



RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No. 093
(septiembre 09 de 2024)

“POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA LA POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LEBRIJA E.S.P.”

EL GERENTE DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE LEBRIJA, en ejercicio de sus atribuciones legales y estatutarias, y

CONSIDERANDO

1. Que la Constitución Política de Colombia, en su artículo 15 señala que *“todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlas y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas”*.
2. Que la Ley 1581 de 2012. *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”*, reglamentada parcialmente por el Decreto 1377 de 2013 (derogado parcialmente por el Decreto 1081 de 2015), el Decreto 886 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015 (hoy incorporados en el Decreto único 1074 de 2015), estipularon los lineamientos necesarios para que los organismos públicos y privados identificaran los roles y la tipología de los datos que son objeto de protección constitucional, así mismo, incorporaron las condiciones que se deben cumplir al recolectar datos personales, que posteriormente serán vinculados en la base de datos de Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija E.S.P.
3. Que el artículo 2 de la Ley 1581 de 2012, establece dentro del ámbito de aplicación, que los principios y disposiciones contenidas en la mencionada norma, serán aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública y privada.
4. Que la Ley 1712 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”*, reglamentada parcialmente por la Ley 1712 de 2014, definió los procedimientos para el ejercicio y garantía del referido derecho, estableciendo los instrumentos de la gestión de la información pública así: (1) Registro de Activos de Información; (2) Índice de la información clasificada y reservada; (3) Esquema de Publicación de Información; (4) Programa de Gestión Documental.
5. Que la Superintendencia de Industria y Comercio emitió en el año 2016 una guía para la implementación del principio de responsabilidad demostrada (Accountability) aplicada al tratamiento de datos personales.
6. Que la Gerencia General de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija E.S.P. por medio del presente acto, determina la política de privacidad y de protección de datos personales de los suscriptores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, clientes, contratistas y/o proveedores, y se regula la recolección, almacenamiento, administración, tratamiento y protección de la información que se reciba de los diferentes mecanismos que ha establecido la entidad para tal fin.



En mérito de lo expuesto, el Gerente de La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija,

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: ADOPTAR la presente Resolución Administrativa la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija E.S.P”.

ARTICULO SEGUNDO: ORDENAR a las diferentes Subgerencias y dependencias de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija E.S.P, dar cumplimiento y aplicación en todas las actuaciones que impliquen tratamiento de datos personales, a los lineamientos consagrados en la “POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE LEBRIJA E.S.P”.

ARTÍCULO TERCERO. La POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE LEBRIJA E.S.P podrá ser **revisada, modificada, adicionada y/o actualizada**, simplemente con la aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño (COMIGESDE) de la entidad.

ARTICULO CUARTO. Vigencia. La presente política rige a partir de la fecha de aprobación, y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Expedida en Lebrija, a los nueve (09) día del mes de septiembre del año del dos mil veinticuatro (2024).


EDUARDO VASQUEZ ZORRO
Gerente General

Proyecto: Edwing Fernando Godoy Murallas
Asesor Oficina de Control Interno 

Reviso: Roberto Pablo Beltrán
Asesor Jurídico

Reviso: Daniela Jaramillo Cárdenas
Subgerente Administrativo y Comercial (E) 



Empresa de Servicios Públicos
Domiciliarios de Lebrija E.S.P.
NIT. 800.137.201-5

agua es vida

POLÍTICA DE TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE LEBRIJA E.S.P



CONTENIDO

1. OBJETO	5
2. ALCANCE	5
3. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	5
4. GLOSARIO	5
5. PRINCIPIOS	6
6. DEBERES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE LEBRIJA E.S.P COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:	7
7. DEBERES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS	8
8. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN	9
9. POLITICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS	10
10. ACCESO, CONSULTA, ACTUALIZACIÓN, SUPRESIÓN Y RECLAMACIÓN. 10	
10.1. ACCESO A LOS DATOS	10
10.2. CONSULTA DE DATOS	11
10.3. ACTUALIZACIÓN DE DATOS	11
10.4. SUPRESIÓN DE DATOS	11
10.5. RECLAMOS	11
11. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y MEDIDAS DE SEGURIDAD	12
12. VIGENCIA Y CAMBIO EN LA POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS	12



1. OBJETO

Establecer la política de privacidad y tratamiento de datos personales de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija E.S.P, cumpliendo con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto 1074 de 2015, bajo los siguientes principios, preceptos y disposiciones.

