe considerar la infraestructura física y digital definida por la Compañía y el proceso de tratamiento de los datos, de modo que se dé cumplimiento a las expectativas de esta política.

2.3.- En el tratamiento de los datos

AYS se compromete a mantener secreto, y no divulgarlos sin su previa autorización, todo dato personal de clientes, trabajadores, proveedores y contratistas. Por otro lado, si se requiere compartir datos de carácter personal con instituciones externas con motivo de externalizar servicios, a éstas se les exigirá la firma de un contrato o cláusulas de confidencialidad y no divulgación, donde también se indicarán los fines específicos para los cuales han sido entregados los datos. Los sistemas de información

AYS debe generar acciones que permitan mantener los datos personales correctos, completos, exactos, actualizados y de tal forma que respondan con veracidad a la situación real de su titular, así como también cumplir con las solicitudes de cambio y o eliminación de datos por parte del titular, con la debida justificación. Por otro lado, la Compañía debe aplicar medidas que permitan generar trazabilidad en cuanto a cada tratamiento realizado sobre los datos de carácter personal. En caso de que detecte un tratamiento indebido, la Compañía, a través de sus colaboradores internos y externos se comprometen a tomar todas las medidas correctivas y de mitigación en conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, o aquella que la reemplace.

A su vez AYS, cada 5 años va realizando el borrado de la información física permanente y aquella digital que no sea necesaria mantenerla si no guarda relación con algún dato técnico o de operación de nuestros sistemas sanitarios y eléctricos.

3.- LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS DENTRO LA PROTECCIÓN DE DATOS

- a. Verificar que se dé cumplimiento a las disposiciones de esta política dentro de la Compañía y para todas sus partes.

- b. Asegurarse que se implementen los controles necesarios para la protección de datos personales.
- c. Desarrollar la estrategia asociada a este ámbito, dando cumplimiento a las definiciones provistas por los Propietarios de los Datos Personales.
- d. Realizar el inventario de datos y mantenerlo actualizado.
- e. Difundir la presente política con todas las partes interesadas.
- f. Controlar y monitorear las actividades ligadas al tratamiento de datos personales bajo su custodia.
- g. Evaluar la vigencia y exactitud de los datos personales y eliminar o cancelar aquellos que no cumplan con el estándar.
- h. Identificar, valorar, clasificar y tratar los activos de información relacionados a los datos personales que se encuentran bajo su custodia.
- i. Coordinar y controlar las medidas de seguridad aplicables.
- j. Usar de manera adecuada los datos personales que se encuentran a su disposición y sólo para los fines con los que fueron recolectados.
- k. En caso de no tener autorización para el tratamiento de datos personales ,el responsable de la información deberá pedirla antes de hacer cualquier uso de los datos, a través de los medios que la Compañía disponga para ello, al propietario de la información que corresponda según sea el caso.

4.- DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONAL

- a. Exigir a la compañía, a través de los canales establecidos, el acceso a los datos relativos a su persona, su procedencia y destinatario, el propósito de su almacenamiento y la individualización de las personas u organismos a los cuales sus datos son transmitidos regularmente.
- b. Solicitar la rectificación o modificación de sus datos cuando estos sean erróneos, inexactos, equívocos o incompletos y así se acredite.
- c. Solicitar la cancelación o eliminación de los datos cuyo almacenamiento carezca de fundamento legal o se encuentren caducos.
- d. Solicitar el bloqueo o suspensión temporal de ellos cuando sean utilizados para comunicaciones comerciales y no desee figurar en el registro respectivo.
- e. Presentar oposición al tratamiento de sus datos de carácter personal, salvo en aquellos casos que la misma ley exceptúe.

5.- EXCEPCIONES A LA OBLIGACIÓN DE CONTAR CON CONSENTIMIENTO DEL TITULAR, EN EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

- a. El tratamiento de los datos personales que provengan o que se recolecten de fuentes accesibles al público no requiere del consentimiento de su titular.
- b. Tampoco requiere dicho consentimiento el tratamiento de datos personal expresamente autorizado por la ley.
- c. Los datos estadísticos no constituyen datos personales y, por tanto, su tratamiento puede realizarse sin necesidad de autorización.
- d. Por otro lado, cuando la autoridad, el ente fiscalizador, el Ministerio Público o un Tribunal de la República lo requiera en cumplimiento de una norma, se deben entregar los datos de carácter personal solicitados sin previa autorización de su titular, sin perjuicio de adoptar los resguardos pertinentes.
- e. Las situaciones que ocurran dentro de las instalaciones, franjas de seguridad, servidumbres, terrenos o similares que estén bajo la administración, cuidado, responsabilidad y/o propiedad de AYS.

6.- SITUACIONES, HECHOS, ACTIVIDADES QUE NUESTROS DE CONTACTO CON NUESTROS CLIENTES

- a. AYS, en su sistema de call center, Central, realiza la grabación de todas y cada una de las llamadas que se realizan a su línea central.
- b. Nuestro Operadores e instalaciones cuentan con sistemas de CCTV, cámaras móviles y GPS, con grabaciones de audio y video.
- c. Se cuenta con sistemas drone para la visualización de nuestras instalaciones, plantas, redes y otros similares.
- d. AYS, solo canaliza sus llamados y correos a las números de registro del propietario, empleando como medios de comunicación con el cliente, nuestras líneas telefónicas y correos corporativos indicados en nuestra página web y continuamente enviado a nuestros clientes, además del envío de SMS, solo para casos de imprevistos/emergencias.

- e. Las boletas de consumos, cobros, informativos y similares de nuestros clientes son enviadas a sus casillas de correo registradas o pueden ser solicitadas a nuestras Ejecutivas o directamente en nuestras oficinas.
- f. Toda nuestra información es privada y confidencial. Queda prohibida su divulgación y uso no autorizado. Si la recibió por error, le agradeceremos avisar inmediatamente al remitente y proceder a su completa eliminación. El contenido de la información mal recibida no debe ser copiado ni divulgado a ninguna persona, sin autorización previa y por escrito de Aguas y Servicios Los Altos de Zapallar Ltda. y/o sus personas relacionadas.

GERENCIA DE OPERACIONES
Aguas y Servicios Los Altos de Zapallar Ltda.