
 <b>Superservicios</b> Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	<b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	 <b>SIGME</b>
	<b>CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b>	

## 1 PRESENTACION

En el presente documento se expresa el compromiso directivo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con la gestión estratégica institucional en atención a las orientaciones del Gobierno a las entidades del sector público nacional, y al papel de Entidad rectora en materia de inspección, vigilancia y control a la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Es así como en este “Código de ética y buen gobierno” se consolidan los referentes éticos y las distintas políticas temáticas, que implementadas mediante estrategias soportadas en la ética, integridad, transparencia y eficiencia, facilitan y comprometen las actuaciones de los servidores de la entidad hacia el cumplimiento de los fines misionales y propósitos del Gobierno, en beneficio del bienestar de los ciudadanos.

## 2 OBJETIVO

Establecer las disposiciones de autorregulación para la Superservicios que, en términos de compromiso de los Directivos y demás servidores de la Entidad, promueven y fortalecen una gestión eficiente, íntegra y transparente, orientada al cumplimiento de su misión y visión y al logro de sus objetivos.

## 3 ALCANCE



El Código de Ética y Buen Gobierno contiene las normas de conducta y las políticas de dirección y gestión adoptados por las instancias de dirección, administración y gestión de la Superservicios, y debe ser atendido en sus decisiones y acciones, por todos los miembros de la Superintendencia.

## 4 PRINCIPIOS ÉTICOS

La Superservicios es la Entidad rectora del Gobierno Nacional en materia de control, inspección y vigilancia a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios. Los servidores públicos de la entidad tienen disposición de servicio y actitud positiva en el cumplimiento de las responsabilidades, para lo cual están comprometidos con:

- **LA VERDAD**

Es la conformidad de pensar y comunicar de acuerdo a la realidad de los hechos.

 <b>Superservicios</b> Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	<b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	 <b>SIGME</b>
	<b>CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b>	

- **EL CUMPLIMIENTO**

Se manifiesta en la atención y ejecución de los compromisos, normas, procedimientos y demás orientaciones establecidas.

- **EL APRENDIZAJE EN EQUIPO**

Cada día se promueve y fortalece la capacidad de la creación y construcción colectiva orientada a la producción de resultados que contribuyan a incrementar el bienestar social. Se construye sobre la visión compartida y el dominio personal.

- **LA CORDIALIDAD**

Símbolo de respeto por los demás, nos permite entablar y mantener buenas relaciones con terceros.

## 5 VALORES ÉTICOS

- **RESPECTO**

Consideración y reconocimiento del derecho de los demás a ser, sentir, pensar y actuar diferente. El respeto en la Superservicios está presente en el reconocimiento de los derechos de la comunidad, de sus servidores y de sus clientes.

- **INTEGRIDAD**



Es hacer visible la gestión de la Superservicios a través de la relación directa entre los servidores públicos con los usuarios. Entregar información adecuada y oportuna que facilite la participación de los ciudadanos, conforme a lo establecido en el artículo 2 de la Constitución Política.

- **HONESTIDAD**

Es la conciencia clara ante sí mismo y ante los demás de lo que está bien y es apropiado en nuestras acciones, conducta y relaciones, sin contradicciones ni discrepancias, entre los pensamientos palabras o acciones, obrando correctamente con respeto por sí mismo y por los demás.

- **JUSTICIA**

Comportamiento equitativo en todas las acciones. La justicia se evidencia en la Superservicios cuando se construyen relaciones sólidas sobre la base del respeto y la equidad en procura de satisfacer y alcanzar un alto nivel de bienestar.

 <b>Superservicios</b> Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	<b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	 <b>SIGME</b>
	<b>CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b>	

- **RESPONSABILIDAD**

Capacidad para asumir las responsabilidades y compromisos contraídos y las consecuencias de nuestros actos. Los Servidores Públicos asumimos los deberes que impone el servicio público, las consecuencias de las acciones ejecutadas en la búsqueda del cumplimiento misional de la entidad, y somos reservados y cautelosos en el manejo de la información y de los recursos.

- **TRANSPARENCIA**

Es actuar con claridad haciendo evidentes las decisiones y acciones. La Superintendencia, es una entidad transparente que rinde cuentas de la gestión encomendada y está abierta al ejercicio del control social. Los Servidores Públicos producimos y entregamos información veraz y oportuna para la entidad y nuestros clientes, comunidad y grupos de interés.

