


| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES | CÓDIGO: DE-OD03 |
| | | VERSIÓN: 3.0 |
| | | ACTUALIZADO A: 2/12/2022 |

1. OBJETIVO

Disponer los lineamientos generales en INGENIERÍA Y SERVICIOS SA ESP, en adelante INS SA ESP, para la Protección de Datos Personales registrados en cualquier base de datos o archivos, que los haga susceptibles de tratamiento, brindando herramientas que garanticen la legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, confidencialidad, seguridad, e integridad de la información.

La presente política se estructura siguiendo los preceptos de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

2. MARCO NORMATIVO

INS SA ESP, comprometida con el cumplimiento de la normatividad y con la protección de los derechos y garantías de las personas, ha diseñado e implementado la presente "Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales", teniendo en cuenta:

- Ley 1266 de 2009, "Por la cual se dictan las disposiciones generales de habeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones".
- Ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
- Decreto reglamentario 1377 de 2013, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012".
- Decreto 886 de 2014, "Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos."

3. ALCANCE

La presente "Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales" aplica para cualquier registro de datos personales suministrados en forma presencial, telefónica y/o virtual, verbalmente o por escrito, por suscriptores del servicio público de gas domiciliario, clientes, empleados, funcionarios, contratistas y proveedores de INS SA ESP incluyendo cualquier dato que el titular de la información ingrese por sí mismo, por medios electrónicos o virtuales dispuestos por INS SA ESP.


4. DEFINICIONES

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

Aviso de privacidad: Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el responsable que se pone a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. En el Aviso de Privacidad se comunica al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

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

Datos sensibles: Son aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES | CÓDIGO: DE-OD03 |
| | | VERSIÓN: 3.0 |
| | | ACTUALIZADO A: 2/12/2022 |

sudiscriminación, 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.

Dato público: Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales.

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

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

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.

En que consiste la protección de datos: Son todas las medidas que se toman tanto a nivel técnico como jurídico para garantizar que la información de los usuarios de una compañía, entidad o de cualquier o cualquier base de datos, este seguro de cualquier ataque o intento de acceder a esta por parte de personas no autorizadas.

Finalidad del tratamiento de datos personales: Radica en que la información puede ser utilizada para varios fines, como la comercialización, la vida laboral, e incluso para cometer delitos, ya que su identidad puede ser suplantada en un momento dado.

Medidas para una efectiva protección de datos: Las medidas que se deben adoptar frente a la protección de datos, dependen de la posición que se ocupe frente a la información, ya que puede estar a cargo de física titular de la información, por otro lado, puede ser una persona natural o jurídica como encargada del tratamiento de datos y/o responsable del mismo.

Registro Nacional de Bases de Datos: Es el directorio público de las bases de datos sujetas a Tratamiento que operan en el país.


Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

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

5. PRINCIPIOS SOBRE EL MANEJO DE DATOS PERSONALES

Los principios que se establecen a continuación constituyen los parámetros generales que serán respetados por INS SA ESP en los procesos de recolección, uso y tratamiento de datos personales.

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES | CÓDIGO: DE-OD03 |
| | | VERSIÓN: 3.0 |
| | | ACTUALIZADO A: 2/12/2022 |


- a) **Principio de Legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El tratamiento a los datos personales INS SA ESP lo hace estrictamente de acuerdo con los requerimientos legales establecidos en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.
- b) **Principio de Finalidad:** El Tratamiento de los datos personales obtenidos por INS SA ESP debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
- c) **Principio de Libertad:** El Tratamiento sólo puede llevarse a cabo con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- d) **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.
- e) **Principio de Transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de INS SA ESP en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen.
- f) **Principio de Acceso y Circulación Restringida:** Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados.
- g) **Principio de Seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por parte de INS SA ESP, se deberá proteger mediante el uso de 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.
- h) **Principio de Confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales 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. CATEGORIAS ESPECIALES DE DATOS

6.1 Datos Personales Sensibles

Los datos sensibles son "aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos." (Art. 5 Ley 1581/12).

De acuerdo con la excepción contenida en el art. 6 de la Ley 1581 de 2012, INS SA ESP. podrá darle tratamiento a datos personales sensibles siempre y cuando haya una autorización explícita, para "una finalidad histórica, estadística o científica" y dentro del marco de procesos de mejoramiento de la calidad, siempre y cuando adopte "las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares", o a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES | CÓDIGO: DE-OD03 |
| | | VERSIÓN: 3.0 |
| | | ACTUALIZADO A: 2/12/2022 |

6.2 Datos Personales de Niños, Niñas y Adolescentes

Los menores de edad son titulares de sus datos personales y por lo tanto portadores de los derechos correspondientes.

