

**POLITICA DE TRATAMIENTO DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LA
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE LA PLATA HUILA
“EMSERPLA E.S.P”.**

1. ALCANCE:

Esta Política de Protección de Datos Personales se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan Datos Personales que sean objeto de Tratamiento por parte de La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de La Plata Huila “EMSERPLA E.S.P” identificada con Nit.813.002.781-2, con domicilio en la carrera 3 No. 2-04 esquina en el Municipio de La Plata, correo electrónico emserpla@hotmail.com, teléfono (8) 8370029, celular 3184665548, considerada como responsable del tratamiento de Datos Personales.

2. MARCO LEGAL:

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de octubre 2012 “Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” , al Decreto Reglamentario 1377 de 2013, Ley 1712 de 2014 “ por el cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información nacional y se dictan otras disposiciones” Decreto Reglamentario 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones” Sentencias de la Corte Constitucional C-1011 de 2008 mediante la cual se estudia la exequibilidad de la Ley Estatutaria 1266 de 2008 y C-748 de 2011 mediante la cual se estudia la exequibilidad de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, EMSERPLA E.S.P adopta la presente política para el tratamiento de datos personales, la cual será informada a todos los titulares de los datos recolectados o que en el futuro se obtengan en el ejercicio de las actividades comerciales o laborales.

3. PRINCIPIOS GENERALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

EMSERPLA E.S.P, manifiesta que garantiza los derechos de la privacidad, la intimidad, el buen nombre, en el tratamiento de los datos personales, y en consecuencia todas sus actuaciones, regidos por los principios que se mencionan a continuación, los cuales constituyen las reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio, de datos personales:

Principio de legalidad: La recolección, uso y tratamiento de datos personales se fundamentará en lo establecido por la Ley y las demás disposiciones que la desarrollen.

Principio de finalidad: La recolección, uso y tratamiento de datos personales obedecerán a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual será informada al titular de los datos.

Conserva el agua para conservar la vida.

Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila

Nit. 813.002.781-2



Principio de Libertad: La recolección, uso y tratamiento de datos personales 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 o del Encargado 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 sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la Ley y demás normas que la desarrollan.

Principio de Seguridad: Los datos personales e información sujeta a tratamiento público, será objeto de protección y deberá manejarse con las medidas y recursos técnicos, humanos y administrativos que sean necesarios para brindar seguridad a los registros, así como con la adopción de herramientas tecnológicas de protección, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en la recolección, uso y tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, incluso luego de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento.

4. DEFINICIONES

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

Aviso de privacidad: comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

Conserva el agua para conservar la vida.

Carrera 3 No. 2-04 Esquina Tel. 837 0029 La Plata - Huila - Colombia

www.emserpla.gov.co * emserpla@hotmail.com

Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila

Nit. 813.002.781-2



Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Dato semiprivado: Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento y divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas, o a la sociedad en general, como el dato financiero y Crediticio.

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

Datos sensibles: Aquellos datos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

Tratamiento de datos sensibles:

Se prohíbe el tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- a) El titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- b) El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- c) El tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular.
- d) El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- e) El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.

Tratamiento: Se refiere a cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Conserva el agua para conservar la vida.

Carrera 3 No. 2-04 Esquina Tel. 837 0029 La Plata - Huila - Colombia

www.emserpla.gov.co * emserpla@hotmail.com

Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila

Nit. 813.002.781-2



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.

Información: Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los responsables y/o encargados del tratamiento generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.

Información pública: Es toda información que el responsable y/o encargado del tratamiento, genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.

Información pública clasificada: Es aquella información que estando en poder de un sujeto responsable en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica, por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en la ley.

Información pública reservada: Es aquella información que estando en poder de un sujeto responsable en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos.

Transferencia: la transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

Transmisión: tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

Documento de Archivo: Es el registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.

Datos abiertos: Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.

5. DERECHOS DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES

En el tratamiento de datos personales se asegurará el respeto a los derechos prevalentes

Conserva el agua para conservar la vida.

Carrera 3 No. 2-04 Esquina Tel. 837 0029 La Plata - Huila - Colombia

www.emserpla.gov.co * emserpla@hotmail.com

Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila

Nit. 813.002.781-2



de los niños, niñas y adolescentes. Queda proscrito el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública. Según lo dispuesto por el Artículo 7º de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013.