- **LEALTAD**

Los servidores de la Superintendencia atienden con devoción los compromisos que se derivan de sus funciones y sus propósitos constitucionales y legales. Los Servidores Públicos somos fieles a la misión de nuestra entidad y al servicio público.

- **DEDICACIÓN Y ESFUERZO**

Los Servidores Públicos de la Superintendencia nos comprometemos a realizar las labores encomendadas con la dedicación y esfuerzo necesarios para cumplir con los parámetros de calidad establecidos en la entidad, de igual manera estamos en la obligación de dar lo mejor de sí para el cumplimiento de las funciones y de los objetivos, metas establecidas individualmente.

- **PROFESIONALISMO**



Los Servidores Públicos de la Superintendencia adquirimos la obligación de actuar en todo momento de manera profesional y de aplicar estándares de calidad en la realización de nuestro trabajo, con el objetivo de cumplir las responsabilidades de manera competente e imparcial.

- **SERVICIO**

Disposición permanente para el cumplimiento de las funciones asignadas en procura de la satisfacción de las necesidades de los clientes. Los Servidores Públicos atendemos cálida, oportuna y eficientemente a nuestros clientes, la comunidad y los grupos de interés.

## **6 POLÍTICA GENERAL DE GESTIÓN DE LA ENTIDAD**

La Superservicios orienta su gestión hacia la protección y promoción de los derechos y deberes de los usuarios y prestadores de los servicios públicos domiciliarios, mediante el ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control a la prestación de dichos servicios, gestionando información de manera oportuna y con calidad y fortaleciendo e incrementando la presencia

 <b>Superservicios</b> Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	<b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	 <b>SIGME</b>
	<b>CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b>	

institucional y promoviendo la participación ciudadana en todo el territorio nacional.

## **7 POLÍTICA DE CONTROL INTERNO**

La Superintendencia asume el control interno como un elemento estratégico esencial para asegurar el logro de los objetivos institucionales y contribuir a los fines esenciales del Estado. El Equipo Directivo promueve el acatamiento, respeto y ejercicio del control interno con el fin de garantizar y propiciar el mejoramiento de la función institucional, así como la autogestión, la autorregulación y el autocontrol, mediante la adopción, implementación, difusión, mantenimiento y mejora del Modelo Estándar de Control Interno.

## **8 POLÍTICA DE CALIDAD**

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios está comprometida con la satisfacción de los usuarios, promoviendo la prestación eficiente de los servicios públicos, contando con un equipo humano idóneo que permita el desarrollo y mejoramiento continuo de sus procesos y el fortalecimiento de su gestión institucional.

## **9 POLÍTICA DE GESTIÓN DE RIESGOS**



La Superservicios se compromete a gestionar los riesgos de la entidad, asociados a los procesos y a definir acciones de prevención y/o mitigación de los mismos, así como a realizar el seguimiento correspondiente.

## **10 POLITICA DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el marco de la corresponsabilidad Estado – Ciudadano, está comprometida con el fortalecimiento de los espacios y mecanismos de participación ciudadana y comunicación entre los diferentes actores del sector y la implementación de estrategias orientadas a facilitar el control social a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, así como con la atención a los lineamientos de gestión sectorial e institucional en materia de eficiencia administrativa y actitud de servicio frente al ciudadano.

## **11 POLÍTICA DE RELACIÓN CON LOS ÓRGANOS DE CONTROL EXTERNO**

La Superservicios se compromete a mantener relaciones armónicas con los órganos de control externos y a suministrar la información requerida, en forma oportuna, completa y veraz. Se

 <b>Superservicios</b> Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	<b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	 <b>SIGME</b>
	<b>CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b>	

compromete a implementar las acciones de mejoramiento que dichos órganos de control recomienden en sus respectivos informes, previa evaluación de las mismas.

## **12 POLÍTICA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

La Superintendencia promueve el desarrollo y cualificación de los servidores públicos buscando la observancia del principio de mérito para la provisión de los empleos, el desarrollo de competencias, vocación del servicio, la aplicación de estímulos y una gerencia pública enfocada a la consecución de resultados. Incluye, principalmente la Planeación Estratégica de Recursos Humanos como herramienta que integra el Plan Anual de Vacantes, el Plan Institucional de Capacitación-PIC-, el Programa de Bienestar e Incentivos y los temas relacionados con Clima Organizacional.



