



AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P.
NIT. 800.100.553-2

**TÉRMINOS Y CONDICIONES: POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE
DATOS PERSONALES**
VERSIÓN: 7.0

**SOCIEDAD AGUAS DEL HUILA. SERVICIOS INTEGRALES. INFRAESTRUCTURA,
CONSULTORÍA Y ADMINISTRACIÓN S.A. E.S.P.**
NIT: 800100553-2

1. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS

La **Sociedad Aguas Del Huila. Servicios Integrales. Infraestructura, Consultoría Y Administración S.A. E.S.P.**, empresa prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, informa a sus usuarios, suscriptores, contratistas, proveedores y ciudadanos en general, que los datos personales que actualmente reposen o que en el futuro sean incorporados en sus bases de datos, serán tratados de manera legítima, reservada y segura por la Sociedad Aguas Del Huila. Servicios Integrales. Infraestructura, Consultoría Y Administración S.A. E.S.P.

Esta autorización se hace extensiva a sus empresas relacionadas, subordinadas, filiales, subsidiarias, vinculadas de sus accionistas, así como a terceros domiciliados en Colombia o en el exterior que, en calidad de encargados, proveedores, contratistas o aliados comerciales, requieran el acceso y tratamiento de la información por la naturaleza de sus funciones o de los vínculos contractuales celebrados.

2. ALCANCE SECTORIAL Y FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

Atendiendo a su objeto social multifuncional reformado, el cual comprende la explotación, prestación, operación y comercialización de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, gas combustible, energía eléctrica, energías alternativas, servicios integrales de comunicaciones, internet, mantenimiento de infraestructura vial, gestión catastral, catastro multipropósito, así como consultorías, interventorías y gerencia de proyectos públicos y privados; la recolección, almacenamiento, uso y circulación de datos personales por parte de la Sociedad Aguas Del Huila. Servicios Integrales. Infraestructura, Consultoría Y Administración S.A. E.S.P. se realizará estrictamente para el cumplimiento de las siguientes finalidades:

- Estudiar, tramitar y atender las solicitudes de bienes o servicios en cualquiera de las líneas de operación de la Sociedad Aguas Del Huila. Servicios Integrales. Infraestructura, Consultoría Y Administración S.A. E.S.P., ejerciendo el deber legal de conocimiento del suscriptor, contratista y/o usuario, valorando el riesgo presente o futuro de las relaciones comerciales.
- Ejecutar, prestar, facturar y hacer seguimiento a los servicios derivados de las solicitudes y de los contratos de condiciones uniformes o comerciales de los sectores de agua, saneamiento, energía, telecomunicaciones y gestión vial e inmobiliaria.
- Ofrecer, de manera conjunta o separada con terceros, bienes y servicios conexos u autorizados por la ley, alineados con el objeto social de la Sociedad Aguas Del Huila. Servicios Integrales. Infraestructura, Consultoría Y Administración S.A. E.S.P..
- Atender las necesidades del servicio en materia técnica, operativa, de gestión del riesgo, seguridad informática y física aplicables a la infraestructura de la Sociedad Aguas Del Huila. Servicios Integrales. Infraestructura, Consultoría Y Administración S.A. E.S.P..

	AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. NIT. 800.100.553-2
	TÉRMINOS Y CONDICIONES: POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES VERSIÓN: 7.0

- Tramitar, resolver y responder las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) interpuestas por los usuarios respecto al vínculo contractual y la prestación del servicio.
- Difundir información institucional, boletines informativos, novedades de los sectores regulados en los que participa la empresa, así como comunicaciones comerciales, institucionales o publicitarias de la Sociedad Aguas Del Huila. Servicios Integrales. Infraestructura, Consultoría Y Administración S.A. E.S.P..
- Estructurar bases de datos (incluidas aquellas de datos sensibles con las restricciones de ley) orientadas a fines estadísticos, estudios actuariales, análisis de información y proyecciones de mercado.
- Desarrollar labores de investigación, diseño de nuevos servicios, evaluación de la satisfacción del cliente y optimización de los procesos de planeación institucional de la Sociedad Aguas Del Huila. Servicios Integrales. Infraestructura, Consultoría Y Administración S.A. E.S.P..

