

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>POLITICA Y TRATAMIENTO DE DATOS</b> |                          |
|   | <b>CÓDIGO: AES-GE-PL01</b>             | <b>VERSIÓN: 01</b>       |
| <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>  |  | <b>FECHA: 28/02/2025</b> |

## TABLA DE CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| CAPÍTULO I.....  | 3  |
| ASPECTOS GENERALES .....   | 3  |
| 1.1.    Introducción .....   | 3  |
| 1.2.    Normatividad.....  | 3  |
| 1.3.    Objetivo.....  | 3  |
| 1.4.    Alcance .....  | 4  |
| 1.5.    Definiciones .....   | 4  |
| 1.6.    Datos de contacto de ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS.....                      | 5  |
| CAPÍTULO II.....   | 6  |
| PRINCIPIOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....                                | 6  |
| 2.1.    Principio de legalidad.....  | 6  |
| 2.2.    Principio de confidencialidad.....   | 6  |
| 2.3.    Principio de acceso y circulación restringida.....                         | 6  |
| 2.4.    Principio de seguridad .....   | 6  |
| 2.5.    Principio de finalidad .....   | 6  |
| 2.6.    Principio de libertad .....  | 6  |
| 2.7.    Principio de veracidad o calidad .....                                     | 7  |
| 2.8.    Principio de transparencia.....  | 7  |
| 2.9.    Principio de temporalidad o caducidad .....                                | 7  |
| CAPÍTULO III.....  | 7  |
| AUTORIZACIÓN, FINALIDADES Y DURACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....     | 7  |
| 3.1.    Autorización .....   | 7  |
| 3.2.    Finalidades del tratamiento de datos .....                                 | 7  |
| 3.3.    Duración del tratamiento de los datos.....                                 | 10 |
| CAPÍTULO IV .....  | 10 |
| DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES.....                             | 10 |
| CAPÍTULO V .....   | 10 |
| DEBERES DE ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS EN CALIDAD DE RESPONSABLE Y ENCARGADO ..... | 10 |
| ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S. en calidad de responsable .....                 | 10 |
| ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S. en calidad de encargado.....                    | 11 |

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>POLITICA Y TRATAMIENTO DE DATOS</b> |                          |
|   | <b>CÓDIGO: AES-GE-PL01</b>             | <b>VERSIÓN: 01</b>       |
| <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>  |  | <b>FECHA: 28/02/2025</b> |

|  |    |
|--|----|
| CAPÍTULO VI .....  | 11 |
| PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y QUEJAS | 11 |
| 6.1. Consultas .....   | 12 |
| 6.2. Reclamos .....  | 12 |
| 6.3. Procedimiento .....                                       | 13 |
| 6.4. Canal de atención de consultas y reclamos.....            | 13 |
| CAPÍTULO VII .....   | 14 |
| NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO.....     | 14 |
| CAPÍTULO VIII .....  | 15 |
| MODIFICACIÓN Y VIGENCIA DE LA POLÍTICA .....                   | 15 |
| 8.1. Modificación y/o actualización.....                       | 15 |
| 8.2. Vigencia de la política .....                             | 15 |

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>POLITICA Y TRATAMIENTO DE DATOS</b> |                          |
|   | <b>CÓDIGO: AES-GE-PL01</b>             | <b>VERSIÓN: 01</b>       |
| <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>  |  | <b>FECHA: 28/02/2025</b> |

## **CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES**

### **1.1. Introducción**

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 15 de la Constitución Política consagra el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos tanto de entidades públicas como privadas. Así mismo, y de acuerdo con la Sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional, este derecho comprende otras facultades como las de autorizar el tratamiento, incluir nuevos datos, excluirlas o suprimirlos de una base de datos o archivo. ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S., identificada con el NIT. 901.418.530-6 sociedad domiciliada en la ciudad de Bogotá D.C., es una empresa que en desarrollo de su objeto social recolecta información personal. Por lo tanto, reconoce la seguridad, privacidad y confidencialidad de la información personal de sus clientes, empleados, proveedores, accionistas, aliados y todos los demás titulares en que se ejerza el tratamiento de Datos Personales por parte de ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S.

Por tal motivo, en cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales (Ley 1581 de 2012), ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S. adopta la presente Política de Tratamiento de Datos Personales (en adelante, la Política).

### **1.2. Normatividad**

Principales normas vigentes en Colombia en materia de protección de Datos Personales, con cuyo cumplimiento ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S. está plenamente comprometida y que han sido tomadas en cuenta para efectos del desarrollo de la presente Política:

- Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia
- Ley Estatutaria 1581 de 2012
- Decreto 1377 de 2013
- Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio

La Ley 1581 de 2012 “Régimen General de Protección de Datos” establece el derecho de Hábeas Data, desarrollando los principios constitucionales bajo los cuales toda persona tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar la información personal que repose en bases de datos.