Cumplidos los anteriores requisitos, EMSEERPLA E.S.P deberá obtener la Autorización del representante legal del niño, niña o adolescente, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

6. DERECHOS DE LOS TITULARES.

De acuerdo con lo contemplado por la normatividad vigente aplicable en materia de protección de datos, los siguientes son los derechos de los titulares de los datos personales:

- a) Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a EMSEERPLA E.S.P en su condición de responsable 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.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a EMSEERPLA E.S.P para el tratamiento de datos, mediante cualquier medio válido, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización.
- c) Ser informado por EMSEERPLA E.S.P, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, o la entidad que hiciera sus veces, quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, previo trámite de consulta o requerimiento ante EMSEERPLA E.S.P.
- e) 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.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de la presente política que motiven nuevas consultas.

7. PERSONAS A QUIENES SE LES PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN

La información y datos personales que reúnan las condiciones establecidas por la ley y las demás normas que la desarrollan, podrán suministrarse a las siguientes personas:

- a) A los titulares o sus representantes legales.

Conserva el agua para conservar la vida.

Carrera 3 No. 2-04 Esquina Tel. 837 0029 La Plata - Huila - Colombia

www.emserpla.gov.co * emserpla@hotmail.com

b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

c) A los terceros autorizados por el titular o por la ley.

8. EXCEPCIONES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

El acceso a datos personales, corresponde a una excepción de acceso a la información pública nacional, enmarcadas en el título III de la Ley 1712 de 2014.

8.1 Información exceptuada por daño de derechos a personas naturales o jurídicas:

Hace alusión a toda aquella información pública clasificada, cuyo acceso podrá ser

rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que el acceso pudiere causar daño a derechos como la intimidad, la vida, la salud y la seguridad.

8.2 Información exceptuada por daño a los intereses públicos

Se refiere a aquella información pública reservada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito en las siguientes circunstancias, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional.

- La defensa y seguridad nacional.
- La seguridad pública.
- Las relaciones internacionales.
- La prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, según el caso.
- El debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales.
- La administración efectiva de la justicia.
- Los derechos de la infancia y la adolescencia.
- La estabilidad macroeconómica y financiera del país.
- La salud pública.

8.3 Divulgación parcial:

En aquellas circunstancias en que la totalidad de la información contenida en un documento no esté protegida por una excepción legal, deberá hacerse una versión pública que

Conserva el agua para conservar la vida.

Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila

Nit. 813.002.781-2



mantenga reserva únicamente de la parte indispensable, a efectos de garantizar el acceso a la información y al mismo tiempo, proteger debidamente los datos personales del titular.

9. DEBERES DE EMSERPLA E.S.P COMO RESPONSABLE Y ENCARGADA DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

La Empresa de Servicios Públicos de La Plata Huila "EMSERPLA E.S.P", actuando en calidad de responsable del tratamiento de datos personales, deberá:

- a) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el titular, para el uso y tratamiento de los datos personales.
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten, en virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) 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 éste, se mantenga actualizada.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- h) Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado.
- i) Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados.
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y para la atención de consultas y reclamos.

Conserva el agua para conservar la vida.

Carrera 3 No. 2-04 Esquina Tel. 837 0029 La Plata - Huila - Colombia

www.emserpla.gov.co * emserpla@hotmail.com

Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila

Nit. 813.002.781-2



- l) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- m) Registrar en la base de datos respectiva, la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la presente ley.
- n) 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.
- o) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- p) Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- q) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten
- r) violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- s) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

10. AVISO DE PRIVACIDAD

Cuando no sea posible poner a disposición del titular la Política de Tratamiento de la Información, EMSERPLA E.S.P, informará por medio de un Aviso de Privacidad, sobre la existencia de tales políticas.

El Aviso de Privacidad se expedirá en medios físicos, electrónicos o en cualquier otro formato, en donde se ponga a disposición del titular de los datos, además de la existencia de políticas de tratamiento de datos, la forma de acceder a ellas y la finalidad que se pretende dar a la información; el aviso se enviará al correo electrónico o dirección física cuando se disponga de dicha información.

En caso contrario, se publicará en la página web de la entidad en documento dirigido al titular de los datos.

