

POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS

AGUAS DEL HUILA S.A E.S.P



aguas del huila

*...llevamos más que agua.*

[ [www.aguasdelaHuila.gov.co](http://www.aguasdelaHuila.gov.co) ]



## Tabla de contenido

GENERALIDADES.....	4
1. MARCO LEGAL .....	4
2. DEFINICIONES.....	5
3. PRINCIPIOS GENERALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....	6
4. CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS .....	8
4.1 Datos Sensibles.....	8
4.1.1. Tratamiento de datos sensibles .....	8
4.2. Derecho de los niños, niño y adolescente .....	9
5. PERSONAS A QUIENES SE LES PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACION .....	9
6. EXCEPCIONES DE ACCESO A LA INFORMACION .....	9
6.1. Información exceptuada por daño de derechos a personas naturales o jurídicas .....	10
6.2. Información exceptuada por daño a los intereses públicos.....	10
7. DEBERES, AVISO DE PRIVACIDAD Y CRITERIO DIFERENCIAL .....	11
7.1. Deberes de Aguas del Huila como Responsable del Tratamiento de los Datos Personales .....	11
7.2. Aviso de Privacidad.....	12
7.2.1 Contenido del Aviso de Privacidad .....	12
7.3. Criterio Diferencial de Accesibilidad .....	13
8. POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	13
1. Función de Protección de Datos Personales .....	14
2. Información que se Recopila .....	15
3. Modo en que se Utiliza la Información .....	16
4. Derechos de los titulares de los Datos Personales.....	16
5. Autorización .....	17
5.1 Autorización para el Tratamiento de datos personales sensibles.....	17
5.2. Revocatoria de la autorización .....	18
6. Consultas .....	18
7. Reclamos .....	19
7. Derecho de Acceso a los Datos .....	19
8. Actualización y Rectificación de Datos .....	19
9. Supresión de Datos.....	20

<b>10.</b>	Persona o Grupo Responsable de la Atención de Peticiones, Quejas, Consultas, Reclamos, Denuncias y felicitaciones. ....	20
<b>11.</b>	Seguridad de la Información .....	21
<b>12.</b>	Vigencia y Aviso de Posible Cambio Sustancial en las políticas de Tratamiento .....	21

## GENERALIDADES

Dando cumplimiento a lo consagrado en el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, y en virtud de lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, los cuales establecen las condiciones para efectuar el tratamiento de los datos personales y ofreciendo las garantías necesarias que consientan el pleno ejercicio del derecho fundamental destacado como Habeas Data, el cual faculta a los ciudadanos a disponer y vigilar la información que terceros poseen sobre ellos; por tanto, Aguas del Huila S.A. E.S.P., se permite adoptar la siguiente Política de Tratamiento de la Información Personal.

La Ley 1581 de 2012, establece que el dato personal es cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables, como el nombre, la edad, el sexo, el estado civil, el domicilio, entre otros. Estos datos pueden almacenarse en cualquier soporte físico o electrónico y ser tratados de forma manual o automatizada.

### 1. MARCO LEGAL

- ✚ Constitución Política de 1991 artículos 15 del Habeas Data, 20 y 74 sobre acceso a La información.
- ✚ Ley 1266 del 31 de diciembre de 2008 “Por la cual se dictan las disposiciones generales del Habeas Data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”.
- ✚ Decreto Reglamentario 1727 del 15 de Mayo de 2009 “Por el cual se determina la Forma en la cual los operadores de los bancos de datos de información financiera, Crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, deben presentar la información de los titulares de la información.”
- ✚ Ley 1581 del 17 de Octubre 2012 “Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
- ✚ Decreto Reglamentario 1377 del 27 de Junio de 2013 “Por el cual se reglamenta Parcialmente la Ley 1581 de 2012”
- ✚ Ley 1712 del 6 de Marzo de 2014 ““Por medio de la cual se crea la ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan Otras disposiciones”.

- ✚ Decreto Reglamentario 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”
- ✚ Sentencias de la Corte Constitucional C-1011 de 2008 mediante la cual se estudia la exequibilidad de la Ley Estatutaria 1266 de 2008 y C-748 de 2011 mediante la cual se estudia la exequibilidad de la Ley Estatutaria 1581 de 2012.