### **1.3. Objetivo**

La presente Política tiene como objeto proteger el derecho constitucional que tienen todas las personas para conocer, actualizar, y rectificar la información que se haya recogido y almacenado en las distintas bases de datos de ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S., y en virtud del cumplimiento de dicho derecho solo recolecta y ejerce tratamiento a Datos

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>POLITICA Y TRATAMIENTO DE DATOS</b> |                          |
|   | <b>CÓDIGO: AES-GE-PL01</b>             | <b>VERSIÓN: 01</b>       |
| <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>  |  | <b>FECHA: 28/02/2025</b> |

Personales, cuando así haya sido autorizado previamente por su titular. Implementando, para tal efecto, las medidas de seguridad necesarias para proteger los Datos Personales. Así mismo, detalla los lineamientos que se tienen en cuenta con el fin de proteger los Datos Personales de los Titulares, las finalidades de tratamiento de la información, el área responsable de atender las quejas y reclamos, y los procedimientos que se deben agotar para conocer actualizar, rectificar y suprimir la información y los respectivos canales para que estos puedan ejercerlos.

#### **1.4. Alcance**

ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S., como responsable, velará por la seguridad y calidad en el tratamiento de la información, y el cumplimiento del artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la normatividad vigente referente a la protección de datos personales y en especial a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y las demás disposiciones que lo modifiquen o lo complementen.

El tratamiento que se realice por parte de ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S. se basará en la autorización otorgada por el Titular y tomará en cuenta las finalidades previa y expresamente informadas. Así mismo, con el fin de brindar colaboración empresarial, durante la ejecución de sus actividades podrá efectuar el tratamiento de Datos Personales de forma conjunta con las entidades que pertenezcan o llegaren a pertenecer ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S., o a quien represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de acreedor, cesionario, o cualquier otra, frente a los Titulares de la información.

Se entenderán que son parte de ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S. las entidades que pertenezcan o puedan llegar a pertenecer al equipo técnico de acuerdo con la ley, o las entidades en las cuales estén, directa o indirectamente, tengan participación accionaria o sean asociados domiciliados en Colombia y/o exterior.

La presente política está dirigida a nuestros clientes, usuarios, empleados, proveedores, aliados, accionistas y, en general, a nuestro grupo de interés, sobre los cuales ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S. realiza tratamiento de información personal o sean susceptibles de ser conocidos por ésta en virtud de las relaciones comerciales desarrolladas, de alianzas comerciales, de convenios o eventos publicitarios. En el primer caso ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S. actuará como Responsable; en los demás casos podría tener la calidad de Encargado o de Responsable, dependiendo de si los recibe de un tercero o si ella misma los recoge.

#### **1.5. Definiciones**

Para el entendimiento y claridad de esta política por parte de los Titulares, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones de la Ley Especial y General.

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>POLITICA Y TRATAMIENTO DE DATOS</b> |                          |
|   | <b>CÓDIGO: AES-GE-PL01</b>             | <b>VERSIÓN: 01</b>       |
| <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>  |  | <b>FECHA: 28/02/2025</b> |

cabo el Tratamiento de datos personales.

- **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Datos personales:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **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 promueve 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.
- **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.
- **Transferencia de datos:** Tiene lugar, cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Transmisión de datos:** Tratamiento de Datos personales que implica la comunicación de los mismo 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.

## 1.6. Datos de contacto de ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS

El Responsable del tratamiento de las bases de datos objeto de esta política es ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S. y sus datos de contacto son los siguientes:

**Nit:** 901.418.530-6

**Domicilio:** Av. Boyacá (Carrera 72) No.95-51, Bodega 5 Parque Empresarial los Lagartos. Bogotá, Colombia

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>POLITICA Y TRATAMIENTO DE DATOS</b> |                          |
|   | <b>CÓDIGO: AES-GE-PL01</b>             | <b>VERSIÓN: 01</b>       |
| <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>  |  | <b>FECHA: 28/02/2025</b> |

## **CAPÍTULO II**

### **PRINCIPIOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

En desarrollo, interpretación y aplicación de la presente política, ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S. se compromete a cumplir de manera armónica e integral los siguientes principios:

#### **2.1. Principio de legalidad**

El Tratamiento al que se refiere la Ley 1581 de 2012 es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ellas y en las demás disposiciones que las desarrollen.

#### **2.2. Principio de confidencialidad**

Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de Datos Personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley 1581 de 2012 y en los términos de esta.

