

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S

Versión: 1.0

Fecha de entrada en vigencia: 1 agosto de 2025

1. OBJETIVO

Con el fin de dar cumplimiento a la Constitución Política de Colombia, a la ley 1581 del 2012 y a sus decretos reglamentarios, el presente documento tiene como finalidad establecer los lineamientos para el tratamiento de los datos personales recolectados, almacenados, utilizados y/o transferidos por la sociedad **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S**, en el desarrollo de su objeto social enfocado en la modernización, operación, mantenimiento, y administración de la infraestructura del servicio de alumbrado público en el municipio de Candelaria, garantizando la protección de los derechos de los titulares de la información conforme al marco normativo vigente.

El derecho al HABEAS DATA es aquel que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada y les garantiza a todas las personas tomar decisiones y llevar control sobre su información personal.

De esta manera, **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S** en compromiso por el respeto de los datos personales de sus accionistas, inversionistas, colaboradores, clientes y proveedores, pone a su disposición la presente política de protección de datos personales para la protección de la privacidad de ellos, así como para reconocerles la facultad que tienen estos de conocer, actualizar o solicitar la información que sobre ellas se archive en bases de datos, que hayan sido recopiladas por **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S** en desarrollo del desarrollo de su objeto social y de acuerdo con el cumplimiento de las leyes que cada una de las relaciones citadas comporta.

2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE

Razón social: ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S

NIT: 900.399.179-7

Domicilio: Carrera 12 No. 6 - 87 de Cali (Valle del Cauca)

Teléfono: 3116435350

Correo electrónico: pqrs@ilucandelaria.com

Responsable del tratamiento:

3. ALCANCE

Esta política aplica al tratamiento de datos personales de empleados, contratistas, clientes, proveedores, ciudadanos y cualquier otro titular cuyos datos sean tratados por **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S**, en el marco de la prestación del servicio de alumbrado público y actividades relacionadas.

4. DEFINICIONES

Autorización: Consentimiento que, de manera previa, expresa e informada emite el Titular de algún dato personal para que un tercero lleve a cabo el Tratamiento de sus datos personales.

Base de Datos Personal: Es todo conjunto organizado de datos personales que es objeto de Tratamiento.

Ciclo de Vida Dato Personal: Hace referencia al proceso de recolección, almacenamiento, clasificación, análisis, uso, transferencia, retención y destrucción del dato personal.

Custodio de la Base de Datos: Es la persona física que tiene bajo su custodia la base de datos personales al interior de **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S**

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

Datos Públicos: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. 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 público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas, boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Datos Sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos datos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, bien sea porque revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, organizaciones de derechos humanos, que promuevan 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, a 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.

Inteligencia Artificial: Campo de la informática, que abarca el aprendizaje automático y el aprendizaje profundo, esto implica el desarrollo de algoritmos de IA, modelados a partir de los procesos de toma de decisiones del cerebro humano, que pueden "aprender" de los datos disponibles y realizar clasificaciones o predicciones cada vez más precisas con el tiempo, esto permite que las computadoras simulen la inteligencia y las capacidades humanas de resolución de problemas.

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 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.

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: Es la persona física cuyos datos sean objeto de Tratamiento.

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

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 de Colombia.

Transmisión: Tratamiento de los datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro y fuera de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por parte del encargado por cuenta del Responsable.

Principios para el Tratamiento de Datos: Son las reglas fundamentales, de orden legal y/o jurisprudencial, que inspiran y orientan el Tratamiento de datos personales, a partir de los cuales se determinan acciones y criterios para dar solución a la posible colisión entre los derechos a la intimidad, Habeas Data y protección de los datos personales, y el derecho a la información.

5. PRINCIPIOS

El tratamiento de los datos personales se realizará conforme a los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad, conforme a lo indicado a continuación:

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. De esta manera, el Tratamiento de datos personales al interior de **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S** se efectuará: en el marco de las relaciones jurídicas contractuales que se celebre con sus distintos grupos de interés; en el marco de la ley cuando deba cumplirse un Tratamiento por mandato legal y; acorde con la finalidad previamente expresada al Titular del dato en aquellos casos en que el Tratamiento se realice de manera puntual.

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. Lo anterior incluye garantizar la exactitud y completitud de la información procesada con el uso de tecnologías de inteligencia artificial (IA).