## 2. DEFINICIONES

- ✓ **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- ✓ **Aviso de privacidad:** comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- ✓ **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- ✓ **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- ✓ **Dato semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento y divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas, o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio.
- ✓ **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular.
- ✓ **Datos sensibles:** Aquellos datos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- ✓ **Tratamiento:** Se refiere a cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

- ✓ **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- ✓ **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los mismos.
- ✓ **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- ✓ **Información:** Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los responsables y/o encargados del tratamiento generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.
- ✓ **Información pública:** Es toda información que el responsable y/o encargado del tratamiento, genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.
- ✓ **Información pública clasificada:** Es aquella información que estando en poder de un sujeto responsable en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica, por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en la ley.
- ✓ **Información pública reservada:** Es aquella información que estando en poder de un sujeto responsable en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos.
- ✓ **Documento de Archivo:** Es el registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.
- ✓ **Datos abiertos:** Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.

### 3. PRINCIPIOS GENERALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Aguas del Huila S.A. E.S.P. en cumplimiento a lo estipulado en la artículo 19., el **artículo 4o. Principios para el tratamiento de datos personales.** El cual enuncia: En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

a) **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;

b) **Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;

c) **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;

d) **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;

e) **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;

f) **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley;

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley;

g) **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;

h) **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.



## 4. CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS

### 4.1 Datos Sensibles

Aguas del Huila S.A. E.S.P En el marco de sus actividades puede recolectar y Tratar Datos Sensibles, tales como pero sin reducirse a:

DATOS SENSIBLES	ESPECIE DE DATO SENSIBLE
Biométrico	Huella digital, fotografías y/o grabaciones de voz.
Datos sobre la salud	Examen médico de ingreso y de egreso; examen periódico, examen post incapacidad, seguimiento médico gestional y demás seguimientos médicos a personal que afecten la dinámica laboral

También se podrán Tratar Datos Sensibles distintos a los señalados arriba, caso en el cual se informará a los Titulares para que brinden su consentimiento de manera independiente y libre a tal efecto.

#### 4.1.1. Tratamiento de datos sensibles

Los Datos Sensibles serán Tratados con la mayor diligencia posible y con los estándares de seguridad más altos. Para esto, el área encargada de Aguas del Huila S.A. E.S.P desarrollará internamente procedimientos para asegurar la confidencialidad, seguridad e integridad de los Datos Sensibles.

El acceso limitado a los Datos Sensibles será un principio rector para salvaguardar la privacidad de los mismos, por lo cual solo el personal autorizado podrá tener acceso a ese tipo de información. La Autorización para el Tratamiento de Datos Sensibles es opcional y enteramente facultativa para el usuario y/o suscriptor, por lo cual ninguna actividad será restringida o condicionada al suministro de los mismos, de manera que el usuario y/o suscriptor puede no Autorizar el Tratamiento de sus Datos Sensibles y esa decisión será respetada por Aguas del Huila S.A. E.S.P.

Se prohíbe el tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

a) El titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los “casos en que no es necesaria la autorización” según lo establecido en la Ley 1581 de 2012 artículo 10.



b) El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.

#### 4.2. Derecho de los niños, niño y adolescente

Aguas del Huila S.A. E.S.P garantizará que en el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes se asegure el respeto de sus derechos fundamentales y prevalentes, así como que esta información solo será utilizada respondiendo a su interés superior, en cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012.

El Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7º de la Ley 1581 de 2012 y cuando dicho Tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

1. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
2. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Todo responsable y encargado involucrado en el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos. Para este fin deberán aplicarse los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012.

#### 5. PERSONAS A QUIENES SE LES PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACION

Aguas del Huila S.A. E.S.P suministrara información de su base datos a quienes reúnan las condiciones y/o requisitos establecidos por la ley y las demás normas aplicables a la institución.

Se les podrán suministrar Información a las siguientes personas:

- a) A los titulares o sus representantes legales.
- b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones Legales o por orden judicial.
- c) A los terceros autorizados por el titular o por la ley.

