

	MANUAL DE PROCESOS ESTRATEGICOS		MCA-03-D-11	
	PLANEACIÓN DEL SERVICIO		FECHA 2025-12-11	VERSIÓN 4
	AVISO DE PRIVACIDAD PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		Página 1 de 2	

AVISO DE PRIVACIDAD TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., sociedad constituida conforme a las leyes de la República de Colombia, identificada con Registro Mercantil No. 00150449 de la Cámara de Comercio de Cúcuta, identificada con NIT 900080956-2, con domicilio principal en la Avenida 6 Calle 11 esquina, Edificio San José, Barrio Centro, Cúcuta – Norte de Santander, en calidad de Responsable del Tratamiento, informa a los titulares de los datos personales que el tratamiento de su información se realiza conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes. Los datos captados por la organización como responsable serán utilizados para las finalidades posteriormente descritas:

- a) Acreditar la identidad de los usuarios, clientes, distribuidores, beneficiarios etc.
- b) Verificar la información que usted proporciona a AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.
- c) En su caso, celebrar con usted el contrato por la prestación del servicio, o la atención a una eventualidad.
- d) Gestionar cualquier requerimiento, duda o apoyo que se usted le realice a AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. por cualquiera de sus canales definidos, sean estos Call Center, PQR, puntos de atención al usuario, consultorios comunales, aguas al barrio, medios electrónicos o cualquier medio oficial que la empresa estipule.
- e) Gestionar la relación comercial que en su caso se genere con usted, sea cliente y/o distribuidor, beneficiario, usuario incluyendo la gestión del plan de pagos y la atención de alguna eventualidad.
- f) Procesar y gestionar facturas, planes de pago y la atención de alguna eventualidad.
- g) Autorizar a AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. a consultar y reportar toda la información financiera, comercial y de servicios a la Central de Riesgo CIFIN.
- h) Incentivar al usuario sobre el pago de la factura e informarle sobre formas de pago para cumplir con su obligación, oferta de servicios propios, informes sobre eventos en general presenciales o por redes, promoción de actividades y/o campañas comerciales - bienestar social y entre otras, información de interés general para los usuarios y/o propia de la organización, impulsar la red de apoyo de la empresa.
- i) Gestionar las inscripciones, altas y bajas de los clientes y/o distribuidores en el sistema AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P.
- j) Integrar su información en la base de datos de clientes y de distribuidores de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., y mantenerlas actualizadas.
- k) Permitir la navegación en su sitio Web y/o registro y uso de la APP “Aguas Kpital Cúcuta”.
- l) Gestionar el historial del desempeño de los distribuidores y los miembros de su organización.
- m) Gestionar las claves de acceso del sistema en línea de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. de la sección reservada a distribuidores;
- n) Participar en programas y actividades de capacitación, programas de certificación y seminarios de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., tales como Diplomados, talleres, concursos, cursos presenciales y de capacitación en línea, sobre temas diversos.
- o) Gestionar los boletines y comunicaciones de la comunidad AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., sea en formato impresos y/o electrónico.
- p) Prestar servicios de análisis fisicoquímicos y microbiológicos, así como servicios de calibración de medidores para clientes.
- q) Contar con la información necesaria para atender y gestionar las preguntas quejas y reclamos recibido por el Sistema Gestión Documental interno en atención a requerimientos de usuarios a quienes se les prestan los servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Cúcuta y demás grupos de interés.
- r) Generar un historial de personas que accedan a las instalaciones de la organización AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. con el fin de garantizar su seguridad, tener control de las

	MANUAL DE PROCESOS ESTRATEGICOS		MCA-03-D-11	
	PLANEACIÓN DEL SERVICIO		FECHA 2025-12-11	VERSIÓN 4
	AVISO DE PRIVACIDAD PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		Página 2 de 2	

instalaciones y reaccionar ante cualquier situación de emergencia que comprometa la seguridad de las personas dentro de estos lugares.

- s) Mantener identificados los diferentes sectores con los que a nivel comunitario cuenta la Empresa en caso de emergencia del servicio como también para articular procesos entre las partes, comunicarles e invitar a programas y actividades de la empresa, solicitar apoyo en los diferentes procesos y/o actividades que la organización requiera, brindar información sobre información de interés general y propia de la organización, evaluación de los programas internos de la empresa, oferta de servicios propios, actividades y/o campañas comerciales, informe sobre eventos en general, gestionar los diferentes programas e iniciativas con que se vincula a la población.
- t) Elaborar información estadística y de prospección comercial, gestiones de cartera, cumplimiento de las solicitudes y/o gestiones comerciales para con los usuarios (por medio de terceros si se requiere), evaluación de los programas internos de la empresa, oferta de servicios propios, actividades y/o campañas comerciales, informe sobre eventos en general, respuesta a trámites ante la organización por parte del usuario o entes competentes; tenga en cuenta que AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P., en los casos pertinentes compartirá sus Datos Personales con sus aliados estratégicos, así mismo podrá compartir la información con los empleados, funcionarios, y agentes de éstas, en Colombia y en el exterior (está solo en el caso de ser requerido para respaldo de aseguramiento de la información en servidores externos; los cuales tendrán todo el cumplimiento legal y normativo que en este país y en el de destino requieran), quienes, en caso de tratar sus Datos Personales, lo harán por cuenta de AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P..

Los titulares de la información pueden ejercer sus derechos de conocer, actualizar y rectificar sus datos, además de en los momentos que sea procedente a eliminar o revocar las autorizaciones otorgadas. Para este fin y los demás pertinentes Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P. dispone de sus medios de contacto; teléfono: 3189242000, correo: pqr@akc.co , radicacion.ceindoc@akc.co o en el punto de atención en el edificio San José av. 6 calle 11 esquina. Para mayor información consulte nuestra política de tratamiento de datos personales en nuestro sitio web: www.akc.com.co

Cambios al aviso de privacidad

AGUAS KPITAL CÚCUTA S.A. E.S.P. podrá modificar el presente Aviso de Privacidad en cualquier momento, con el objeto de instrumentar mejoras, incorporar nuevas medidas previstas en la Ley, sus reglamentos y otras disposiciones normativas. Las modificaciones serán publicadas en el sitio web institucional www.akc.com.co