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 se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley 1581 de 2012 y la Constitución y demás normas que las complementen. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley.

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

Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, 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.

6. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

Los datos personales serán tratados con las siguientes finalidades:

- Gestión operativa, técnica y administrativa del servicio de alumbrado público.
- Atención de peticiones, quejas, reclamos (PQRs) y denuncias ciudadanas.
- Envío de comunicaciones relacionadas con mantenimientos, interrupciones o novedades del servicio.
- Gestión contractual con proveedores, contratistas y empleados.
- Cumplimiento de obligaciones legales, contractuales y regulatorias.
- Gestión de recaudo, facturación y cartera cuando aplique.
- Implementación de mecanismos de participación ciudadana o encuestas de satisfacción.
- Seguridad física y videovigilancia en instalaciones de la empresa.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ANTES DE LA RELACIÓN LABORAL:

Cuando las personas que se encuentren interesadas en postularse para vacantes en **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S**, deberán conocer que sus datos serán tratados única y exclusivamente para fines relacionados con su proceso de selección; está prohibido su Tratamiento para finalidades deferentes.

En caso de no continuar con el proceso de selección, **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S**, informará el resultado negativo del proceso y si el Titular lo solicita se le entregará la información proporcionada por el Titular. La información obtenida por **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S** de los aspirantes no seleccionados será eliminada de sus sistemas de información.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DURANTE LA RELACIÓN CONTRACTUAL:

ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S trata la información personal de sus colaboradores con la finalidad de dar cumplimiento a las actividades relacionadas con la relación contractual que establece con ellos, incluyendo pero sin limitarse a: la gestión del personal que involucra entre otros el pago y administración de nómina (salarios, prestaciones sociales legales y extralegales, beneficios, reembolsos, seguros, realizar las deducciones autorizadas por la ley, por autoridad judicial o por el colaborador); realizar los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral; la asignación de los elementos de trabajo como son los equipos de comunicación y cómputo, puesto de trabajo, correo electrónico y demás que requiera por las particularidades del cargo; la contratación de seguros; el desarrollo de personal; garantizar la seguridad y salud de los empleados; realización de actividades de bienestar, la emisión de certificaciones laborales, campañas publicitarias por temas propios de la empresa; identificación del colaborador por motivos de seguridad al ingreso de sus instalaciones físicas y virtuales. Igualmente, cualquier otra finalidad que sea compatible y pueda considerarse análoga a las señaladas. Transmitir la información a un tercero (denominado Encargado) para el almacenamiento de la información en plataformas tecnológicas en la nube y otras actividades que contribuyan con el desarrollo de la operación diaria de **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S**