7. USO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

7.1 Información Personal Proveniente de Titulares que Pertenecen a Distintos Grupos de Interés

INS SA ESP recolecta, actualiza, usa, almacena, procesa, trata, transfiere, transmite y comparte datos personales, de acuerdo con los principios de confidencialidad y reserva que exige la Ley 1581 de 2012, decretos reglamentarios y normas que la complementen y/o sustituyan. Dicha información será utilizada para actividades destinadas a:

- a) Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con y por Usted.
- b) La prestación del servicio público de gas domiciliario y actividades complementarias.
- c) Facturación y cobro de servicios prestados por INS SA ESP.
- d) Proporcionar, al titular de la misma, información de interés tales como productos y bienes, servicios, promociones, ofertas, beneficios, entre otras.
- e) Gestionar pagos de valores adeudados.
- f) Realizar encuestas de calidad y/o sondeos de opinión, estudios de mercado y hábitos de consumo.
- g) Llevar a cabo actividades o procesos ante entidades que forman parte del Régimen de Seguridad Social de Salud (Pensión, Salud, ARL) o compañías de seguros.
- h) Invitación a procesos adelantados por la empresa.
- i) Actuaciones, actividades y procesos relacionados, vinculados o referidos con contratistas o proveedores de la empresa.

Así mismo, la información podrá ser compartida con las autoridades o entidades públicas, con entidades financieras o con sus contratistas y empresas relacionadas, para efectos de cumplir con la prestación del servicio público de gas domiciliario, realizar el mercadeo de promociones, gestionar el pago de los valores adeudados, entre otros, pero siempre cumpliendo con los principios de la Ley 1581 de 2012 y normas que la complementen y/o sustituyan.


El uso al que se destina la información se podrá dar mediante cualquier medio, sea este físico, electrónico o digital de comunicación existente o que llegue a existir.

Así mismo, es entendido que la información del titular del dato podrá ser suministrada por INS SA ESP, en el curso de procesos administrativos, gubernativos o judiciales o cuando las autoridades públicas, en ejercicio de sus funciones, le soliciten esta información para fines de auditoría y revisión.

8. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

8.1 Autorización para el Tratamiento de la Información Recolectada antes de la Expedición del Decreto Reglamentario 1377 De 2013

En cumplimiento de lo previsto en la Ley 1581 de 2014 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, INS SA ESP informa a todos los titulares de los datos personales de las diferentes bases de datos con las que cuenta la empresa, que el tratamiento de los datos personales debe ser autorizado para la continuidad de su uso de acuerdo al alcance para el cual fue provisto.

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES | CÓDIGO: DE-OD03 |
| | | VERSIÓN: 3.0 |
| | | ACTUALIZADO A: 2/12/2022 |

Ahora bien, tal como lo permite el artículo 10, numeral 4 del Decreto 1377, si dentro de los 30 días hábiles siguientes a la notificación de la "Circular Informativa de Autorización para el Tratamiento de Datos Personales" (Ver Anexo 1), el cual también se encuentra publicado en nuestra página web, si el titular de la información no manifiesta por cualquier medio ante INS SA ESP, según corresponda, la supresión de sus datos personales, es entendido, que está de acuerdo con nuestra política y que podremos continuar haciendo uso de sus datos dentro de las premisas legales aplicables.

8.2 Autorización para el Tratamiento de la Información Recolectada después de la Expedición del Decreto Reglamentario 1377 De 2013.

INS SA ESP, se permite solicitar autorización para el tratamiento de datos personales para las finalidades señaladas en la presente "Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales".

Para el efecto, el titular del dato podrá diligenciar el documento "Aviso de Privacidad y Autorización para el Tratamiento de Datos Personales – Empleados y Terceros" (Ver anexo 2), publicado en la web de la Empresa.

Para dar claridad respecto a la autorización del tratamiento de la base de datos relacionada con los suscriptores y/o usuarios del servicio público domiciliario de gas combustible, se ha establecido el documento "Aviso de Privacidad y Autorización para el Tratamiento de Datos Personales – Suscriptores y/o Usuarios" (Ver Anexo 3), el cual se da a conocer al usuario en el momento de su vinculación y a su vez publicado en nuestra página web.


Igualmente, cualquier titular del dato podrá emitir su autorización utilizando los distintos medios que la Empresa disponga o llegue a disponer al momento de solicitar sus datos personales.