#### 6. EXCEPCIONES DE ACCESO A LA INFORMACION

Aguas del Huila S.A. E.S.P establecerá las excepciones de acceso a la información pública nacional, conforme a lo establecido en el título III de la Ley 1712 de 2014.

#### 6.1. Información exceptuada por daño de derechos a personas naturales o jurídicas

Aguas del Huila S.A. E.S.P exceptuara la información por daño a personas naturales o jurídicas conforme a lo consagrado en el **artículo 18. Información exceptuada por daño de derechos a personas naturales o jurídicas de la Ley 1712 de 2014.** <Artículo corregido por el artículo 2 del Decreto 1494 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Es toda aquella información pública clasificada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que el acceso pudiere causar un daño a los siguientes derechos:

- a) <Literal corregido por el artículo 1 del Decreto 2199 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> El derecho de toda persona a la intimidad, bajo las limitaciones propias que impone la condición de servidor público, en concordancia con lo estipulado por el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011.
- b) El derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad.
- c) Los secretos comerciales, industriales y profesionales.

#### 6.2. Información exceptuada por daño a los intereses públicos

Aguas del Huila S.A. E.S.P exceptuara la información por daño a personas naturales o jurídicas conforme a lo consagrado en la Ley 1712 de 2014, el **artículo 19. Información exceptuada por daño a los intereses públicos.** <Artículo CONDICIONALMENTE exequible> Es toda aquella información pública reservada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito en las siguientes circunstancias, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional:

- a) La defensa y seguridad nacional;
- b) La seguridad pública;
- c) Las relaciones internacionales;
- d) La prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, según el caso;
- e) El debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales;
- f) La administración efectiva de la justicia;
- g) Los derechos de la infancia y la adolescencia;

- h) La estabilidad macroeconómica y financiera del país;
- i) La salud pública.

**PARÁGRAFO.** Se exceptúan también los documentos que contengan las opiniones o puntos de vista que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos.

## 7. DEBERES, AVISO DE PRIVACIDAD Y CRITERIO DIFERENCIAL

### 7.1. Deberes de Aguas del Huila como Responsable del Tratamiento de los Datos Personales

Aguas del Huila S.A. E.S.P de conformidad con la Ley 1581 de 2012, el **artículo 17. Deberes de los responsables del tratamiento.** El cual enuncia que Los responsables del tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

#### DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO

- |   |   |
|---|---|
| a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;   | b) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;  |
| c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;         | d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento; |
| e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible; | f) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;                             |
| g) j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;  | h) m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;   |

- |  |  |
|--|--|
| <p>i) o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.</p> | <p>k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;</p> |
|--|--|

## 7.2. Aviso de Privacidad

Se refiere al presente documento, y al documento físico, electrónico o en cualquier otro formato el cual este puesto a disposición del **TITULAR**, previo al tratamiento de sus datos personales, A través de este documento se comunica al titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales, de conformidad con lo dispuesto en el Régimen de Protección de Datos Personales en Colombia.

### 7.2.1 Contenido del Aviso de Privacidad

El contenido de Aviso de Privacidad se entiende por información personal suministrada por el Usuario para el registro, la cual incluye los siguientes datos:

- ❖ Nombre o razón social,
- ❖ Identificación,
- ❖ Edad,
- ❖ Género,
- ❖ Dirección,
- ❖ Correo electrónico,
- ❖ Teléfono,
- ❖ Datos de contacto del responsable del tratamiento.
- ❖ El tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- ❖ Los derechos que le asisten al titular.
- ❖ Los mecanismos dispuestos por la entidad para que el titular conozca la Política para el Tratamiento de Datos Personales y los cambios sustanciales que se produzcan en ella o en el Aviso de Privacidad.
- ❖ Información sobre consulta y acceso a la Política para el Tratamiento de Datos Personales.

Cuando se trate de la recolección de datos personales sensibles, el Aviso de Privacidad deberá señalar expresamente el carácter facultativo para atender las preguntas relacionadas con este tipo de datos.

El almacenamiento, y uso de la información personal se rige por las Políticas de Privacidad.

