

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE: ENERGIA, SISTEMAS Y COMUNICACIONES S.A. – SIGLA ENSICOM S.A.

MARCO LEGAL:

La presente política de Tratamiento de datos personales se desarrolla de conformidad con lo dispuesto en:

- La Constitución Política Colombiana,
- La Ley 1581 de 2012,
- El Decreto Reglamentario 1377 de 2013
- y las demás disposiciones complementarias y concordantes.

ÁMBITO DE APLICACIÓN:

La presente política de tratamiento de datos personales, en adelante: **LA POLITICA**, se aplica en Colombia a la empresa **ENERGIA, SISTEMAS Y COMUNICACIONES S.A. SIGLA ENSICOM S.A.**, en adelante: **ENSICOM ó ENSICOM S.A.**, identificada con el NIT 830.087.582-1, localizada en la Carrera 42 No 22 B- 20 of 202 de la ciudad de Bogotá, Colombia, teléfono de contacto (57-1) 268 5200, respecto de la recolección, recaudación, almacenamiento, uso, circulación, supresión, compilación, intercambio, entrega, actualización y las demás actividades, procedimientos y procesos que constituyan tratamiento de datos, registrados en cualquier base de datos de **ENSICOM**, cuyo titular sea una persona natural.

LA POLITICA, tiene como propósito, dar cumplimiento a lo establecido en el MARCO LEGAL, así como poner en conocimiento de los TITULARES de los datos personales, no sólo los derechos que les asisten, sino también los procedimientos y mecanismos dispuestos por ENSICOM, para hacer efectivos esos derechos; así mismo darles a conocer el alcance y finalidad del Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales, cuando el Titular otorgue su autorización expresa, previa e informada.

1. DEFINICIONES¹, PRINCIPIOS Y LEGITIMACIÓN:

La presente política utiliza los siguientes términos, de conformidad con las definiciones, así:

Definiciones. Se entiende por:

- Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;
- Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento;
- Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos;
- Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
- Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Adicionalmente, en cuanto a los términos: Aviso de privacidad, Dato público, Datos sensibles, Transferencia y Transmisión se define²:

¹ Incorporadas en el artículo 3º de la Ley 1581 de 2012.

² Definiciones adoptadas por el artículo 3 del Decreto 1377 de 2013

1. **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
2. **Dato público:** 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 y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
3. **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles 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.
4. **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
5. **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

En el Tratamiento de datos personales previsto en esta política, de **ENSICOM S.A.**, se aplicarán los siguientes **PRINCIPIOS**³: Principio de Legalidad; Principio de finalidad; Principio de libertad; Principio de veracidad o calidad; Principio de transparencia; Principio de acceso y circulación restringida; Principio de seguridad y Principio de confidencialidad:

- a. **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento, a que se refiere la ley, es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;
- b. **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;
- c. **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;
- 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 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;
- f. **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 y la Constitución. 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 Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la Ley;
- g. **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la Ley, se deberá manejar con las medidas técnicas,

³ Definidos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012

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, que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información de manera confidencial y no revelar a terceros toda o parte de la información que llegaren a conocer en la ejecución y ejercicio de sus funciones; inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley y en los términos de la misma.

2. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS

De acuerdo con lo contemplado por la normatividad vigente aplicable en materia de protección de datos, los siguientes son los derechos de los titulares de los datos personales⁴:

- a. Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a ENSICOM S.A., en su condición de responsable del tratamiento o frente a los Encargados del Tratamiento de los mismos. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada a ENSICOM S.A., para el tratamiento de datos, mediante cualquier medio válido, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización, conforme con la Ley.
- c. Ser informado por ENSICOM S.A., previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, o la entidad que hiciere sus veces, quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, previo trámite de consulta o requerimiento, ante ENSICOM S.A.
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de la presente política que motiven nuevas consultas.

Estos derechos de los Titulares, podrán ser ejercidos por las siguientes personas, de acuerdo con lo establecido en la Ley⁵:

1. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
2. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
3. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
4. Por estipulación a favor de otro o para otro.
5. Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos, teniendo en cuenta que (a) Responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes; y (b) Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

⁴ Artículo 8 de la Ley 1581 de 2012

⁵ Artículo 20 del Decreto 1377 de 2013

3. RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

ENSICOM S.A, será el responsable del tratamiento de los datos personales.