9. LOS DEBERES DE INS SA ESP CON RELACIÓN AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.

INS SA ESP tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 INS SA ESP. se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado con el tratamiento de datos personales:

- 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.
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por 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 suministrada 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) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES | CÓDIGO: DE-OD03 |
| | | VERSIÓN: 3.0 |
| | | ACTUALIZADO A: 2/12/2022 |

- h) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- i) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el tratamiento respectivo.
- j) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- k) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

10. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO.

- a) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la Ley 1581 de 2012.
- b) Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- c) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012.
- d) Registrar en la base de datos la leyenda "Reclamo en trámite" en la forma en que se regula la Ley 1581 de 2012.
- e) 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 o detalles del dato personal.
- f) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- g) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

En el evento en que concurren las calidades del Responsable del Tratamiento y Encargado del Tratamiento en la misma persona, le será exigible el cumplimiento de los deberes previstos para cada uno.

11. VIGENCIA DE LA AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.


El titular del dato acepta y reconoce que la autorización de uso de sus datos personales estará vigente durante el tiempo en que INS SA ESP ejerza las actividades propias de su objeto social.

12. MEDIDAS DE SEGURIDAD.

INGENIERÍA Y SERVICIOS SA ESP cuenta con una política y mecanismos internos de seguridad de la información y protocolos de acceso y administración de las bases de datos para evitar vulneración de la información depositada por parte de terceros. No obstante, INS SA ESP se exonera de responsabilidad por manipulaciones ilícitas de terceros, fallas técnicas o tecnológicas, que se encuentren por fuera de su control como de cualquier situación que no le fuera imputable.

13. INFORMACIÓN SENSIBLE Y REFERIDA A NIÑOS Y ADOLESCENTES.

Por regla general INS SA ESP no solicitará información de datos sensibles, entendiendo por estos "aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES | CÓDIGO: DE-OD03 |
| | | VERSIÓN: 3.0 |
| | | ACTUALIZADO A: 2/12/2022 |

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" (Art. 5 de la Ley 1581 de 2012).

En caso de que en algún momento requiera tratar datos sensibles, INS SA ESP y sus empresas vinculadas lo harán con estricto cumplimiento de la normatividad colombiana y solicitando autorización previa, expresa y clara de su titular. Igualmente, INS SA ESP y sus empresas vinculadas no solicitarán información referida a niños y adolescentes, por encontrarse ello prohibido en la Ley 1581 de 2012, sin embargo, es claro que quedaron exceptuados de esta prohibición en la Ley 1581 de 2012, los datos que sean de naturaleza pública, siempre que en su tratamiento se cumplan los requisitos establecidos en el art. 12 del Decreto 1377 de 2013.

14. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES.

Conforme la Ley 1581 de 2012, el Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:


- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012;
- c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- 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. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

15. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

INGENIERÍA Y SERVICIOS SA ESP se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, de manera unilateral, la presente "Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales". Los cambios efectuados serán publicados y no entrarán a regir sino luego de la publicación de los mismos. Así mismo, se conservarán las versiones anteriores de la presente "Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales".

El uso continuo de los servicios o no desvinculación de los mismos por el titular del dato después de la notificación de los cambios efectuados a la "Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales" constituyen la aceptación de los mismos.

En todo caso, los cambios que se realicen a la presente "Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales" se harán en estricto cumplimiento y respeto de lo establecido en la normatividad colombiana que regula la materia.

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES | CÓDIGO: DE-OD03 |
| | | VERSIÓN: 3.0 |
| | | ACTUALIZADO A: 2/12/2022 |

16. CONSULTAS Y RECLAMOS.

Para la recepción de consultas, reclamos, quejas o para el ejercicio de los derechos como usuario o cliente, podrá enviar su comunicación con el Responsable y/o encargado del tratamiento de los datos personales, antes mencionados o en cualquiera de las sedes municipales de INS SA ESP, dirigida al departamento de atención al usuario.

El Responsable y/o encargado del tratamiento de los datos personales dará respuesta al peticionario dentro de los términos establecidos por la Ley 1581 de 2012 para el caso de consultas y reclamos, respectivamente; para el efecto, la solicitud debe contener la descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.

Toda solicitud, para ser tramitada, debe presentarse por el titular de los datos o por su representante legal; por lo tanto, el Responsable y/o encargado del tratamiento de los datos personales se reserva el derecho de verificar la identidad del peticionario mediante cualquier medio.

