

 Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P.	POLITICAS DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		Código: PO.GDI.003
			Versión: 2.0
			Vigencia: 14/01/2026

La Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., garantiza la protección de tratamiento de datos personales, la privacidad, la intimidad, el buen nombre y la imagen, con tal propósito todas las actuaciones se regirán por principios de buena fe, legalidad, autodeterminación informática, libertad y transparencia.

Quien, en ejercicio de cualquier actividad, incluyendo las directivas, comerciales y laborales, sean estas permanentes u ocasionales pueda suministrar cualquier tipo de información o dato personal a la Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., y en la cual esta actúe como encargada del tratamiento o responsable del tratamiento podrá conocerla, actualizarla y rectificarla.

MARCO LEGAL:

Constitución Política, artículo 15.

Ley 1266 de 2008

Ley 1581 de 2012

Decreto 1377 de 2013

Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010

Sentencias de la Corte Constitucional C — 1011 de 2008, y C -748 del 2011

Decreto 886 de 2014

Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015

Circulares de la Superintendencia de Industria y Comercio:


- Circular Externa 02 de 2015 – lineamientos de políticas de tratamiento
- Circular Externa 01 de 2017 – reporte de incidentes de seguridad
- Circular Externa 03 de 2018 – seguridad de la información

Ley 2300 de 2023

DEFINICIONES:

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

Aviso de privacidad: Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el responsable que se pone a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. En el Aviso de Privacidad se comunica al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de

 Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P	POLITICAS DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Código: PO.GDI.003
		Versión: 2.0
		Vigencia: 14/01/2026

acceder a las mismas y la finalidad 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 público: Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales.

Dato privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

Datos sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos 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.

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 datos.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.

 Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P.	POLITICAS DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Código: PO.GDI.003
		Versión: 2.0
		Vigencia: 14/01/2026

PRINCIPIOS ESPECÍFICOS:

La Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., aplicará los siguientes principios específicos que se establecen a continuación, los cuales constituyen las reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio, de datos personales:

- a) Principio de Legalidad:** En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales, se dará aplicación a las disposiciones vigentes y aplicables que rigen el tratamiento de datos personales y demás derechos fundamentales conexos.
- b) Principio de libertad:** El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales sólo puede llevarse a cabo 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, estatutario, o judicial que releve el consentimiento.
- c) Principio de finalidad:** El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales a los que tenga acceso y sean copiados y recogidos por la Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., estarán subordinados y atenderán una finalidad legítima, la cual debe serle informada al respectivo titular de los datos personales.
- d) Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales 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 uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de la Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que sea de su interés o titularidad.
- f) Principio de acceso y circulación restringida:** 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. Para estos propósitos la obligación de La Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., será de medio.

 Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P.	POLITICAS DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Código: PO.GDI.003
		Versión: 2.0
		Vigencia: 14/01/2026

g) Principio de seguridad: Los datos personales e información usada, capturada, recolectada y sujeta a tratamiento por la Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., será objeto de protección en la medida en que los recursos técnicos y estándares mínimos así lo permitan, a través de la adopción de medidas tecnológicas de protección, protocolos, y todo tipo de medidas administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros y repositorios electrónicos evitando su alteración, modificación, pérdida, consulta, y en general en contra de cualquier uso o acceso no autorizado.

h) Principio de confidencialidad: Todas y cada una de las personas que administran, manejen, actualicen o tengan acceso a informaciones de cualquier tipo que se encuentre en la Bases de Datos de la Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelarla a terceros, todas las informaciones personales, comerciales, contables, técnicas o de cualquier otro tipo suministradas en la ejecución y ejercicio de sus funciones.

AUTORIZACIÓN DEL TITULAR:

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento se requiere la autorización previa, expresa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta y verificación posterior.