## **13 POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios considera establecer la Política de Seguridad y Salud en el trabajo, la cual se enfocará en la planeación, organización, ejecución y evaluación de actividades de medicina preventiva, medicina de trabajo, higiene y seguridad industrial, tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en forma integral e interdisciplinaria des de los ámbitos: institucional, directivo, de funcionarios y contratistas. Por tal razón apoyara los siguientes principios:

- Cumplir con todas las normas vigentes sobre seguridad y salud en el trabajo y seguridad industrial.
- Divulgar a los funcionarios y contratistas tanto el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, como la presente política, los programas y procedimientos, para facilitar su conocimiento y por ende su cumplimiento.
- Proteger y mantener el mayor nivel de bienestar tanto físico como mental de los empleados, disminuyendo al máximo la generación de accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales y los riesgos en su origen.
- Proveer un ambiente sano y seguro de trabajo por medio de equipos, procedimientos y programas adecuados.
- Concientizar a todos los empleados del deber que les asiste frente a su seguridad personal, de las herramientas, equipos e instalaciones.
- Incorporar el control de riesgos en cada una de las tareas a realizar por parte de los funcionarios y contratistas.
- Portar la cédula, el carné que los identifica como funcionarios o contratistas de la entidad, el carné de la EPS y el carné de la ARL.

## **14 POLÍTICA AMBIENTAL**

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, está comprometida con la protección y

 <b>Superservicios</b> Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	<b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	 <b>SIGME</b>
	<b>CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b>	

preservación del ambiente en el marco de sus programas, proyectos y procesos, a través de la implementación de buenas prácticas ambientales, que minimicen, mitiguen y controlen la generación de impactos ambientales, dando cumplimiento a la legislación ambiental vigente, a través del mejoramiento continuo y con el propósito de contribuir al desarrollo sostenible del país.

## **15 POLITICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL**

La Superservicios está comprometida con la gestión documental y para ello realiza actividades enfocadas a la correcta administración física y electrónica de los documentos durante su creación, uso, mantenimiento, retención, acceso y preservación, sirviendo de base para la toma de decisiones y como mecanismo de prueba del desarrollo de los objetivos misionales. Para ello cuenta con un grupo humano interdisciplinario que aporta las mejores prácticas en la administración de documentos, priorizando la transparencia de nuestros actos y la atención oportuna a los requerimientos de la ciudadanía.

## **16 POLÍTICA DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN**

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se compromete a considerar la gestión de comunicación como un componente estratégico, orientado a la creación, divulgación, retroalimentación, seguimiento y control de la información institucional divulgada en desarrollo de sus planes, programas y proyectos hacia los diferentes públicos de interés.



## **17 POLÍTICA EDITORIAL**

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios cumple todos los lineamientos establecidos en el Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia, para la cual se compromete a que toda la información de interés para la ciudadanía sea oportuna, clara y verazmente publicada en el portal WEB de la entidad.

La información disponible es de carácter público y se caracterizará por las siguientes consideraciones:

### **1. Administración y producción de contenido**



- Los documentos son elaborados y están bajo responsabilidad de las diferentes dependencias de la entidad, conforme a sus funciones y competencias, y los lineamientos de la estrategia “Gobierno en Línea”.
- La publicación de contenidos y control de actualizaciones del portal institucional está a cargo del Grupo de Comunicaciones de la superintendencia.

 <b>Superservicios</b> Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	<b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	 <b>SIGME</b>
	<b>CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b>	

- Cada área cuenta con un enlace que interactúa con el Grupo de Comunicaciones para el envío y solicitud de publicación de contenidos.
- La administración de otros sitios web enlazados en el portal institucional está a cargo y son responsabilidad del área competente. Deben atender los lineamientos de imagen y estilo de la superintendencia.
- La administración de los foros virtuales está a cargo del Grupo de Comunicaciones.
- La apertura y cierre de foros debe ser solicitada por el área que lo requiera al Grupo de Comunicaciones. El área solicitante está a cargo de la moderación, seguimiento y control del foro.