### 7.3. Criterio Diferencial de Accesibilidad

Aguas del Huila S.A. E.S.P establece los criterios Diferenciales de Accesibilidad en concordancia con las funciones del Grupo de Discapacidad y en cumplimiento al art. 8º Criterio Diferencial de Accesibilidad de la Ley 1712 de 2014 “Transparencia y Acceso a la Información Pública” y de los siguientes artículos del Decreto Reglamentario 103 de 2015: **Artículo. 12. Formato alternativo (...)** se entenderá por formato alternativo, la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública o se permite su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad, en aplicación del criterio diferencial de accesibilidad.

**Artículo. 13. Accesibilidad en medios electrónicos para la población en situación de discapacidad.** Todos los medios de comunicación electrónica dispuestos para divulgar la información deberán cumplir con las directrices de accesibilidad que dicte el MinTIC a través de los lineamientos que se determinen en la Estrategia de Gobierno en línea.

**Artículo. 14. Accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.** Los sujetos obligados deben cumplir con los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública y/o divulgación de la misma, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana 6047, “Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la Administración Pública. Requisitos”, o la que modifique o sustituya atendiendo al principio de ajustes razonables establecidos en dicha norma.

## 8. POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Esta Política de Protección de Datos Personales se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan Datos Personales que sean objeto de Tratamiento por parte de Aguas del Huila S.A.E.S.P quien ha desarrollado lineamientos y acciones orientadas a la protección y tratamiento de datos personales de la ciudadanía en general para fines misionales y administrativos que le permitan mejorar continuamente e identificarse como una Empresa comprometida con la protección, la privacidad y seguridad de toda la información que pueda asociarse a personas naturales determinadas o determinables (los “Datos Personales”) a la cual tiene acceso en el desarrollo de su actividad comercial y en la gestión integral como administradora y operadora de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del departamento del Huila.

En cumplimiento a lo consagrado en el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, y en virtud de lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, Aguas del Huila S.A. E.S.P., dentro de su Política de Tratamiento de Datos de la Información Personal garantiza el efectivo cumplimiento los derechos de los Titulares; dejando a disposición una infraestructura física , tecnológica, con los mecanismos, procedimientos y la destreza de personal competente para atender las PQRDF ,consultas, preguntas y demás solicitudes de la ciudadanía; bajo medidas que contengan condiciones de seguridad adecuadas, para evitar adulteración, pérdida, consulta o acceso fraudulento de la información.

## 1. Función de Protección de Datos Personales

La Dependencia de Aguas del Huila S.A. E.S.P. encargada de la recepción y atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Felicitaciones, relacionados con Datos Personales, actuará como responsable del tratamiento de datos personales y hará uso de los mismos para finalidades que se encuentre facultado de conformidad con la Ley y la Política. Algunas de las funciones particulares de esta área en relación con Datos Personales son:

- Atender y recibir todas las solicitudes de los usuarios y/o Suscritores, y tramitar aquellas que tengan fundamento en la Ley, estén vinculadas en la presente Política, como por ejemplo:
  - Solicitudes de actualización de Datos Personales;
  - Solicitudes de conocimiento de sus Datos Personales,
  - Solicitudes de modificación;
  - Solicitudes de supresión de Datos Personales cuando sea procedente o las normas que la modifiquen o sustituyan;
  - Solicitudes de información sobre el uso dado a sus Datos Personales;
- Dar respuesta oportuna a los usuarios o suscritores sobre aquellas solicitudes que no procedan conforme con la Ley.