La presente política regula la recolección, almacenamiento, administración, tratamiento y protección de la información que se reciba de los suscriptores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, clientes, contratistas y/o proveedores, a través de los mecanismos establecidos por la entidad, garantizando la protección de derechos tales como: Habeas Data, la privacidad, la intimidad, el buen nombre y la imagen de aquellos, con el fin de que sus actuaciones estén enmarcadas dentro de los principios de legalidad, finalidad legítima, libertad, veracidad, transparencia y de circulación restringida, seguridad, confidencialidad y los demás aplicables para la protección de los datos personales de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, clientes, contratistas y/o proveedores.

2. ALCANCE

Los lineamientos de la presente política aplican tanto a las bases de datos físicas como a las digitales y a todos los archivos que maneja la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija E.S.P, que contengan datos personales y que sean objeto de tratamiento por parte de la entidad.

La presente política es de obligatorio y estricto cumplimiento para todos los funcionarios y trabajadores de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija E.S.P, en calidad de responsable de tratamiento de datos personales, así como de todos los terceros que obran en nombre de la entidad, o que, sin actuar en nombre de la entidad tratan datos personales, esto es, sus directivos, funcionarios, contratistas, subcontratistas y, en general, por cualquier tercero que tenga vínculo contractual o jurídico con la entidad.

3. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

RAZÓN SOCIAL: Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija E.S.P.

DIRECCIÓN: calle 10 No. 9 – 73 Barrio Centro.

CIUDAD: Lebrija – Santander.

TELÉFONO: 3508122323

CORREO: ventanillaunica@empulebrija.gov.co

PORTAL WEB: www.empulebrija.gov.co

4. GLOSARIO

De conformidad con la legislación vigente sobre la materia, se establecen las siguientes definiciones, las cuales serán implementadas acogiendo los criterios de interpretación que garanticen una aplicación integral, y derechos fundamentales de protección de datos personales.

- **Partes Interesadas:** Suscriptor, cliente externo, cliente interno, entes de vigilancia, control y regulación, contratistas, proveedores.
- **Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de inmueble en donde este se presta,

o como receptor directo del servicio. A este último usuario se le denomina también consumidor. (Ley 142/94 Art. 14)

- **Suscriptor:** Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicio públicos.
- **Cliente:** Persona o conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones, que reciben el resultado de un proceso, producto o servicio.
- **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 Público:** Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor públicos. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registro públicos, documentos públicos, boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas en reserva.
- **Dato sensible:** Los datos sensibles son los datos personales que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.
- **Dato semiprivado:** Dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero.
- **Encargo 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 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, supresión, transferencia, transmisión o las demás que se consideren pertinentes en el curso normal de las actividades realizadas por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija E.S.P.

5. PRINCIPIOS.

Para lograr los objetivos de la presente política se deben tener en cuenta los siguientes principios rectores consagrados en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012.

- **Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos:** El tratamiento a que se refiere la Ley No. 1582 de 2012 es una actividad reglada que debe

sujetarse a los establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

- **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.
- **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.
- **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.
- **Principio de transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **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 por la Ley.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles 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 Ley.

- **Principios de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el responsable o encargado del tratamiento a que se refiere la 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.
- **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 Ley.

6. DEBERES DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE LEBRIJA E.S.P COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija E.S.P – EMPULEBRIJA 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 mismo; la entidad hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley 1581 de 2012, 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 adulteración, 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.
- 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.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.
- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley 1581 de 2012 y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- 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.
- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- 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.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

7. DEBERES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS.

Los encargados del tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la Ley 1581 de 2012 y en otras que rijan su actividad:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.

- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la Ley 1581 de 2012.
- Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012.
- 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 por parte de los Titulares.
- Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la Ley 1581 de 2012.
- Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

8. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN.

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

- 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.
- 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 Ley 1581 de 2012.
- Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- 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.
- 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 la Ley 1581 de 2012 y a la Constitución.



- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

9. POLITICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS

- **Recolección de datos personales:** La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija E.S.P – EMPULEBRIJA, para el caso de nuevos suscriptores en los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, nuevos clientes, contratistas y/o proveedores, deberá ceñirse a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados a la finalidad de la empresa, y en ningún caso se podrá realizar sin autorización del personal.
- **Autorización en la recolección de datos:** Para la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular.