El departamento de Servicio al Cliente, será el encargado del tratamiento de los datos personales, por cuenta de ENSICOM S.A.

4. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El Tratamiento de Datos Personales que ENSICOM S.A recolecte de las personas con las cuales tenga relación permanente u ocasional, serán los necesarios para cumplir con su objeto social. En general ENSICOM S.A., Tratará los datos personales con las siguientes finalidades:

a. EMPLEADOS y CONTRATISTAS

Si usted es empleado, o candidato a empleado de ENSICOM S.A., tenga en cuenta que ENSICOM S.A., utilizará sus Datos Personales para las siguientes finalidades:

- Acceder, consultar, comparar y evaluar en cualquier momento toda la información que sobre los Titulares se encuentre almacenada en las bases de datos de centrales de riesgo crediticio, financiero, de antecedentes judiciales o de seguridad legítimamente constituida, de naturaleza estatal o privada, nacional o extranjera, entre estos el análisis y verificación para el control y la prevención del fraude y de lavado de activos.
- Adelantar procesos de selección de personal y de funcionarios, de conformidad con las políticas de selección de ENSICOM S.A.
- Elaboración de los contratos de trabajo o servicios.
- Conforme con las leyes vigentes, dar cumplimiento a las obligaciones que se deriven de la relación laboral, tales como, realizar los trámites correspondientes ante el Sistema de Seguridad Social, bienestar social, o salud ocupacional, así como realizar trámites ante la DIAN o Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, o cualquier otra actividad derivada de la legislación aplicable.
- Crear perfiles de usuario y contraseñas de acceso a los sistemas informáticos.
- En caso requerido, solicitar pólizas de seguros y/o de coberturas médicas que se requieran conforme con la Ley o con requerimientos de contratos con clientes y/o proveedores.
- Realización de estudios de seguridad previos o durante la vinculación laboral y pruebas de polígrafo, entre otras.
- Creación de documentos que lo identifiquen con empleado, tales como carnets u otros que sean requeridos para el ejercicio del cargo o acceso a los diferentes lugares de la empresa y/o edificio(s) donde se realice el ejercicio laboral.
- Notificación a familiares en caso de emergencias durante su estancia en las instalaciones de ENSICOM S.A.
- Hacer visitas domiciliarias, conforme con los procedimientos del departamento administrativo
- Expedir certificaciones laborales.
- Expedir certificados de retenciones, o de impuestos o de ingresos.
- Solicitar referencias personales y laborales
- Realizar evaluaciones psicológicas, si son requeridas.

b. CLIENTES y PROVEEDORES

Si usted es Cliente o Proveedor de ENSICOM S.A., tenga en cuenta que ENSICOM S.A., utilizará sus Datos Personales para las siguientes finalidades:

- Acceder, consultar, comparar y evaluar en cualquier momento toda la información que sobre los Titulares se encuentre almacenada en las bases de datos de centrales de riesgo crediticio, financiero, de antecedentes judiciales o de seguridad legítimamente constituida, de naturaleza estatal o privada, nacional o extranjera, entre estos el análisis y verificación para el control y la prevención del fraude y de lavado de activos.
- Elaboración de cotizaciones de productos y/o servicios requeridos por el cliente.
- Dar trámite a los pedidos, contratos y órdenes de compra emitidos por y/o a favor de ENSICOM S.A.
- Establecer canales de servicio pre y postventa.
- Enviar información técnica y/o comercial conforme con nuestro portafolio de productos y servicios.
- Envío de promociones, e invitaciones a participar en diferentes concursos, eventos de lanzamiento, showroom, y eventos o reuniones de formación y/o capacitación.
- Realización de facturas y documentos contractuales, o emisión de pólizas de seguros de cobertura, según el caso.
- Realización de estadísticas y análisis de comportamiento de mercados, consumo o preferencias.
- Dar respuesta a cualquier solicitud relacionada con el Tratamiento de sus Datos Personales.