CASOS EN QUE NO SE REQUIERE LA AUTORIZACIÓN:

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

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

 Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P	POLITICAS DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
		Código: PO.GDI.003
		Versión: 2.0
		Vigencia: 14/01/2026

FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES


La Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., realiza el tratamiento de datos personales de los titulares, en calidad de responsable del tratamiento, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y las demás normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan, con las siguientes finalidades:

- Garantizar la prestación, operación, administración, mantenimiento y mejora continua de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, conforme a las condiciones legales, contractuales y regulatorias aplicables.
- Adelantar los procesos de facturación, liquidación, cobro y recaudo, incluyendo la gestión de pagos, abonos, acuerdos de pago y demás actividades asociadas.
- Gestionar, tramitar y dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQR) presentadas por los titulares o usuarios, así como realizar el seguimiento correspondiente.
- Ejecutar actividades relacionadas con la suspensión, reconexión, reinstalación del servicio y control de cartera, de acuerdo con la normatividad vigente y las políticas internas de la empresa.
- Realizar comunicaciones, notificaciones e informaciones de carácter operativo, administrativo, contractual y legal, a través de los canales autorizados por el titular.
- Dar cumplimiento a obligaciones legales, contractuales, contables, tributarias y regulatorias, así como a requerimientos efectuados por autoridades administrativas, judiciales o de control.

El tratamiento de los datos personales se efectuará bajo los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad, garantizando en todo momento los derechos de los titulares.

CONTACTO CON USUARIOS (Ley 2300 de 2023)

La Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., podrá utilizar los datos de contacto suministrados por los titulares para realizar comunicaciones relacionadas con la prestación del servicio, la gestión administrativa, operativa, contractual y el cumplimiento de obligaciones legales. Dichas comunicaciones se efectuarán respetando estrictamente los

 Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P.	POLITICAS DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Código: PO.GDI.003
		Versión: 2.0
		Vigencia: 14/01/2026

horarios, medios y canales permitidos por la Ley 2300 de 2023 y las demás normas aplicables.

En todo caso:

- El uso de los datos de contacto se realizará de manera proporcional, necesaria y adecuada a la finalidad informada, evitando prácticas que puedan resultar invasivas.
- El titular podrá solicitar, en cualquier momento, no recibir comunicaciones a través de determinados canales o medios, sin que ello afecte la prestación del servicio ni el cumplimiento de obligaciones legales.
- La empresa se abstendrá de realizar contactos reiterados, excesivos o abusivos, garantizando una comunicación respetuosa y razonable con los titulares de la información.

Las disposiciones anteriores aplican independientemente de que las comunicaciones tengan o no fines comerciales, y cobijan todas las interacciones realizadas por La Sociedad con los titulares a través de medios físicos o electrónicos.

DEBERES DE LA SOCIEDAD ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A. E.S.P., COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

La Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., cuando actúe como responsables del Tratamiento de datos personales, cumplirá con los siguientes deberes:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de tratamiento de datos personales.
- Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada; conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su alteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

 Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P.	POLITICAS DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
		Código: PO.GDI.003
		Versión: 2.0
		Vigencia: 14/01/2026

- e) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- f) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- g) Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado.
- h) Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- i) Tramitar las consultas y reclamos formulados.
- j) Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- k) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- l) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

AUTORIZACIONES Y CONSENTIMIENTO:

La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de la Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

En el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, La Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., garantizará en todo momento el respeto de sus derechos fundamentales y el principio del interés superior del menor, conforme a la Constitución Política y la normativa vigente.

 Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P.	POLITICAS DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Código: PO.GDI.003
		Versión: 2.0
		Vigencia: 14/01/2026

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes es permitido, siempre que:

- Responda y respete el interés superior del menor, y
- Cuente con la autorización previa y expresa del representante legal o tutor, salvo en los casos en que la ley disponga lo contrario.

En todos los casos, la empresa asegurará el uso adecuado, proporcional y necesario de la información, adoptando medidas reforzadas de seguridad y confidencialidad, y garantizando el ejercicio de los derechos de los titulares.

Corresponde al Estado y a las entidades educativas promover la formación y capacitación de padres, representantes legales y tutores sobre los riesgos asociados al tratamiento indebido de datos personales, así como fomentar el uso responsable, seguro y consciente de la información personal por parte de niños, niñas y adolescentes, su derecho a la privacidad y la protección de sus datos y los de terceros.

DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN:

En atención a lo dispuesto en la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas concordantes, los titulares de los datos personales tratados por La Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., en su calidad de responsable del tratamiento, tienen los siguientes derechos:

- a) Conocer, acceder, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la empresa, en especial cuando estos sean parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, induzcan a error o su tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales, salvo en los casos exceptuados por el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- c) Ser informado, previa solicitud, respecto del uso que la empresa ha dado a sus datos personales, incluyendo las finalidades del tratamiento y, cuando aplique, la existencia de transmisiones a encargados del tratamiento.
- d) Presentar consultas y reclamos ante la empresa para el ejercicio de sus derechos, conforme a los procedimientos establecidos en la presente política.

 Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P.	POLITICAS DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Código: PO.GDI.003
		Versión: 2.0
		Vigencia: 14/01/2026

- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos personales, cuando no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida su eliminación.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, al menos una vez al mes, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de la presente política.
- g) Solicitar la limitación o modificación de los canales de contacto, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 2300 de 2023, sin que ello afecte el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales.
- h) Ser informado sobre la ocurrencia de incidentes de seguridad que puedan comprometer sus datos personales, cuando así lo exija la normativa vigente.
- i) Acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio o la autoridad competente para presentar quejas por presuntas infracciones a la normativa de protección de datos personales, una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento.


DEBERES DE LA SOCIEDAD ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A. E.S.P., EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES:

La Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

MECANISMO DE ATENCIÓN

Las consultas y reclamos pueden hacerse en la Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P. mediante los siguientes medios:

- Personalmente en las oficinas de Atención al Usuario.
- En forma escrita radicada en la oficina de Archivo
- Sitio Web: www.aapsa.com.co, siguiendo el vínculo: www.aapsa.com.co/atencion-al-cliente/peticiones-quejas-y-reclamos/

 Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P.	POLITICAS DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
	Código: PO.GDI.003	Versión: 2.0
	Vigencia: 14/01/2026	

- Correo Electrónico: contactenos@aapsa.com.co

En cualquier momento y de manera gratuita el titular o su representante podrán solicitar al personal de la Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, previa acreditación de su identidad. Los derechos de rectificación, actualización o supresión únicamente se podrán ejercer por

- El titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse.
- Su representante, previa acreditación de la representación. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular, deberá acreditarse en debida forma la personería o mandato para actuar; y en caso de no acreditar tal calidad, la solicitud se tendrá por no presentada. La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por la Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., y contener, como mínimo, la siguiente información:
 - ✓ El nombre y domicilio del titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta, como teléfono, correo electrónico, dirección de residencia.
 - ✓ Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante.
 - ✓ La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
 - ✓ Documentos que soportan la consulta y/o reclamo.
 - ✓ En caso dado otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

CONSULTAS:

Los titulares, o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, la Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., garantizará el derecho de consulta, suministrando a los titulares, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

 Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P.	POLITICAS DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Código: PO.GDI.003
		Versión: 2.0
		Vigencia: 14/01/2026

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, 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 plazo.

RECLAMOS:

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley, podrán presentar un reclamo ante el responsable del tratamiento.

El término máximo para atender un reclamo, será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se 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.

El reclamo lo podrá presentar el titular, teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS:

La Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señaladas. Al respecto se tendrá en cuenta lo siguiente:

- En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.
- La Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos

 Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P.	POLITICAS DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
	Código: PO.GDI.003	Versión: 2.0
	Vigencia: 14/01/2026	

beneficien al titular. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes.

- c) La Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

SUPRESIÓN DE DATOS:

El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a la Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
- Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por la Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- 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.
- 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.

 Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P.	POLITICAS DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Código: PO.GDI.003
		Versión: 2.0
		Vigencia: 14/01/2026

REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN:

Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, la Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., deberá establecer mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que la Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., deba dejar de tratar por completo los datos del titular; la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamiento que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y MEDIDAS DE SEGURIDAD:


En desarrollo del principio de seguridad establecido en la normatividad vigente, la Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., adoptara las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su alteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES A TERCEROS

La empresa podrá transmitir datos personales a terceros, en calidad de encargados del tratamiento, exclusivamente para el cumplimiento de las finalidades informadas y en los términos previstos en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas aplicables.