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo, con independencia del medio utilizado para su formulación. Cuando no fuere posible atenderla consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

Las solicitudes de actualización, corrección, rectificación o supresión de los datos serán contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Los reclamos referidos a la corrección, actualización o supresión de datos, o por presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley deberán contener la identificación del titular del dato, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los 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.

Para el caso de los suscriptores y/o usuarios del servicio público domiciliario de gas prestado por INS SA ESP., una vez recibido el reclamo completo, incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo entró" 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.

17. PUBLICACIÓN DE LA "POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES".

La presente "Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales" es publicada en la página web www.insesp.com.

| | | |
|--|---|-----------------------------|
|  | POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES | CÓDIGO: DE-OD03 |
| | | VERSIÓN: 3.0 |
| | | ACTUALIZADO A: 2/12/2022 |

ANEXO 1.

CIRCULAR INFORMATIVA DE AUTORIZACIÓN PARA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento de lo previsto en la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, INS SA ESP informa a todos sus suscriptores y/o usuarios, proveedores, contratistas, empleados y demás partes interesadas, los cuales hemos contactado dentro de la ejecución de nuestro objeto social, bien en sea en actividades comerciales, laborales, civiles, estatutarias, o servicio, que sus datos personales reposan en nuestra base de datos, y por ende se encuentran bajo nuestra responsabilidad y tratamiento.

Por lo anterior y de conformidad con la normatividad mencionada, le informamos que INS SA ESP cuenta con una Política de Tratamiento de Datos Personales. En caso que no le sea posible ver nuestra Política, contamos con un Aviso de Privacidad y Autorización de Datos Personales tanto para Empleados y Terceros como para Suscriptores y/o Usuarios, los cuales están disponibles para su consulta.

Nos permitimos hacerle saber que sus datos personales serán por nosotros utilizados única y exclusivamente para obligaciones contraídas con usted y por usted, para fines de interés comercial, contables, y/o dar a conocer servicios y beneficios, promociones, prestación del servicio público, estatutaria y referente a demás actividades complementarias.

Así mismo, le informamos que sus datos podrán ser compartidos con terceros con quienes INS SA ESP tenga convenios, a Centrales de Información Financiera CIFIN, que administra la Asociación Bancaria de Identidades Financieras de Colombia, o a cualquier otra entidad que maneje o administre bases de datos con los mismos fines, según aplique y siempre de conformidad con los principios de la Ley 1266 de 2008 y Ley 1581 de 2012 y demás normas que la modifiquen o adicionen.

De conformidad con la Ley, como titular de los datos, usted tiene derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar la corrección de datos parciales, inexactos, incompletos o que induzcan al error.
- Ser informado sobre el uso de sus datos.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos personales.

Para cualquier efecto o ejercicio de sus derechos, puede contactarse con INS SA ESP mediante:

- Comunicación escrita dirigida a cualquiera de nuestras oficinas de Atención al Usuario.
- Correo electrónico: servicio_al_cliente@inseesp.com
- Página web: www.inseesp.com en el link de PQR 's
- Línea de Atención al Usuario: 314 2030301

Ahora bien, tal como lo permite el artículo 10, numeral 4 del Decreto 1377 de 2013, si dentro de los 30 días hábiles siguientes a la notificación de la "Circular Informativa de Autorización para el Tratamiento de Datos Personales" (Ver Anexo 1), el cual también se encuentra publicado en nuestra página web, si el titular de la información no manifiesta por cualquier medio ante INS SA ESP, según corresponda, la supresión de sus datos personales, es entendido, que está de acuerdo con nuestra política y que podremos continuar haciendo uso de sus datos dentro de las premisas legales aplicables.

Cordialmente,

SERVICIO AL CLIENTE
INGENIERÍA Y SERVICIOS SA ESP

| | | |
|--|---|-----------------------------|
|  | POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES | CÓDIGO: DE-OD03 |
| | | VERSIÓN: 3.0 |
| | | ACTUALIZADO A: 2/12/2022 |

ANEXO 2

Aviso de Privacidad y Autorización para el Tratamiento de Datos Personales Empleados y Terceros

Grupo de Interés al que pertenece el Titular de los Datos Personales:

| | | | |
|------------------------------------|-----|-------------------|-----|
| Empleado, Ex-empleado y/o familiar | () | Candidato a Cargo | () |
| Contratista | () | Proveedor | () |

En cumplimiento de lo definido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, y demás normas que la complementen y/o sustituyan, y de acuerdo a nuestra *Política de Tratamiento de Datos Personales*, la cual se encuentra publicada en su totalidad en la página web: www.insesp.com; **Ingeniería y Servicios SA ESP.**, en lo sucesivo **INS SA ESP** informa que sus datos personales serán de nuestra responsabilidad y tratamiento, con domicilio en Bucaramanga en la Calle 51A No. 31 - 45 y teléfono 314 2030301, en virtud de las operaciones que solicite o celebre con INS SA ESP, quienes los recogerán a través de sus diferentes canales transaccionales.