10.1 Contenido del Aviso de Privacidad

1. Nombre o razón social y datos de contacto del responsable del tratamiento.
2. El tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
3. Los derechos que le asisten al titular.
- 4.

Conserva el agua para conservar la vida.

5. Los mecanismos dispuestos por la entidad para que el titular conozca la Política para el Tratamiento de Datos Personales y los cambios sustanciales que se produzcan en ella o en el Aviso de Privacidad.
5. Información sobre consulta y acceso a la Política para el Tratamiento de Datos Personales.

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

11. INFORMACIÓN QUE SE RECOPILA

EMSERPLA E.S.P, recolecta información y datos personales en el momento en que son ingresados en el sistema como usuarios, inscritos en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo; peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas, en las cuales el titular informa libremente sus datos personales, principalmente los relacionados con su nombre, tipo y número de documento de identidad, dirección de domicilio, dirección de correo electrónico, número telefónico de contacto, entre otros.

Adicionalmente, la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de La Plata Huila, registra datos de servidores públicos, proveedores, y contratistas.

La Empresa, finalmente podrá solicitar información adicional (sensible), la cual podrá ser suministrada por parte del titular de manera libre y voluntaria.

12. MODO EN QUE SE UTILIZA LA INFORMACIÓN

Previa autorización del titular de los datos personales, le permitirá al Departamento Administrativo de la Función Pública darle el siguiente tratamiento:

- a) Para los fines administrativos propios de la entidad.
- b) Caracterizar ciudadanos y grupos de interés y adelantar estrategias de mejoramiento en la prestación del servicio.
- c) Dar tratamiento y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones presentados a la entidad.
- d) Alimentar el Sistema de Información y Gestión de Empleo Público – SIGEP.
- e) Conocer y consultar la información del titular del dato que reposen en bases de datos de entidades públicas o privadas.
- f) Adelantar encuestas de satisfacción de usuarios.

Conserva el agua para conservar la vida.

Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila

Nit. 813.002.781-2



g) Envío de información de interés general.

h) Recopilar información de ciudadanos asistentes a capacitación desarrolladas por la entidad.

La información y datos personales suministrados por el titular de los mismos, podrán ser utilizados por el Departamento Administrativo de la Función Pública como responsable del tratamiento de los datos, para el desarrollo de las funciones propias de la entidad. Cualquier otro tipo de finalidad que se pretenda dar a los datos personales, deberá ser informado previamente, en el aviso de privacidad y en la respectiva autorización otorgada por el titular del dato, según sea el caso, y siempre teniendo en cuenta los principios rectores para el tratamiento de los datos personales, establecidos por la Ley, el presente documento y las demás normas que desarrollen la materia.

12. AUTORIZACIÓN

EMSERPLA E.S.P obtendrá la autorización mediante un documento físico o electrónico, que permita la obtención del consentimiento. La autorización será solicitada por EMSERPLA E.S.P. de manera previa al tratamiento de los datos personales.

12.1 Autorización para el Tratamiento de datos personales sensibles.

La recolección, uso y tratamiento de datos sensibles (aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación ej. Origen racial, religión, descripción ideológica, etc.) está prohibido, a excepción de los casos señalados por la ley; cuando el tratamiento sea posible, se deberá:

1. Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.
2. Informar al titular previamente y de forma explícita, los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, los datos sensibles que serán objeto de tratamiento, y la finalidad del tratamiento, así como obtener del titular su consentimiento expreso.

12.2 Revocatoria de la autorización

El titular de los datos personales podrá en todo momento solicitar a la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de La Plata Huila "EMSERPLA E.S.P" la revocatoria de la autorización otorgada, mediante la presentación de un reclamo. La revocatoria de la autorización no procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la(s) base(s) de datos de la Entidad.

Conserva el agua para conservar la vida.

Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila

Nit. 813.002.781-2



Si vencido el término legal para atender el reclamo, el Departamento Administrativo de la Función Pública no ha eliminado los datos personales, el titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización.

13. CONSULTAS

Los titulares, sus causahabientes o representantes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos, por lo que EMSERPLA E.S.P 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 Empresa de Servicios Públicos del Municipio de La Plata Huila, garantiza los medios de comunicación electrónica (correos electrónicos de la entidad o su página Web: www.emserpla.gov.co), u otros que considere pertinentes para la formulación de consultas, o utilizar los servicios de atención al usuario (atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones) que tiene en operación.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de recibo de la misma. De cumplirse el término sin que sea posible atender la consulta, EMSERPLA E.S.P, como responsable del tratamiento de los 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.