Se exceptúan de este requerimiento, aquella información, datos o bases de datos que se encuentren a disposición del público, en fuentes de acceso público, con independencia del medio por el cual se tenga acceso, entendiéndose por tales aquellos, puede ser tratados por cualquier persona siempre y cuando por su naturaleza sean datos públicos.

- **Tratamiento el cual serán sometidos los datos:** Entiéndase como tratamiento cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, transferencia, transmisión o las demás que se consideren pertinentes en el curso normal de las actividades realizadas por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija E.S.P – EMPULEBRIJA.
- **Tratamiento de datos sensibles, semiprivados y privados:** Cuando se recolecten datos calificados como sensibles, semiprivados y privados, los mismos, serán tratados con las siguientes finalidades: cumplimiento de las obligaciones misionales y legales, caracterización de ciudadanos y grupo de interés y adelantar estrategias de mejoramiento en la prestación del servicio.

10. ACCESO, CONSULTA, ACTUALIZACIÓN, SUPRESIÓN Y RECLAMACIÓN.

10.1. ACCESO A LOS DATOS.

La Empresa de Servicio Públicos Domiciliarios de Lebrija E.S.P – EMPULEBRIJA garantiza el derecho de acceso a los datos personales, una vez se haya verificado la identidad del titular, su causahabiente o representante, poniendo a disposición de estos, los respectivos datos personales. Para tal efecto se garantiza los medios y mecanismos electrónicos o presenciales sencillos con disponibilidad permanente, los cuales permitan el acceso directo del titular a los datos personales, los cuales serán informados en el aviso de privacidad. La entidad habilitará los medios electrónicos existentes encaminados a garantizar este derecho, que serán los



mismos utilizados para la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

10.2. CONSULTA DE DATOS.

Los titulares de los datos podrán consultar la información personal que repose en cualquier base de datos, por lo que la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija E.S.P – EMPULEBRIJA, como responsable del tratamiento, suministrará a éstos, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular. La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de la misma esta. De cumplirse el término sin que sea posible atender la consulta, la entidad como responsable del tratamiento de datos, informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término

10.3. ACTUALIZACIÓN DE DATOS.

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija E.S.P – EMPULEBRIJA, como responsable del tratamiento de datos, deberá rectificar y actualizar toda información que de éste resulte ser incompleta o inexacta. Para estos efectos, el titular o su causahabiente o representante, señalará las actualizaciones y rectificaciones a quien dieran lugar, junto a la documentación que soporte su solicitud.

10.4. SUPRESIÓN DE DATOS.

Los titulares podrán en todo momento y cuando consideren que los datos no están recibiendo un tratamiento adecuado, o los mismos no son pertinentes o necesarios para la finalidad para la cual fueron recolectados, solicitar a la entidad la supresión de sus datos personales mediante la presentación de una petición.

Si vencido el término legal respectivo, no se han eliminado los datos personales, el titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la supresión de los datos personales.

No obstante, la solicitud de supresión de datos no procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos o la supresión de los datos represente un impedimento en actuaciones administrativas o judiciales relacionadas a obligaciones fiscales, investigación de delitos o actualización de sanciones administrativas.

10.5. RECLAMOS

Los titulares 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 y demás normas que la desarrollan, podrán presentar un reclamo que será tramitado bajo las siguientes reglas:

Contenido del reclamo.

- Nombre completo y apellidos
- Datos de contacto (Dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto)
- Medio para recibir respuesta a su solicitud
- Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información)
- Los demás documentos que se quiere hacer valer
- Firma (si aplica) y número de identificación

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción para que complete los datos. Transcurridos un (1) mes desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

El término máximo previsto por la Ley para resolver su reclamación es de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, la entidad 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.

Una vez cumplidos los términos señalados por la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten o complementen, el titular al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, actualización, supresión y reclamo podrá poner su caso en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio.

11. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Lebrija, en desarrollo del principio de seguridad establecido en la normatividad vigente, 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.

12. VIGENCIA Y CAMBIO EN LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS

La presente política para el tratamiento de datos personales rige a partir de la fecha de su publicación, se divulgará a través del portal institucional, y estará sujeta a actualizaciones en la medida en que se modifiquen o se dicten disposiciones legales sobre la materia.



Las bases de datos en las que se registrarán los datos personales tendrán una vigencia igual al tiempo en que se mantengan y utilice la información para las finalidades descritas en esta política. Una vez se cumpla esa finalidad y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar su información, los datos serán eliminados de la base de datos.