3. ALCANCE DE LA AUTORIZACIÓN Y GESTIÓN DE INFORMACIÓN

Para el desarrollo de las finalidades descritas, la Sociedad Aguas Del Huila. Servicios Integrales. Infraestructura, Consultoría Y Administración S.A. E.S.P. queda facultada expresamente para:

- Organizar, catalogar, clasificar, indexar y segmentar los datos personales contenidos en sus sistemas de información.
- Verificar, convalidar, cotejar e investigar la autenticidad de la información suministrada frente a bases de datos públicas o legítimamente constituidas.
- Consultar, comparar y evaluar el comportamiento crediticio, financiero, comercial, de antecedentes judiciales o de seguridad en centrales de riesgo y bases de datos sectoriales, tanto públicas como privadas, nacionales o extranjeras.
- Transmitir y transferir la información y los resultados de los análisis comerciales a empresas controladoras, filiales, aliados comerciales o contratistas encargados del procesamiento de datos.
- Reportar, comunicar y permitir el acceso de los datos del suscriptor y/o usuario a:
 - Centrales de riesgo crediticio y financiero legítimamente constituidas, bajo la normatividad vigente.
 - Proveedores tecnológicos, logísticos, agencias de cobranza y firmas de seguridad que operen como encargados del tratamiento.

	AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. NIT. 800.100.553-2
	TÉRMINOS Y CONDICIONES: POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES VERSIÓN: 7.0

- Entregar información a Autoridades judiciales o administrativas que, en ejercicio de sus funciones legales, requieran la información o ante las cuales sea necesario instaurar demandas, denuncias o reclamaciones.
- **Cualquier persona natural o jurídica que cuente con la autorización expresa y escrita del titular.**

4. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS

El titular autoriza expresamente a la Sociedad Aguas Del Huila. Servicios Integrales. Infraestructura, Consultoría Y Administración S.A. E.S.P. para que realice la transferencia y transmisión internacional de sus datos personales a terceros países, con el fin de ejecutar las operaciones de almacenamiento, respaldo informático, procesamiento de datos en la nube (cloud computing) o gestión de infraestructura tecnológica corporativa. La Sociedad Aguas Del Huila. Servicios Integrales. Infraestructura, Consultoría Y Administración S.A. E.S.P. garantizará que los receptores de la información se encuentren en países que proporcionen niveles adecuados de protección de datos, conforme a las declaraciones de la Superintendencia de Industria y Comercio, o que se sujeten a contratos que cumplan estrictamente con las directrices legales colombianas.

5. DERECHOS DE LOS TITULARES

En cumplimiento del marco constitucional y legal (Ley 1581 de 2012), los titulares de la información disponen de los siguientes derechos primordiales:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la Sociedad Aguas Del Huila. Servicios Integrales. Infraestructura, Consultoría Y Administración S.A. E.S.P. o los encargados del tratamiento, especialmente ante datos parciales, inexactos, incompletos o que induzcan al error.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a la Sociedad Aguas Del Huila. Servicios Integrales. Infraestructura, Consultoría Y Administración S.A. E.S.P., salvo las excepciones de ley.
- Ser informado, previa solicitud ante la Sociedad Aguas Del Huila. Servicios Integrales. Infraestructura, Consultoría Y Administración S.A. E.S.P., respecto al uso e histórico de tratamiento que se le ha dado a sus datos.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) por presuntas infracciones a las normas de protección de datos.
- Revocar la autorización o solicitar la supresión definitiva del dato cuando se determine que la Sociedad Aguas Del Huila. Servicios Integrales. Infraestructura, Consultoría Y Administración S.A. E.S.P. no ha respetado los principios y garantías legales.

6. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES Y DE MENORES DE EDAD

	AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. NIT. 800.100.553-2 TÉRMINOS Y CONDICIONES: POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES VERSIÓN: 7.0
--	---

La Sociedad Aguas Del Huila. Servicios Integrales. Infraestructura, Consultoría Y Administración S.A. E.S.P. reconoce el carácter excepcional de los datos sensibles (huellas, biometría, condiciones de vulnerabilidad extrema) y de los datos de niños, niñas y adolescentes. El suministro de estos datos será estrictamente facultativo y no se condicionará la prestación de los servicios de la Sociedad Aguas Del Huila. Servicios Integrales. Infraestructura, Consultoría Y Administración S.A. E.S.P. **a su entrega, salvo cuando sean indispensables para la aplicación de subsidios, procesos de estratificación socioeconómica o censos de usuarios ordenados por la ley. En todo caso, se velará por el interés superior del menor y se contará con la autorización de su representante legal.**

7. VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS

Los datos personales capturados permanecerán vigentes en los sistemas de la Sociedad Aguas Del Huila. Servicios Integrales. Infraestructura, Consultoría Y Administración S.A. E.S.P. durante el tiempo que subsista la relación comercial, contractual o de servicios con el usuario. Una vez finalizado dicho vínculo, la información se conservará conforme a los plazos legales de prescripción de obligaciones civiles y comerciales, las normas contables y los tiempos mínimos de retención documental obligatorios para las empresas de servicios públicos domiciliarios y entidades descentralizadas en Colombia.

8. CANALES OFICIALES DE ATENCIÓN DE HABEAS DATA

Para el ejercicio de los derechos de consulta, actualización, rectificación y supresión de datos, la Sociedad Aguas Del Huila. Servicios Integrales. Infraestructura, Consultoría Y Administración S.A. E.S.P. dispone los siguientes canales institucionales oficiales:

- **Dirección Física Principal:** Calle 21 No. 1C - 17, Barrio Caracolí, Neiva, Huila.
- **Correo electrónico institucional:** info@aguasdelhuila.gov.co
- **Sede Electrónica / Página Web:** www.aguasdelhuila.gov.co (Sección de radicación electrónica de PQRS).

9. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS (ARTÍCULO 15 - LEY 1581 DE 2012)

El titular o sus causahabientes que consideren que la información debe ser corregida, actualizada o suprimida, o que adviertan el presunto incumplimiento de los deberes legales, podrán interponer un reclamo ante la Sociedad Aguas Del Huila. Servicios Integrales. Infraestructura, Consultoría Y Administración S.A. E.S.P. bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a la Sociedad Aguas Del Huila. Servicios Integrales. Infraestructura, Consultoría Y Administración S.A. E.S.P. o al Encargado del Tratamiento, detallando la identificación plena del titular, la descripción cronológica de los hechos que dan lugar a la solicitud, los datos de contacto (dirección física **xxxxxxy/o** correo electrónico **xxxxxxx**) y anexando los documentos soporte que pretenda hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, la Sociedad Aguas Del Huila. Servicios Integrales. Infraestructura, Consultoría Y Administración S.A. E.S.P. requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante aporte la información, se entenderá de pleno derecho que ha desistido del reclamo. Si la dependencia que recibe el reclamo no es competente para resolverlo, dará traslado a la oficina idónea

	AGUAS DEL HUILA S.A. E.S.P. NIT. 800.100.553-2
	TÉRMINOS Y CONDICIONES: POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES VERSIÓN: 7.0

en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará oportunamente de la situación al interesado.

2. Una vez recibido el reclamo con el cumplimiento total de los requisitos, se incluirá en la base de datos correspondiente una leyenda que indique "reclamo en trámite" junto con el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha anotación se mantendrá invariable hasta que la solicitud sea resuelta de fondo.
3. El término máximo legal para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de su radicación interna. Cuando no fuere administrativamente posible resolver la solicitud dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha cierta en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

10. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales podrá ser modificada o actualizada por la Sociedad Aguas Del Huila. Servicios Integrales. Infraestructura, Consultoría Y Administración S.A. E.S.P. en cualquier momento, de acuerdo con las directrices trazadas por **su Junta Directiva** o para adaptarla a reformas legislativas. Cualquier modificación sustancial que afecte las finalidades autorizadas será comunicada oportunamente a los titulares a través de la página web institucional o por los medios de contacto idóneos registrados, con un mínimo de cinco (5) días hábiles de antelación a su entrada en vigor.

11. VIGENCIA DE LA POLÍTICA

La presente política rige a partir de la fecha de su publicación oficial y deja sin efectos las disposiciones que le sean contrarios.

Fecha de emisión y vigencia: Mayo de 2026.