#### **2.3. Principio de acceso y circulación restringida**

El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los Datos Personales, de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular o por las personas previstas en la ley.

#### **2.4. Principio de seguridad**

La información sujeta a Tratamiento por el Responsable o Encargado del Tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

#### **2.5. Principio de finalidad**

El Tratamiento de los Datos Personales debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual debe ser informada al Titular.

#### **2.6. Principio de libertad**

El Tratamiento de los Datos Personales sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo,

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>POLITICA Y TRATAMIENTO DE DATOS</b> |                          |
|   | <b>CÓDIGO: AES-GE-PL01</b>             | <b>VERSIÓN: 01</b>       |
| <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>  |  | <b>FECHA: 28/02/2025</b> |

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.

## **2.7. 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.

## **2.8. Principio de transparencia**

En el tratamiento de los Datos Personales se debe garantizar el derecho del Titular a obtener del Responsable o del Encargado del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen.

## **2.9. Principio de temporalidad o caducidad**

El período de conservación de los Datos Personales será el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado.

# **CAPÍTULO III**

## **AUTORIZACIÓN, FINALIDADES Y DURACIÓN DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

### **3.1. Autorización**

ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S., solicitará la autorización de manera previa, expresa e informada a los Titulares para el tratamiento de sus Datos Personales, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta, verificación y trazabilidad posterior.

### **3.2. Finalidades del tratamiento de datos**

- Llevar a cabo los procesos administrativo, financiero, tributario, comercial y operativo establecidos por ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S.
- Adelantar campañas de actualización de datos de información, campañas de mercadeo y servicios especiales.
- Atención de requerimientos de autoridades y suministrar información a entidades administrativas, judiciales y públicas autorizadas por la Ley.
- Para el envío de correspondencia, correos electrónicos, comunicados, boletines virtuales, invitaciones o contacto telefónico de sus diferentes productos, servicios, programas, actividades, y convenios.
- Mantenimiento por sí mismo o a través de un tercero, de las bases de datos.
- Atender Preguntas Quejas y Reclamos - PQRs.

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>POLITICA Y TRATAMIENTO DE DATOS</b> |                          |
|   | <b>CÓDIGO: AES-GE-PL01</b>             | <b>VERSIÓN: 01</b>       |
| <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>  |  | <b>FECHA: 28/02/2025</b> |

### 3.2.1. Clientes

ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S., tratará los Datos Personales para los fines propios de los contratos de conformidad con lo previsto en el Código de Comercio y demás normas que regulen de manera específica la materia.

Las finalidades de tratamiento que ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S. tratará aplicará para sus clientes:

- Desarrollar los procesos que se requieran para la adecuada prestación de los productos y/o servicios contratados.
- Evaluar, mantener, mejorar y profundizar la relación contractual, incluyendo el envío de información de nuevos productos y/o servicios.
- Actualizar los datos suministrados con la información que se encuentre disponible en los Operadores de Información o cualquier otra persona, entidad u organización que maneje o administre bases de datos con los fines legalmente definidos para este tipo de entidades.
- Procesos de cobranza o facturación.

### 3.2.2. Usuarios

A continuación, se detallan las finalidades de tratamiento que ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S. aplicará para tratar los Datos Personales de sus usuarios:

- Desarrollar los procesos que se requieran para la adecuada atención de quejas y reclamos.
- Compartir los datos proporcionados por el usuario, con los terceros que se requiera para atender las solicitudes presentadas.

### 3.2.3. Empleados

- Cumplir con las obligaciones legales en desarrollo del contrato laboral, seguridad social, pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación familiar (Sistema Integral de Seguridad Social) e impuestos, y desarrollar la relación precontractual, contractual y postcontractual.
- Selección de personal, administración de contrataciones, manejo de relaciones laborales y cumplimiento de las obligaciones derivadas de la misma, otorgamiento de beneficios a sus empleados por sí misma o a través de terceros, así como permitir el acceso de los empleados a los recursos informáticos o administrativos.
- Compartir los Datos Personales para ser informado o participar en las actividades de bienestar que desarrolla ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S., directamente o a través de terceros, quienes deberán dar el mismo tratamiento y mantener total reserva sobre los mismos.
- Solicitar y acceder a los Datos Personales del empleado con el propósito de brindar

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>POLITICA Y TRATAMIENTO DE DATOS</b> |                          |
|   | <b>CÓDIGO: AES-GE-PL01</b>             | <b>VERSIÓN: 01</b>       |
| <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>  |  | <b>FECHA: 28/02/2025</b> |

capacitación en el desarrollo de las funciones que desempeña en ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S.