Los canales de Atención dispuestos para la atención de las PQRDF de la Ciudadanía en general son:

### OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE, ATENCIÓN PERSONALIZADA:



MUNICIPIO	DIRECCION	HORARIO DE ATENCION
Neiva	Calle 21 No. 1C-17	Lunes a jueves de 7.00am a 12.00 pm y 2:00pm a 6.00pm, y los viernes de 7.00am a 12.00 pm y 2:00pm a 5.00pm.
Natagá	Carrera 7 No. 1-47	Lunes a Viernes de 7.30am a 12.00 pm y 2:00pm a 6.00pm, y los Sábados de 8:00am a 11:00 pm
Paicol	Carrera 8 No. 5-29	Lunes a Viernes de 7.30am a 12.00 pm y 2:00pm a 6.00pm, y los Sábados de 8:00am a 11:00 pm
Santa María	Calle 8 No. 3-55	Lunes a Viernes de 7.30am a 12.00 pm y 2:00pm a 6.00pm, y los Sábados de 8:00am a 11:00 pm
Tarqui	Calle 8 No. 4-63	Lunes a Viernes de 7.30am a 12.00 pm y 2:00pm a 6.00pm, y los Sábados de 8:00am a 11:00 pm



## ATENCIÓN TELEFÓNICA:



- Municipio de Neiva (Huila) : (8) 8753181
- Municipio de Natagá: 310 210 9036
- Municipio de Paicol: 317 403 4826
- Municipio de Santa María: 317 331 3126
- Municipio de Tarqui: 316 529 0918



- Línea Gratuita 01 8000 952858

## ATENCIÓN VIRTUAL:



- Página Web: [www.aguasdelaHuila.gov.co](http://www.aguasdelaHuila.gov.co)
- E-mail: [info@aguasdelaHuila.gov.co](mailto:info@aguasdelaHuila.gov.co)



## ATENCIÓN CORREO POSTAL:



- Municipio de Neiva (Huila) en la Calle 21 No. 1C-17; horario de atención al cliente de lunes a jueves de 7.00am a 12.00 pm y 2:00pm a 6.00pm, y los viernes de 7.00am a 12.00 pm y 2:00pm a 5.00pm.
- Municipio de Natagá: En la Carrera 7 No. 1-47
- Municipio de Paicol: En la Carrera 8 No. 5-29
- Municipio de Santa María: En la Calle 8 No. 3-55
- Municipio de Tarqui: En la Calle 8 No. 4-63

## 2. Información que se Recopila

Aguas del Huila S.A. E.S.P. a través de los canales de Atención dispuestos para la recepción, trámite y respuesta de las PQRDF de la Ciudadanía en general, acopiara información y datos personales de los usuarios y/o suscriptores y se hará responsable de su administración y custodia durante el periodo establecido de ley.



### 3. Modo en que se Utiliza la Información

La Información ingresada a la base de datos de Aguas del Huila S.A. E.S.P. suministrada por el titular o por su representante legal será sometida a verificación por parte del responsable del tratamiento de datos en cumplimiento a las funciones propias de la entidad a fin de:

a). Realizar gestión administrativa	d). Atención y respuesta oportuna a las PQRDF.
b). Caracterización de Ciudadanos y grupos de Interés	e). Envío de información de interés general
c). Recopilar información de ciudadanos asistentes a capacitación desarrolladas Adelantar encuestas de satisfacción de usuarios	

Cualquier otro tipo de finalidad que se pretenda dar a los datos personales, el titular deberá ser informado previamente, en el aviso de privacidad y en la respectiva autorización otorgada por el titular del dato, según sea el caso, y siempre teniendo en cuenta los principios rectores Para el tratamiento de los datos personales, establecidos por la Ley.

### 4. Derechos de los titulares de los Datos Personales

Aguas del Huila S.A. E.S.P. Enuncia los derechos de los titulares en conformidad con el **artículo 8o. derechos de los titulares de la Ley 1581 del 2012,**

#### DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

1. Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
2. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento
3. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
4. Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo [10](#) de la presente ley;

<p>5. &lt;Literal CONDICIONALMENTE exequible&gt; Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;</p>	<p>6. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;</p>
---	---

## 5. Autorización

Aguas del Huila S.A. E.S.P. solicitara Autorización del Titular para el uso y tratamiento de sus datos personales a través del personal autorizado mediante los canales de comunicación establecidos, sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, el titular de los datos personales debe dar su autorización previa, expresa e informada para su tratamiento, la cual deberá estar contenida en un documento físico o electrónico; una vez suscriba la autorización deberá conservar una copia de este documento para consultas futuras.

