



Acueducto y  
Alcantarillado de  
Popayán S.A. E.S.P

## POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

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 Único Reglamentario 1074 de 2015

## 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 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.

## 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.

**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, manejan, 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.

## **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:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de tratamiento de datos personales.
- b) Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- c) 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.
- d) Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.



- 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.

#### **DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES:**

En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los menores. Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de menores, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

Es tarea del Estado y las entidades educativas de todo tipo proveer información y capacitar a los representantes legales y tutores sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los menores respecto del tratamiento indebido de sus datos

personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás.

## **DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN:**

En atención y en consonancia con lo dispuesto en la normatividad vigente y aplicable en materia de protección de datos personales, el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a) Acceder, conocer, rectificar y actualizar sus datos personales frente a la Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., en su condición de responsable del tratamiento.
- b) Solicitar prueba de la autorización concedida al momento de entregar los datos personales, salvo en los casos contemplados en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- c) A recibir información por parte de la Sociedad Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) Acudir ante las autoridades legalmente constituidas, en especial ante la Superintendencia de Industria y Comercio, y presentar quejas por, infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente en las normas aplicables, previo trámite de consulta o requerimiento ante el responsable del Tratamiento.
- e) Modificar y 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 vigentes.
- f) Tener conocimiento y acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de 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](http://www.aapsa.com.co), siguiendo el vínculo: [www.aapsa.com.co/atencion-al-cliente/peticiones-quejas-y-reclamos/](http://www.aapsa.com.co/atencion-al-cliente/peticiones-quejas-y-reclamos/)
- Correo Electrónico: [contactenos@aapsa.com.co](mailto: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

- a) El titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse.
- b) 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.

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:

- a) 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.
- b) 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 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:

- a) Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
- b) Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- c) 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:

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

### **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.

### **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.