Dicha transmisión podrá realizarse, entre otros, a:

- Proveedores tecnológicos y de infraestructura, para la administración, alojamiento, procesamiento y seguridad de la información.

 Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P.	POLITICAS DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Código: PO.GDI.003
		Versión: 2.0
		Vigencia: 14/01/2026

- Operadores de facturación, recaudo y servicios asociados, necesarios para la gestión comercial y financiera del servicio.
- Plataformas de soporte, atención al usuario y gestión de PQR, que apoyen los procesos operativos y administrativos de La Sociedad.
- Entidades públicas, autoridades administrativas o judiciales, cuando la ley, un acto administrativo o una orden judicial así lo exija.

En todos los casos, la transmisión de datos personales se realizará bajo contratos o instrumentos jurídicos que garanticen la confidencialidad, seguridad y adecuado tratamiento de la información, conforme a las instrucciones impartidas por La Sociedad en su calidad de responsable del tratamiento.

La Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., no realiza transferencia internacional de datos personales. En consecuencia, los datos personales no son enviados ni almacenados en países distintos a la República de Colombia.

FUNCIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES AL INTERIOR DE LA SOCIEDAD ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE POPAYÁN S.A. E.S.P.

La Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., designa a la División Atención Integral al Usuario, para cumplir con la función de protección de datos personales, la cual dará trámite a las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

La Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., cumple con las obligaciones establecidas en la normativa vigente en materia de protección de datos personales y, en consecuencia, registra sus bases de datos ante el Registro Nacional de Bases de Datos administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). Asimismo, mantiene dicha información debidamente actualizada, reflejando cualquier cambio relevante en la gestión, finalidad o condiciones de tratamiento de los datos personales. En caso de

 Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P.	POLITICAS DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		Código: PO.GDI.003
			Versión: 2.0
			Vigencia: 14/01/2026

presentarse incidentes de seguridad que comprometan la información, la empresa los reporta oportunamente a la SIC y a los titulares afectados, dentro de los términos y condiciones previstos por la ley aplicable.

PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE Y GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., ha establecido un procedimiento interno para la identificación, evaluación, gestión y reporte de incidentes de seguridad de la información que puedan afectar la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los datos personales tratados.

Ante la ocurrencia o detección de cualquier violación o incidente de seguridad, La Sociedad:

- Evaluará de manera inmediata el alcance, la naturaleza y el impacto del incidente, incluyendo las categorías de datos comprometidos, los titulares potencialmente afectados y las posibles consecuencias.
- Adoptará de forma oportuna las medidas técnicas, administrativas y organizacionales necesarias para contener el incidente, mitigar sus efectos y evitar su repetición.
- Notificará a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), a través de los canales habilitados para tal fin, cuando el incidente cumpla con los criterios de reporte establecidos en la normativa vigente, dentro de los términos legales aplicables.
- Informará a los titulares de la información cuando sea requerido, de conformidad con la ley y la naturaleza del incidente.

La gestión de los incidentes de seguridad será documentada, dejando evidencia de las acciones adoptadas, las decisiones tomadas y las medidas correctivas implementadas, como parte del sistema de gestión de protección de datos personales de la empresa.

 Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P	POLITICAS DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES		Código: PO.GDI.003
			Versión: 2.0
			Vigencia: 14/01/2026

DECLARACIÓN SOBRE EL TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

La Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., no realiza el tratamiento de datos personales sensibles, entendidos estos como aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, conforme a la definición legal vigente.

En el evento excepcional en que resulte estrictamente necesario tratar datos sensibles, dicho tratamiento se realizará únicamente cuando exista una habilitación legal expresa, y siempre bajo el cumplimiento riguroso de las condiciones y garantías reforzadas previstas en la normativa aplicable, incluyendo la obtención de la autorización previa, expresa e informada del titular, la adopción de medidas de seguridad adicionales y la observancia del principio de finalidad y proporcionalidad.

En ningún caso el suministro de datos sensibles será condición para el acceso a los servicios prestados por la empresa, salvo en los eventos expresamente permitidos por la ley.