Usted podrá ejercer los derechos que la Ley prevé, siguiendo los procedimientos que INS SA ESP proporciona para tales efectos, los cuales puede conocer en nuestra *Política de Tratamiento de Datos Personales*; para dudas e inquietudes relacionadas con estos temas puede escribirnos a: servicio_al_cliente@insesp.com. Es importante mencionar que el ejercicio de sus derechos no es requisito previo ni impide el ejercicio de otro derecho y que cualquier modificación al presente *Aviso o Política de Tratamiento de Datos Personales*, será notificada a través de los medios que disponga INS SA ESP para tal fin.

Los datos biométricos son datos sensibles y no está obligado a autorizar su tratamiento. Estos serán usados para verificación de identidad y suscripción de contratos.

ACEPTO _____


NO ACEPTO _____

Leído lo anterior, declaro bajo juramento que soy el titular de la información reportada, la cual he suministrado de forma voluntaria y es completa, confiable, veraz, exacta y verídica. Además, mediante la firma del presente documento, autoriza de manera previa, explícita e inequívoca a INS SA ESP para el tratamiento de los datos personales suministrados dentro de las finalidades legales, contractuales, comerciales y las demás contempladas en la *Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales*.

Atentamente,

Nombre: _____ Firma: _____

C.C. No. _____ Fecha: _____

| | | |
|---|---|-----------------------------|
|  | POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES | CÓDIGO: DE-OD03 |
| | | VERSIÓN: 3.0 |
| | | ACTUALIZADO A: 2/12/2022 |

ANEXO 3

AVISO DE PRIVACIDAD Y AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS

En cumplimiento de lo definido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, y demás normas que la complementen y/o sustituyan, y de acuerdo a nuestra *Política de Tratamiento de Datos Personales*, la cual se encuentra publicada en su totalidad en la página web: www.insesp.com; **Ingeniería y Servicios SA ESP**, en lo sucesivo **INS SA ESP** informa que sus datos personales serán de nuestra responsabilidad y tratamiento, con domicilio en Bucaramanga en la Calle 51A No. 31 - 45 y teléfono 314 2030301, en virtud de las operaciones que solicite o celebre con INS SA ESP, quienes los recogerán a través de sus diferentes canales transaccionales.

Usted podrá ejercer los derechos que la Ley prevé, siguiendo los procedimientos que INS SA ESP proporciona para tales efectos, los cuales puede conocer en nuestra *Política de Tratamiento de Datos Personales*; para dudas e inquietudes relacionadas con estos temas puede escribirnos a: servicio_al_cliente@insesp.com. Es importante mencionar que el ejercicio de sus derechos no es requisito previo ni impide el ejercicio de otro derecho y que cualquier modificación al presente *Aviso o Política de Tratamiento de Datos Personales*, será notificada a través de los medios que disponga INS SA ESP para tal fin.

Leído lo anterior, declaro bajo juramento que soy el titular de la información reportada, la cual he suministrado de forma voluntaria y es completa, confiable, veraz, exacta y verídica. Además, mediante la firma del presente documento, autoriza de manera previa, explícita e inequívoca a INS SA ESP para el tratamiento de los datos personales suministrados dentro de las finalidades legales, contractuales, comerciales y las demás contempladas en la *Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales*.

Los datos biométricos son datos sensibles y no está obligado a autorizar su tratamiento. Estos serán usados para verificación de identidad y suscripción de contratos.

ACEPTO _____ NO ACEPTO _____

Sus datos podrán ser utilizados por **LA EMPRESA** para el envío de comunicaciones comerciales de los productos, servicios, beneficios y ofertas.

ACEPTO _____ NO ACEPTO _____

Sus datos podrán ser suministrados a terceros con quienes **LA EMPRESA** tenga convenios, y prestan diferentes servicios y/o productos para el envío de comunicaciones comerciales de sus productos, beneficios y ofertas

ACEPTO _____ NO ACEPTO _____

Firma Suscriptor y/o Usuario
 C.C. _____ de _____
 Nombre: _____
 Dirección: _____ Teléfono: _____



*Diligenciable sólo por el propietario del inmueble. Cuando se trate de un arrendatario, deberá acompañarse de la autorización respectiva del propietario.