c. ACCIONISTAS, MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA Y/O PROPIETARIOS

Si usted es Accionista, miembro de Junta Directiva y/o propietario de ENSICOM S.A., tenga en cuenta que ENSICOM S.A., utilizará sus Datos Personales para las siguientes finalidades:

- Acceder, consultar, comparar y evaluar en cualquier momento toda la información que sobre los Titulares se encuentre almacenada en las bases de datos de centrales de riesgo crediticio, financiero, de antecedentes judiciales o de seguridad legítimamente constituida, de naturaleza estatal o privada, nacional o extranjera, entre estos el análisis y verificación para el control y la prevención del fraude y de lavado de activos.
- Contactarle para citaciones a reuniones ordinarias o extraordinarias, conforme con los estatutos de la compañía y la Ley.
- Reportar información solicitada por autoridades competentes.
- Brindarle información de la compañía y sus resultados, proyectos y planes de acción.
- Realizar los reportes requeridos por la DIAN y otros organismos de vigilancia y/o control.
- Inscribir y diligenciar libros de comercio, registros de accionistas, y cualquiera otro exigido por la Ley.
- Otros que exija la Constitución y la Ley.

5. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

Para el caso de datos personales sensibles, ENSICOM S.A, podrá hacer uso y tratamiento de ellos cuando:

- a. El titular haya dado su autorización explícita, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- b. El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- c. El tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus

- miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular.
- d. El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
 - e. El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento de datos sensibles se requiere la autorización previa, expresa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta y verificación posterior.

6. AUTORIZACION Y CONSENTIMIENTO DEL TITULAR Y MEDIOS PARA OTORGARLA

ENSICOM S.A., solicitará el consentimiento previo, libre, expreso e informado del titular de los Datos Personales, para el Tratamiento de los mismos, excepto en los casos expresamente autorizados en la Ley, a saber:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial
- b) Datos de naturaleza pública;
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria;
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Indica la Ley que quien acceda a los datos personales, sin que medie autorización previa, deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012.

Cuando sea necesario el consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales por parte de ENSICOM S.A., podrá obtenerse por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, entre los que se encuentran la manifestación escrita, oral o mediante “conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización”. ENSICOM S.A., obtendrá la autorización mediante diferentes medios, entre ellos el documento físico, electrónico, mensaje de datos, y de aplicaciones de telefonía celular, e.mail, Internet, Sitios Web, o en cualquier otro formato que en todo caso permita la obtención del consentimiento mediante conductas inequívocas a través de las cuales se concluya que de no haberse surtido la misma, por parte del titular, o la persona legitimada para ello, los datos no se hubieran almacenado o capturado en la base de datos.

Para la obtención de la autorización, la ENSICOM S.A. podrá emplear mecanismos automatizados, digitales, de video, de audio o cualquier otro disponible manual o tecnológico. Para cada tratamiento y finalidad, podrán, de ser necesario, diseñarse, por parte del encargado del tratamiento, por cuenta de la ENSICOM S.A., formatos o instrumentos de captura, manuales o digitales a los cuales se les aplicará la presente política de tratamientos de datos.

7. DEBERES DE ENSICOM S.A. COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

ENSICOM S.A., como responsable del tratamiento de datos personales, dará pleno cumplimiento a los deberes que en tal calidad le correspondan, los Responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes⁶, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad:

⁶ Artículo 17 de la Ley 1581 de 2012

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, 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 que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- f. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- h. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;
- i. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- j. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;
- k. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
- l. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- m. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- n. 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.
- o. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

ENSICOM S.A. podrá encargarse, directamente o mediante terceros, del tratamiento de datos personales. Según sea el caso, cumplirá o exigirá el cumplimiento de los deberes de los encargados del tratamiento, previstos en el artículo 18 de la ley 1581 de 2012 y las demás disposiciones concordantes y complementarias.

A la fecha de expedición de la presente actualización de la política, la ENSICOM S.A. es, a su vez, responsable y encargado del tratamiento de datos personales.

8. PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES EJERZAN SUS DERECHOS

ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCION DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

ENSICOM S.A. conforme a la exigencia legal, ha establecido un área, la de SERVICIO AL CLIENTE, que actúa como responsable de la Atención de Peticiones, consultas y reclamos que presente el titular del dato, o su representante o causahabiente, de conformidad con los derechos otorgados y con el procedimiento siguiente:

A. Consultas

Los Titulares o sus causahabientes, podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos de ENSICOM S.A. El Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento

deberán suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta, se formulará por escrito, con alguno de los siguientes medios:

- Radicación en medio físico, nuestra sede: Carrera 46 No 22 B- 20 of 202., en días hábiles el horario 8AM- 12 M ó 2-5PM.
- Radicación mediante e.mail, enviado a la dirección de correo electrónico servicioalcliente@ensicom.com o protecciondedatos@ensicom.com

La consulta⁷ será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, 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 término.

Las disposiciones contenidas en leyes especiales o los reglamentos expedidos por el Gobierno Nacional podrán establecer términos inferiores, atendiendo a la naturaleza del dato personal.

B. Reclamos

Reclamos⁸. El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

El Reclamo, se formulará por escrito, con alguno de los siguientes medios:

- Radicación en medio físico, nuestra sede: Carrera 46 No 22 B- 20 of 202., en días hábiles el horario 8AM- 12 M ó 2-5PM.
- Radicación mediante e.mail, enviado a la dirección de correo electrónico: servicioalcliente@ensicom.com o protecciondedatos@ensicom.com .
- El reclamo se formulará mediante solicitud escrita, dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, 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.
- En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su

⁷ Ley 1581 de 2012, en especial artículo 14

⁸ Ley 1581 de 2012, en especial artículo 15

reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

La consulta o reclamo del titular deberá contener:

- Identificación del titular (nombres y apellidos completos, documento de identificación y su número).
- Datos de contacto (Dirección física y/o electrónica y teléfonos fijos y/o móviles)
- Enunciación de la petición, consulta o reclamo.
- Descripción clara y precisa de los Datos Personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer alguno de sus derechos.
- Descripción clara y precisa de los hechos que dan lugar a la petición, consulta o reclamo.
- Documentos en los que fundamenta su petición, consulta o reclamo. En caso de actuar mediante representante o apoderado, o ser causahabiente, se deberán adjuntar los documentos que acrediten la identidad, y que acrediten tal calidad.

C. Supresión de Datos Personales.

El titular de los Datos Personales tiene el derecho de solicitar a ENSICOM S.A., su supresión (eliminación) en cualquiera de los siguientes eventos:

1. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
2. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
3. Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por ENSICOM S.A.. Sin embargo este derecho del titular no es absoluto y en consecuencia ENSICOM S.A., podrá negar el ejercicio del mismo cuando:

- a. El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b. La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- c. Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

9. SEGURIDAD DE LA INFORMACION Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

ENSICOM S.A. adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento,

10. PERIODO DE VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS PERSONALES

Los datos personales de los titulares permanecerán registrados en las bases de datos de la ENSICOM S.A., por el término de la relación comercial, laboral, de vinculación a servicio, o mientras haya vínculos de permanencia, durante el ejercicio del objeto social de la empresa, y hasta por un término de dos (2) años, prorrogable automática e indefinidamente por términos iguales o sucesivos, salvo manifestación expresa en contrario y por escrito del titular, de acuerdo con las finalidades que justificaron el tratamiento.

Los datos personales podrán ser conservados por lapsos superiores, en atención a exigencias legales como aquellas sobre gestión documental, elementos materiales probatorios, o por razones históricas o estadísticas, entre otros.

Los datos personales podrán ser conservados por un lapso inferior, cuando la finalidad de su tratamiento haya sido cumplida.

La presente política rige a partir del 2 de noviembre de 2016

11. AVISO DE PRIVACIDAD

En el evento que ENSICOM S.A. no pueda poner a disposición del Titular del dato personal la presente política de tratamiento de la información, se le informará al titular por medio de un aviso de privacidad la existencia y forma de consulta de la misma.