Para casos excepcionales donde se deba cumplir con disposiciones del gobierno nacional, situaciones que afecten la seguridad nacional y/o departamental, emergencia sanitaria, eventos donde se pueda ver afectada la integridad física de las persona, o similares, **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S** podrá realizar el tratamiento de los siguientes datos, en aras de garantizar la seguridad de colaboradores, contratistas, personal de aseo, seguridad y en general las personas que ejercen sus labores: datos de identificación, contacto, ubicación, estado de salud, medio de movilización, afiliación a entidades de salud para cumplir con las finalidades, pero sin limitarse: Prevención, asistencia médica, monitoreo del estado de salud de las personas, informar a las Entidades de salud de pública, Policía Nacional, gestionar permisos de movilidad, contactar con red hospitalaria. Se prohíbe el uso de la información personal de los colaboradores para finalidades diferente a las relacionadas con la gestión contractual. El uso diferente de los datos e información personal de los empleados solo procederá por orden de autoridad competente, siempre que en ella radique tal facultad. Lo anterior, salvo autorización previa y escrita que documente el consentimiento por parte del Titular del Dato Personal o disposición legal sobre la materia.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DESPUÉS DE FINALIZAR RELACIÓN CONTRACTUAL: El Tratamiento de los datos personales de Titulares que finalicen su vínculo laboral con **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S**, excolaboradores y/o pensionados, tendrán como finalidad la de cumplir con las obligaciones derivadas de la relación laboral que existió, incluyendo, pero sin limitarse a: la emisión de certificaciones laborales; reconocimiento de pensiones y/o sustituciones pensionales, emisión de certificados para liquidación de bonos pensionales, certificaciones para cobros y pagos de cuotas partes pensionales. Se prohíbe ceder tal información a terceras partes. Lo anterior, salvo autorización previa y escrita que documente el consentimiento por parte del Titular del Dato Personal o disposición legal sobre la materia.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE ACCIONISTAS: El Tratamiento de los datos personales de los accionistas de **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S**, tendrán como finalidad garantizar el ejercicio de sus derechos y el desarrollo de sus deberes que les comporta por su condición de accionistas y/o inversionistas en cumplimiento de la ley comercial; asimismo, sus datos serán tratados en caso de requerirse en actividades fiscales y estadísticas. Transmitir la información a un tercero (denominado Encargado) para el almacenamiento de la información en plataformas tecnológicas en la nube y otras actividades que contribuyan con el desarrollo de la operación diaria de **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S** Se prohíbe ceder tal información a terceras partes. Lo anterior, salvo autorización previa y escrita que documente el consentimiento por parte del Titular del Dato Personal o disposición legal sobre la materia.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE CLIENTES: El Tratamiento de los datos personales de los clientes de **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S**, tendrán como finalidad realizar actividades de promoción, publicidad, mercadeo, venta, atención al cliente, gestión de cobranza, recaudo, actividades fiscales y estadísticas, así como cualquier otra actividad relacionada con venta de servicios públicos. Se prohíbe ceder tal información a terceras partes. Lo anterior, salvo autorización previa y escrita que documente el consentimiento por parte del Titular del Dato Personal o disposición legal sobre la materia.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE PROVEEDORES: El Tratamiento de los datos personales de los proveedores que brindan sus servicios a **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S**, tendrán como finalidad posibilitar el desarrollo de la relación comercial y cumplir con las obligaciones fiscales y contables, participar en procesos de selección y

evaluación que haya lugar a los proveedores con los que se tenga contacto para proveer un servicio a la organización. Se prohíbe ceder tal información a terceras partes, salvo autorización previa y escrita que documente el consentimiento por parte del Titular del Dato Personal o disposición legal sobre la materia.

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE CONSUMIDORES: El Tratamiento de los datos personales de los consumidores de los servicios prestados **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S**, tendrán como finalidad posibilitar el desarrollo de la relación comercial, realizar actividades de promoción, publicidad, mercadeo, venta, atención al cliente. Se prohíbe ceder tal información a terceras partes. Lo anterior, salvo autorización previa y escrita que documente el consentimiento por parte del Titular del Dato Personal o disposición legal sobre la materia.

GRABACIONES, FILMACIONES Y COMUNICACIONES ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S, como parte de su estrategia de comercial y de comunicación, hará uso de plataformas tecnológicas de terceros para la realización de sus actividades tales como emisión de comunicados, boletines, infografías, material de mercadeo, webinars, reuniones virtuales en atención a los compromisos contractuales y administrativos existentes con accionistas, aspirantes a colaborador, colaboradores actuales, clientes, consumidores, proveedores y en general con las personas con las que **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S** requiera tener una comunicación directa, entre otros. Durante el desarrollo de estas actividades se solicitará la autorización de la audiencia para realizar la grabación de audio y video, así como el uso de imágenes para atender el interés legítimo de **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S** de tener un registro de las actividades desarrolladas, dar a conocer en diferentes medios y redes de comunicación las actividades y servicios de **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S**

ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S se compromete a revisar cuidadosamente la información que será publicada de tal manera que de ninguna forma se atente contra la dignidad, intimidad o buen nombre de alguna de las personas que podrán aparecer en sus comunicaciones. La entrega de información por parte de los Titulares en cualquier forma no transmite a la entidad la propiedad intelectual o los derechos morales sobre la misma, a menos que exista acuerdo en contrario. Los derechos de propiedad intelectual seguirán siendo del titular. Igualmente, la cesión de derechos de imágenes, fotografías o videos captadas y/o filmadas en el ámbito de la relación laboral y/o profesional con **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S**, y en general los demás datos personales compartidos, a través de cualquier medio de difusión y comunicación no trae consigo derechos de recibir compensación ni reconocimiento alguno de cualquier tipo, puesto que la autorización y cesión de derechos se efectúan de forma gratuita. De igual forma el Titular de los datos personales entregados, podrá ejercer sus derechos en todo momento siguiendo el procedimiento descrito en esta Política.