En el caso de los niños, niñas y adolescentes, la autorización de tratamiento la dará su representante legal, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

No será necesaria la autorización para el tratamiento del titular de los datos personales en los siguientes casos:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- Datos de naturaleza pública;
- Casos de urgencia médica o sanitaria;
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

### 5.1 Autorización para el Tratamiento de datos personales sensibles

La Autorización para el Tratamiento de Datos Sensibles es *opcional y enteramente facultativa para el Titular*, por lo cual ninguna actividad será restringida o condicionada al suministro de

los mismos, de manera que el Titular puede o no Autorizar el Tratamiento de sus Datos Sensibles y esa decisión será respetada por la Aguas del Huila S.A. E.S.P.

## 5.2. Revocatoria de la autorización

Aguas del Huila S.A. E.S.P. establecerá mecanismos sencillos y gratuitos que le permitan al titular revocar su autorización, por el mismo medio por el que lo otorgó.

Todo titular de datos personales puede revocar en cualquier momento la autorización al tratamiento de éstos siempre y cuando no lo impida una disposición constitucional, legal o contractual.

La Revocatoria puede ser:

<p><b>Revocatoria Total:</b> Dejar de tratar por completo los datos del titular.</p>	<p><b>Revocación parcial:</b> Sobre tipos de tratamiento determinados por ejemplo para fines publicitarios, campañas, cursos entre otros</p>
--	--

La revocatoria puede solicitarse en cualquiera de los siguientes casos:

- Cuando sea manifiesta su oposición a la Constitución Política o a la ley.
- Cuando no estén conformes con el interés público o social, o atenten contra él.
- Cuando con ellos se cause agravio injustificado a una persona.

## 6. Consultas

Aguas del Huila S.A. E.S.P. se rige conforme al art 14 de la Ley 1581 de 2012 el cual enuncia: Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado. El Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento deberán suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta se formulará por el medio habilitado por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, siempre y cuando se pueda mantener prueba de esta.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**PARÁGRAFO.** Las disposiciones contenidas en leyes especiales o los reglamentos expedidos por el Gobierno Nacional podrán establecer términos inferiores, atendiendo a la naturaleza del dato personal.

Aguas del Huila S.A. E.S.P. Atenderá, tramitará y dará respuesta las CONSULTAS que la ciudadanía formule a través de sus oficinas de servicio al ciudadano, haciendo uso eficiente del “Procedimiento de PQRDF”,

## 7. Reclamos

Aguas del Huila S.A. E.S.P. Atenderá, tramitará y dará respuesta a los RECLAMOS que la ciudadanía formule a través de sus oficinas de servicio al ciudadano, haciendo uso eficiente del “Procedimiento de PQRDF”, respecto al presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, y dará respuesta de conformidad con el artículo 15 de la ley 1581 de 2012.

## 7. Derecho de Acceso a los Datos

Aguas del Huila S.A. E.S.P, Para garantizar el derecho de acceso del titular de los datos, pondrá a disposición de éste, previa acreditación de su identidad, legitimidad, o personalidad de su representante, sin costo o erogación alguna, de manera detallada.

Y la opción de validar a través de los canales de Atención al Ciudadano los datos existentes, el método de recolección, procesamiento, almacenamiento, y el propósito; para lo cual el titular podrá realizar el seguimiento de toda la información en el sistema de información al servicio del ciudadano, dicho acceso deberá ofrecerse sin límite alguno y le permitirá al titular la posibilidad de conocerlos y actualizarlos en línea.

## 8. Actualización y Rectificación de Datos

Los Titulares podrán actualizar y rectificar sus datos, junto con la documentación que soporte su solicitud, a través de los diferentes canales de atención al ciudadano de PQRDF, en medio físico o magnético a fin de garantizar este derecho.

Aguas del Huila S.A. E.S.P podrá modificar esta Política cuando lo considere pertinente.

Toda modificación esencial de esta Política tendrá que ser divulgada internamente entre los responsables de tratamiento de datos y comunicada previamente a los Titulares a través de los medios que Aguas del Huila dispone para la atención de ciudadanos, tales como la página web de la Empresa y/o correos electrónicos, correo postal y centros de atención personalizada.