14. 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:

- Identificación del titular del dato.
- Descripción precisa de los hechos que dan lugar al reclamo.
- Datos de notificación, dirección física y/o electrónica.
- Los demás documentos que se quiera hacer valer.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Conserva el agua para conservar la vida.

Carrera 3 No. 2-04 Esquina Tel. 837 0029 La Plata - Huila - Colombia

www.emserpla.gov.co * emserpla@hotmail.com

Empresa de Servicios Públicos del Municipio de la Plata - Huila

Nit. 813.002.781-2



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.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

El reclamo será atendido en quince (15) días hábiles como máximo, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Si no fuere posible atender el reclamo dentro del término establecido, EMSERPLA E.S.P. informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, el cual no podrá superar a ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

15. DERECHO DE ACCESO A LOS DATOS

La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de La Plata Huila "EMSERPLA E.S.P" garantiza el derecho de acceso a los datos personales, una vez se haya verificado la identidad del titular, su causahabiente y/o representante, poniendo a disposición de éste, los respectivos datos personales.

Para tal efecto se garantiza el establecimiento de medios y mecanismos electrónicos y/o presenciales sencillos y con disponibilidad permanente, los cuales permitan el acceso directo del titular a los datos personales, los cuales serán informados en el Aviso de Privacidad o en el Formato de Autorización para el tratamiento de datos personales.

16. ACTUALIZACIÓN Y RECTIFICACIÓN DE DATOS

La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de La Plata Huila "EMSERPLA E.S.P", Como responsable del tratamiento de los datos, deberá rectificar y actualizar a solicitud del titular toda información que de éste resulte ser incompleta o inexacta. Para estos efectos, el titular o su causahabiente y/o representante, señalará las actualizaciones y rectificaciones a que dieran lugar, junto a la documentación que soporte su solicitud.

EMSERPLA E.S.P garantiza los medios electrónicos (correos electrónicos de la entidad o su página Web: www.emserpla.gov.co), u otros que considere pertinentes para la formulación de consultas, o utilizar los servicios de atención al usuario (atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones) que tiene en operación.

17. 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 EMSERPLA E.S.P la supresión (eliminación) de sus datos personales mediante la presentación de un reclamo.

Conserva el agua para conservar la vida.

No obstante, la solicitud de supresión de datos no procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la(s) base(s) 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.

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.

EMSERPLA E.S.P garantiza los medios electrónicos (correos electrónicos de la entidad o su página Web: www.emserpla.gov.co), u otros que considere pertinentes para la formulación de consultas, o utilizar los servicios de atención al usuario (atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones) que tiene en operación.

18. PERSONA O GRUPO RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS.

El Área encargada de atender las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y consultas, sobre el tratamiento de datos personales es la oficina de Atención al usuario , u oficina de PQR de la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de La Plata Huila, ubicada en la carrera 3 No. 2-04 Esquina, horario de 7:30 a.m. a 11:30 y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m., en el teléfono fijo (8) 8370029, celular 3184665548, vía correo electrónico en emserpla@hotmail.com ó página web www.emserpla.gov.co.

19. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de La Plata Huila “EMSERPLA E.S.P” garantiza el uso de medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los datos personales y demás información sujeta a tratamiento, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

20. VIGENCIA Y AVISO DE POSIBLE CAMBIO SUSTANCIAL EN LAS POLÍTICAS DE TRATAMIENTO

La presente Política para el Tratamiento de Datos Personales rige a partir del día veintinueve (29) de enero de 2018. La política estará sujeta a actualizaciones en la medida en que se modifiquen o se dicten nuevas disposiciones legales sobre la materia.

Cuando se cumplan estas condiciones, La Empresa de Servicios Públicos del Municipio de La Plata Huila “EMSERPLA E.S.P” informará a los titulares de los datos personales, sus causahabientes o representantes, las nuevas medidas dictadas sobre la materia, antes de implementar las nuevas políticas. Además, deberá obtener del titular una nueva autorización cuando el cambio se refiera a la finalidad del tratamiento.

Conserva el agua para conservar la vida.