7. CASOS EN QUE NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.

- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de La Personas.

8. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES Y DE MENORES

El tratamiento de datos sensibles y de menores de edad se realizará únicamente cuando sea estrictamente necesario y con el consentimiento expreso del titular o su representante legal, conforme a la ley.

9. DERECHOS DE LOS TITULARES

Conforme a lo establecido en el artículo 8 de la ley 1581 del 2012, los titulares de los datos personales suministrados podrán ejercer sus derechos a:

- Conocer, actualizar y rectificar y/o suprimir sus datos personales frente a **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S**, con respecto a los datos que considere parciales, inexactos y/o aquellos que induzcan a error.
- incompletos, fraccionados y aquellos que induzcan a error.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S** en su condición de responsable y encargado del tratamiento de los datos personales.
- Ser informado por **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S**, sobre el uso dado a sus datos personales.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S**
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales; siempre y cuando el Titular no tenga un deber legal o contractual de permanecer en las bases de datos y; que **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S** deba respetar justamente en cumplimiento de las disposiciones legales o contractuales que lo pueden obligar frente al Titular.
- Acceder en forma gratuita a sus datos cada vez que existan modificaciones sustanciales de esta Política de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

Para efectos del ejercicio de los derechos antes descritos tanto el Titular como la persona que lo representen deberá demostrar su identidad y, de ser el caso, la calidad en virtud de la cual representa al Titular.

10. DEBERES DE ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S FRENTE A LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

De acuerdo con lo dispuesto artículo 17 de la Ley 1581 del 2012, **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S** actuando como Responsable del Tratamiento de los datos, deberá cumplir a cabalidad con los siguientes deberes:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Habeas Data.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en el presente documento y en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular de los datos.
- Informar de manera clara y suficiente al Titular sobre la finalidad de la recolección de sus datos personales y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada. Para ello, **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S** deberá diseñar la forma en la que se realizará la recolección y procesamiento de datos. Algunos de estos medios pueden ser el envío de mensajes de texto, diligenciamiento de formatos físicos, a través de páginas web de **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S** entre otros.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Actualizar la información, con todas las novedades respecto de los datos que previamente le hayan suministrado.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta.
- Tratar y custodiar únicamente datos cuyo Tratamiento este previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.
- Mantener las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados por los Titulares de los datos personales o sus causahabientes en los términos señalados en la ley 1581 de 2012 y ratificados en la presente política.
- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- Informar a la autoridad de protección de datos (SIC) 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 SIC.

11. MECANISMOS DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

Con miras a dar cumplimiento a lo estipulado en la ley 1581 del 2012 y sus decretos reglamentarios, a continuación, se presenta el procedimiento para que los Titulares ejerzan sus derechos y tramiten sus quejas o reclamaciones.

Cuando el Titular de la información desee ejercer sus derechos, la solicitud debe presentarse a través de un soporte escrito, sea físico o digital, por medio del correo electrónico pqrs@iluCANDELARIA.com, al teléfono 3116495350 o dirigiéndose a las instalaciones de **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S**, ubicada en Carrera 12 No. 6 - 87 de Cali (Valle del Cauca).

a. La solicitud se debe contener la siguiente información:

- Nombre del Titular del Dato Personal y de sus representantes, de ser el caso.
- Petición concreta y precisa de información, acceso, actualización, rectificación, cancelación, oposición o revocatoria del consentimiento. En cada caso, la petición deberá estar razonablemente fundamentada para que **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S** proceda como Responsable de la Base de Datos Personales a dar respuesta.
- Dirección física y/o electrónica para notificaciones.
- Documentos que soportan la solicitud.

- Firma de la solicitud por parte del Titular del dato personal. En caso de que el Titular esté representado por un tercero la solicitud debe ir acompañada del respectivo poder, el cual deberá tener reconocimiento de firma y contenido ante notario público. El apoderado deberá igualmente acreditar su identidad en los términos indicados

b. Si faltare alguna de la información mencionada, **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S** lo comunicará al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la solicitud, para que los mismos sean subsanados. Si transcurridos dos (2) meses sin que presente la información requerida, se entenderá que se ha desistido de la solicitud. 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 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. **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S** podrá disponer de formatos físicos y/o digitales para el ejercicio de este derecho y en ellos indicará si se trata de una consulta o de un reclamo del interesado.