## 2. Periodicidad y responsabilidad de producción de contenidos

MENÚ	SUBMENÚS	RESPONSABLE	PERIODICIDAD PUBLICACIÓN
Institucional	Superintendente	Despacho / Grupo de Comunicaciones	Conforme a necesidades
	Misión y Visión	Oficina Asesora de Planeación	
	Objetivos		
	Funciones		
	Política de calidad		
	Organigrama		
	SIGME		
	Oficina de control interno	Oficina de Control Interno	Permanente
	Gestión financiera	Dirección Financiera	Mensual
	Planeación	Oficina Asesora de Planeación	
	Talento Humano	Dirección Administrativa / Grupo Talento Humano	Permanente
	Rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación / Dirección General Territorial	
	Sitios de interés	Todas las dependencias	Conforme a necesidades
	Notificaciones	Secretaría General / Grupo de Notificaciones	Permanente
Gestión Documental	Secretaría General / Grupo de Gestión Documental	Conforme a necesidades	
Acueducto Alcantarillado y Aseo	Acueducto y alcantarillado	Dirección Técnica de Gestión de AA	Permanente
	Aseo	Dirección Técnica de Gestión de Aseo	
	Pequeños prestadores	Grupo Pequeños Prestadores	
	Certificaciones	Delegada / Grupo de Certificaciones	
Energía y gas	Energía	Dirección Técnica de Gestión de Energía	Permanente
	Gas	Dirección Técnica de Gestión de Gas	
	Gas Licuado de	Dirección Técnica de Gestión de Gas	

 <b>Superservicios</b> Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	<b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	 <b>SIGME</b>
	<b>CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b>	

MENÚ	SUBMENÚS	RESPONSABLE	PERIODICIDAD PUBLICACIÓN
	Petróleo		
Intervenidas	Administración	Dirección de Entidades Intervenidas y en Liquidación	Conforme a necesidades
	Liquidación		
	Normatividad intervenidas		
	Gestión		Anual
Participación ciudadana	Eventos	Dirección General Territorial y territoriales	Conforme a necesidades
	Vocales de control	Dirección General Territorial	
Servicio al ciudadano	Calendario	Todas las dependencias	Conforme a necesidades
	Tramite su solicitud	Dirección General Territorial	
	Direcciones territoriales	Dirección General Territorial	Anual
	Estadísticas		
	Servicio al ciudadano		Permanente
	Preguntas frecuentes		Permanente
	Chat con el ciudadano		Permanente
	Foros	Grupo de Comunicaciones / área solicitante	Conforme a necesidades
	Formulario de Contacto		Conforme a necesidades
Servicio a empresas	Proceso NIIF	Grupo NIIF	Conforme a necesidades
	RUPS		Conforme a necesidades
	Formatos de pago	Dirección Financiera	Conforme a necesidades
	Preguntas NIIF	Grupo NIIF	Conforme a necesidades
	Distintivo vigilado Superservicios	Despacho / Grupo de Comunicaciones	Conforme a necesidades
	SUI	Grupo SUI	Permanente
	Correo electrónico	Secretaría General / Grupo Gestión Documental	NA
	Formulario de Contacto		Conforme a necesidades
Sala de Prensa	Comunicados	Despacho / Grupo de Comunicaciones	Conforme a necesidades
	Noticias		
	Red de Apoyo Informativo		





 <b>Superservicios</b> Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	<b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	 <b>SIGME</b>
	<b>CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b>	

MENÚ	SUBMENÚS	RESPONSABLE	PERIODICIDAD PUBLICACIÓN
	Videos institucionales		
	Audios institucionales		
Publicaciones	A.A.A	Oficina Asesora de Planeación	Conforme al Plan Anual de Publicaciones
	Contratación		
	El Observador		
	Energía		
	Entidades territoriales		
	Guías de uso		
	Información institucional		
	NIIF		
	Planeación		
	SUI		
Contratación	Contratación	Secretaría General/ Dir. Administrativa	Conforme a necesidades

### 3. Características del contenido

- Los contenidos son de carácter institucional, por ello, no reflejan posiciones políticas, religiosas, económicas o de otra índole.
- Los contenidos no incluyen calificativos ofensivos ni discriminatorios en relación con la raza, credo político o religioso, de género, discapacidad, ubicación geográfica, apariencia física o estrato social, ni refleja los intereses, gustos, o tendencias particulares.
- Los contenidos mantienen la privacidad. No se publican contenidos que revelen aspectos confidenciales de las personas o la entidad, que afecten el buen nombre o que puedan generar efectos legales adversos por su publicación.
- Los contenidos corresponden a las competencias de la entidad. En caso de publicar contenidos tomados de un tercero, se referencia la fuente de donde se obtuvieron.
- No se publican procesos sancionatorios en trámite, para no afectar la reserva de ley.
- En los casos en que se solicite información de los particulares, se aclarará que la misma sólo será utilizada para los fines para los cuales fue solicitada y que no será divulgada a terceros sin consentimiento de quien suministra la información, salvo en los casos previstos por la ley.
- Los contenidos que correspondan a archivos para descargar indican la fecha de publicación o de su última actualización.
- Los comunicados de prensa que señalen posición institucional en temas críticos son publicados previa revisión del Despacho o área autorizada por el mismo.
- Las fotografías que se carguen en el sitio web están en formato jpg o pgn.