## 9. Supresión de Datos

La solicitud de supresión de Datos se puede realizar través de los canales de atención de PQRDF, mediante un documento en medio físico o virtual. Esta Supresión puede ser eliminación total o parcial de la información personal de Titular todo depende del Interés y solicitud que el Titular realice sobre los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por Aguas del Huila.

El titular de los datos personales tiene el derecho de solicitar la petición de la supresión de datos (eliminación) en cualquiera de los siguientes eventos:

1. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
2. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
3. Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron solicitados (Esta supresión puede ser la eliminación total o parcial de la información personal)

Aguas del Huila podrá negar el ejercicio del mismo cuando:

1. El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
2. La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
3. Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

## 10. Persona o Grupo Responsable de la Atención de Peticiones, Quejas, Consultas, Reclamos, Denuncias y felicitaciones.

Aguas del Huila S.A. E.S.P cuenta con un grupo de personas profesionales, responsables, competentes y capacitadas para atender todas las PQRDF, Consultas y demás solicitudes de la ciudadanía en general, en las sedes que se relacionan a continuación,

MUNICIPIO	DIRECCION	TELEFONO	HORARIO DE ATENCION
<b>Neiva</b>	Cll 21 No. 1C-17	8) 8753181	Lunes a jueves de 7.00am a 12.00 pm y 2:00pm a 6.00pm, y los viernes de 7.00am a 12.00 pm y 2:00pm a 5.00pm.
<b>Natagá</b>	Cra 7 No. 1-47	310 210 9036	Lunes a Viernes de 7.30am a 12.00 pm y 2:00pm a 6.00pm, y los Sábados de 8:00am a 11:00 pm
<b>Paicol</b>	Cra 8 No. 5-29	317 403 4826	Lunes a Viernes de 7.30am a 12.00 pm y 2:00pm a 6.00pm, y los Sábados de 8:00am a 11:00 pm

<b>Santa María</b>	CII 8 No. 3-55	317 331 3126	Lunes a Viernes de 7.30am a 12.00 pm y 2:00pm a 6.00pm, y los Sábados de 8:00am a 11:00 pm
<b>Tarqui</b>	CII 8 No. 4-63	316 529 0918	Lunes a Viernes de 7.30am a 12.00 pm y 2:00pm a 6.00pm, y los Sábados de 8:00am a 11:00 pm
<b>ATENCION VIRTUAL</b>	Página Web: <a href="http://www.aguasdelaHuila.gov.co">www.aguasdelaHuila.gov.co</a> E-mail: <a href="mailto:info@aguasdelaHuila.gov.co">info@aguasdelaHuila.gov.co</a> Línea Gratuita 01 8000 952858		



Cada municipio cuenta con un servidor responsable para prestar los servicios de atención al ciudadano.

## 11. Seguridad de la Información

En estricto cumplimiento del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, Aguas del Huila adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

La seguridad de la información es de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y al sistema de información empresarial de Aguas del Huila; por lo cual se considera como mínimo los siguientes aspectos:

- Cumplir eficientemente con las Funciones y obligaciones del personal encargado del tratamiento de datos,
- Capacitar continuamente el personal de la Aguas acerca de la política de tratamiento de datos personales y los mecanismos de seguridad para el tratamiento de estos.
- La notificación, trámite y respuesta ante requerimientos sea veraz y confiable,
- Realizar los controles periódicos para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en la política de tratamiento de datos,
- El contenido del procedimiento deberá adecuarse en todo momento a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos personales.

## 12. Vigencia y Aviso de Posible Cambio Sustancial en las políticas de Tratamiento

La Política para el Tratamiento de datos Personales de Aguas del Huila S.A. E.S.P. será divulgada y publicada en la página web, [www.aguasdelaHuila.gov.co](http://www.aguasdelaHuila.gov.co); la vigencia de la Base de Datos está estrechamente relacionada con las finalidades para las cuales fueron recolectados los Datos Personales y por el tiempo que los Datos Personales sean necesarios para el cumplimiento de obligaciones regulatorias y/o tributarias.

**GERENTE**  
**AGUAS DEL HUILA E.S.P.S.A**