c. Si la solicitud es para conocer o consultar sus datos personales, la solicitud debe especificar dicho derecho que requiere ejercer en calidad de Titular de la información.

d. Si la solicitud es para actualizar los datos personales, la solicitud debe especificar qué datos desea actualizar indicando dato anterior y dato actualizado.

e. Si la solicitud es para cancelar u oponerse al Tratamiento de sus datos, la solicitud debe especificar qué datos requiere suprimir de nuestras bases de datos.

f. Si la solicitud es para tramitar una reclamación a la organización, debe especificar en la carta la descripción de lo sucedido que dan lugar a dicho reclamo y la documentación correspondiente que evidencia dicha reclamación.

g. **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S** recibirá la solicitud y de acuerdo con los tiempos de respuesta definidos en el presente documento dará una respuesta.

i. **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S** documentará y almacenará las solicitudes realizadas por los Titulares de los datos personales o por los interesados en ejercicio de cualquiera de los derechos, así como las respuestas a tales solicitudes. Esta información será tratada conforme a las normas aplicables a la correspondencia de la organización.

j. Para acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de las acciones legales contempladas para los Titulares de datos o interesados, se deberá agotar previamente el trámite de consultas y/o reclamos aquí descritos.

El procedimiento para consultas y reclamos seguirá lo establecido en el Decreto 1377 de 2013:

- **Consultas:** plazo de respuesta máximo de 10 días hábiles.

En caso de consulta, actualización o rectificación, si no fuere posible dar respuesta dentro del término de diez (10) días hábiles, se informará al interesado los motivos de demora y la fecha en la que se atenderá la solicitud, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento de los primeros diez (10) días hábiles.

- **Reclamos:** plazo máximo de 15 días hábiles prorrogables por otros 8 días cuando se requiera.

En caso de reclamo, solicitud de suprimir o revocar la autorización, si no fuere posible dar respuesta dentro del término de quince (15) días hábiles, se informará al interesado los motivos de demora y la fecha en la que se atenderá el reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento de los primeros quince (15) días hábiles.

12. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para proteger los datos personales, evitar su adulteración, pérdida, consulta o acceso no autorizado.

13. VIGENCIA DE LA POLÍTICA

Esta política del tratamiento de los datos personales rige a partir del primero (1) de agosto de 2025 y será aplicada por **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S** y sus encargados, en cumplimiento a lo establecido en el decreto 1377 de 2013, hasta por el tiempo de la vigencia de la sociedad o la que la sustituya a cualquier título, el de su liquidación teniendo en cuenta siempre lo que la ley establezca.

Las bases de datos en poder de **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S** y sus encargados, en las que se registran datos personales tendrán una vigencia igual al tiempo en que se mantenga y utilice la información para las finalidades descritas en esta política y se conservarán mientras no se solicite su supresión por el interesado y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar la información.

El titular de los datos personales manifiesta de manera previa y expresa que **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S** le ha informado la finalidad para la cual utilizará sus datos personales, conforme con las políticas establecidas en este presente documento.

14. ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA

ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S se reserva el derecho de modificar los términos y condiciones del presente documento “Política de Tratamiento de Datos Personales” como parte de nuestro esfuerzo por cumplir con las obligaciones establecidas por la Ley 1581 de 2012, los decretos reglamentarios y demás normas que complementen modifiquen o deroguen lo contenido en este documento, con el fin de reflejar cualquier cambio en nuestras operaciones o funciones. En los casos que esto ocurra se publicará con quince (15) días de anticipación a su vigencia el nuevo documento de Política de Tratamiento de Datos Personales en la página web: iluCANDELARIA.com

Las políticas y procedimientos contenidos en este documento serán aplicables a los datos de carácter personal los cuales han sido registrados en la base de datos durante la prestación del servicio y que sean susceptibles al tratamiento requerido en por parte de **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S** en cumplimiento a lo establecido en la ley de datos personales.

Estas políticas son de carácter obligatorio para **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S** en calidad de responsable del Tratamiento de datos, así como para los encargados que realizan el tratamiento de datos personales por cuenta de **ILUMINACIONES CANDELARIA S.A.S** en la prestación del servicio. Tanto el responsable como los encargados deben salvaguardar la seguridad de las bases de datos que contengan datos personales y guardar la confidencialidad respecto del Tratamiento de estos.