 <b>Superservicios</b> Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	<b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	 <b>SIGME</b>
	<b>CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b>	

- Las imágenes publicadas deben ser etiquetadas.
- Los enlaces externos publicados en el sitio web tienen relación con entidades públicas o privadas, en concordancia con las necesidades propias de la entidad o de directrices de Gobierno.

#### **4. Uso del lenguaje y estilo**



- La redacción de las publicaciones cumple los lineamientos del manual de estilo de la superintendencia.
- Se utiliza un lenguaje objetivo, claro, sencillo, sin exceso de adjetivos.
- Se deben seguir las reglas sintácticas, gramáticas y ortográficas del idioma español, de acuerdo con la Real Academia de la Lengua Española.
- Se debe evitar el uso de términos en idiomas extranjeros. Cuando sea necesario utilizarlos, se explicará su equivalencia en idioma Español.
- Cuando sea necesario utilizar siglas, tecnicismos y abreviaturas, se especificará el significado en el propio documento o información publicada.
- No se deben utilizar regionalismos o frases coloquiales que son de uso común en algún lugar del país pero que en otras regiones pueden ser consideradas ofensivas.
- Al referenciar fechas, el nombre de los meses no se debe abreviar.
- Las imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico deben estar acorde con los textos. Cuando este tipo de material sufra algún tipo de tratamiento técnico (por ejemplo: montajes, composición, transparencias, etc.), se indicará claramente en el pie del material que éste ha sido tratado y ha sufrido modificaciones de su versión original.

#### **5. Derechos de autor**

- Las obras protegidas por el derecho de autor que se encuentren dentro del sitio web hacen parte del patrimonio de la entidad; y por lo tanto son considerados bienes fiscales. Por ello, su utilización debe estar autorizada expresamente indicando que se puede hacer con el material.
- El uso (reproducción, transformación, o puesta a disposición) de contenidos de terceros protegidos por el derecho de autor, deben contar con la debida autorización del titular de los derechos.
- El uso de textos, elementos gráficos, audios, videos, bases de datos, entre otros materiales tomados de fuentes externas y sujetos a derechos de autor deben ser referenciados como tal. En caso de textos, se utilizará entre comillas (") incluyendo, como mínimo nombre del autor, libro o documento origen.

## **18 POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TERMINOS DE USO**

El sitio WEB de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se compromete a publicar los temas y actividades relacionados con su referente estratégico, funciones, trámites, servicios y en general toda la información que establece el Manual para la implementación de la estrategia de Gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia.

 <b>Superservicios</b> Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	<b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	 <b>SIGME</b>
	<b>CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b>	

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios solicita al visitante y al usuario de la página, que lean detalladamente las condiciones y la política de privacidad, antes de iniciar su exploración o utilización. Si alguno de los dos, no está de acuerdo con las condiciones o con cualquier disposición de la política de privacidad, le sugerimos que se abstenga de acceder o navegar por la página WEB de la entidad.

### **Aceptación de Términos**

Cuando un usuario accede al sitio WEB de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios lo hace bajo su total responsabilidad y por tanto acepta plenamente y sin reservas el contenido de los términos y condiciones de uso del sitio WEB de la entidad. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se reserva, en todos los sentidos, el derecho de actualizar y modificar en cualquier momento y de cualquier forma, de manera unilateral y sin previo aviso, las presentes condiciones de uso y los contenidos de la página.

La página WEB de la entidad tiene enlaces a otros sitios de interés o a documentos localizados en otras páginas WEB de propiedad de otras entidades, personas u organizaciones diferentes a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Solamente por el hecho de que el usuario acceda a otro sitio WEB o a un documento individual localizado en otra página, a través de un link o un vínculo establecido en el sitio WEB de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el usuario debe someterse a las condiciones de uso y a la política de privacidad de la página WEB a la que envía el link.

La prestación del servicio del sitio WEB de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios es de carácter libre y gratuito para los usuarios y se rige por los términos y condiciones que se incluyen a continuación, los cuales se entienden como conocidos y aceptados por los (las) usuarios (as) del sitio:



#### **1. Propiedad del contenido de la Página - Copyright**

El sitio de Internet y el contenido son de propiedad de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Está prohibida su reproducción total o parcial, su traducción, inclusión, transmisión, almacenamiento o acceso a través de medios analógicos, digitales o de cualquier otro sistema o tecnología creada, sin autorización previa y escrita de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Sin embargo, es posible descargar material de [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co) para uso personal y no comercial, siempre y cuando se haga expresa mención de la propiedad en cabeza de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Con respecto a los contenidos que aparecen en el sitio WEB de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el usuario se obliga a:

- Usar los contenidos de forma diligente, correcta y lícita.

 <b>Superservicios</b> Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	<b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	 <b>SIGME</b>
	<b>CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b>	

- No suprimir, eludir, o manipular el copyright (derechos de autor) y demás datos que identifican los derechos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
- No emplear los contenidos y, en particular, la información de cualquier otra clase obtenida a través de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios o de los servicios, para emitir publicidad.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no será responsable por el uso indebido que hagan los usuarios del contenido de su sitio WEB.
- El usuario del sitio WEB se hará responsable por cualquier uso indebido, ilícito o normal que haga de los contenidos, información o servicios del sitio WEB de la Superservicios.
- El usuario del sitio WEB de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, no incurrirá en y desde el mismo, en conductas ilícitas como daños o ataques informáticos, interceptación de comunicaciones, infracciones al derecho de autor, uso no autorizado de terminales, usurpación de identidad, revelación de secretos o falsedad en los documentos.

## 2. Protección de la información principal



### Privacidad

La información personal es aquella suministrada por el Usuario para el registro, incluye datos como nombre, identificación, edad, género, dirección, correo electrónico y teléfono. Para salvaguardar la privacidad de la información personal del Usuario obtenida a través de la página WEB de la entidad, se cumplen los principios de protección de datos personales de acuerdo a la ley 1581 de 2012.

La entidad ha adoptado niveles de seguridad de protección de los datos personales, instalando medidas técnicas necesarias para evitar la pérdida, mal uso, alteración, accesos no autorizados y robo de los datos facilitados. La información personal proporcionada por el Usuario está asegurada por una clave de acceso que sólo él conoce. Por tanto, es el único responsable de mantener en secreto su clave. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se compromete a no acceder ni pretender conocer dicha clave. Debido a que ninguna transmisión por Internet es absolutamente segura ni puede garantizarse dicho extremo, el Usuario asume el hipotético riesgo que ello implica, el cual acepta y conoce.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios protege la infraestructura que involucra la página WEB desde sus servidores hasta la salida a Internet, sin embargo ninguna transmisión por Internet puede garantizar su seguridad al 100%. Por tal motivo el sitio de La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no puede garantizar que la información ingresada a su sitio WEB o transmitida utilizando su servicio, sea completamente segura, con lo cual el usuario corre su propio riesgo.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios podrá utilizar cookies durante la prestación de servicios en nuestro Sitio WEB.

 <b>Superservicios</b> Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	<b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	 <b>SIGME</b>
	<b>CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b>	

### **Finalidad y tratamiento de los datos**

El Usuario de manera voluntaria ingresa información personal para realizar un trámite, presentar una queja o reclamo, o para acceder a los mecanismos interactivos que la página de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios contiene. El usuario tiene conocimiento que los datos por él consignados harán parte de un archivo y/o base de datos que podrá ser usado por la entidad para efectos de surtir el proceso solicitado por el Usuario.

### **3. Duración y terminación**

La prestación del servicio del sitio WEB de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios tiene una duración indefinida. Sin embargo, la entidad podrá dar por terminada o suspender la prestación de este servicio en cualquier momento. En caso de que se llegue a presentar esta situación, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios informará previamente sobre el hecho, para evitar mayores traumatismos.

Igualmente, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no podrá garantizar la disponibilidad de los servicios en línea y de la información que los usuarios requieran en determinado momento. Tampoco incurrirá en responsabilidad con el usuario o terceros, cuando su sitio WEB no se encuentre disponible.

Julio de 2014.

Aprobó: Patricia Duque Cruz, Superintendente

Elaboró: María Victoria Cruz, Diana Paola Tocora, contratistas OAP  
 Revisó: Myriam Aurora Cortes Muñoz, Jefe Oficina Asesora de Planeación