#### **3.2.4. Proveedores/asesores/consultores**

ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S., busca conocer y hacer seguimiento a la idoneidad financiera y al comportamiento comercial de sus proveedores, así como hacerlos partícipes de actividades y campañas que puedan resultar de su interés.

- Realizar todas las actividades necesarias para cumplir y desarrollar la relación contractual y/o servicio.
- Enviar publicidad e información comercial sobre los productos y servicios ofrecidos por ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S., sus filiales y demás entidades pertenecientes al equipo técnico.
- La comparación de ofertas y estudios de mercado que requiera ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S. para la ejecución de las actividades propias de su objeto social.
- Recaudar información sobre facturación, despacho y recepción de mercancías.
- La evaluación de experiencia profesional, pagos, análisis financieros, revisión de políticas de comercio justo y cobros judiciales.

#### **3.2.5. Accionistas o Beneficiarios Finales**

La información y los datos de los accionistas, incluida información personal, de contacto, así como la información y documentación suministrada por correo electrónico y actualizaciones de información serán recolectados, consultados, y procesados directamente por ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S. y/o por los terceros designados por éste, para los siguientes fines:

- Consultas de Control en la Administración del riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y de Corrupción.
- Brindar información relacionada con la actualidad financiera y no financiera de la Sociedad.
- Permitir el acceso a los auditores, revisor fiscal y terceros contratados por ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S. para llevar a cabo procesos de auditoría interna o externa.
- Atender consultas relacionadas con la actualidad financiera y no financiera que tengan los accionistas.
- Atender los requerimientos de solicitud de datos personales del Registro único de beneficiarios finales.
- Brindar la información relacionada con trámites, quejas y solicitudes de los accionistas.

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>POLITICA Y TRATAMIENTO DE DATOS</b> |                          |
|   | <b>CÓDIGO: AES-GE-PL01</b>             | <b>VERSIÓN: 01</b>       |
| <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>  |  | <b>FECHA: 28/02/2025</b> |

### 3.3. Duración del tratamiento de los datos

Los datos personales estarán sujetos a tratamiento por ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S. durante el término contractual en el que el titular de la información tenga el servicio, contrato o relación, más el término que establezca la ley, adicionalmente se conservarán de acuerdo con los principios de necesidad y razonabilidad.

## CAPÍTULO IV DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

- Dirigirse a ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S., a través de los canales establecidos en la presente Política con el fin de conocer, actualizar y rectificar los Datos Personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S. salvo cuando, de acuerdo con la Ley, el tratamiento que se está realizando no lo requiera.
- Ser informado por ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S., previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos por ésta, respecto del uso que esta le ha dado a sus Datos Personales.
- Solicitar la revocatoria de la autorización y/o la supresión del dato personal cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. Dicho derecho no procede cuando exista un deber legal o deber contractual de permanecer en la base de datos.
- Acceder en forma gratuita, a través de los canales dispuestos por ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S., a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto por la ley en materia de protección de datos y demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Conocer, actualizar y/o rectificar sus datos personales, mediante una solicitud enviada al responsable o al encargado del tratamiento de dicha información. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos o fraccionados, que induzcan a error o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

## CAPÍTULO V DEBERES DE ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS EN CALIDAD DE RESPONSABLE Y ENCARGADO

### ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S. en calidad de responsable

- Solicitar y conservar las autorizaciones otorgadas por los Titulares o prueba de esta.
- Informar al Titular acerca de la finalidad del Tratamiento, los usos de sus Datos

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>POLITICA Y TRATAMIENTO DE DATOS</b> |                          |
|   | <b>CÓDIGO: AES-GE-PL01</b>             | <b>VERSIÓN: 01</b>       |
| <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>  |  | <b>FECHA: 28/02/2025</b> |

Personales y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.

- Conservar la información en condiciones de seguridad para prevenir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado.
- Actualizar y rectificar los Datos Personales cuando sea necesario y procedente.
- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprensible.
- Así mismo, los contratos que se celebren con los Encargados del tratamiento establecerán mecanismos eficientes de validación de datos, con el fin de procurar en todo momento el uso actualizado y adecuado de la información.
- Actualizar la información que tenga algún tercero o encargado respecto de todas las novedades en relación con los datos suministrados y adoptar las medidas necesarias para que la información esté actualizada. Es importante anotar que la colaboración efectiva y deber de los Titulares respecto de la actualización de su información, en los datos que sean conocidos en primera instancia por ellos, será fundamental para el cumplimiento óptimo de este deber de informar al Encargado acerca de todas las novedades respecto de los datos que le hayan sido suministrados.
- Dar trámite a las quejas y reclamos formulados de conformidad con lo previsto en la presente Política y en la ley.
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- Las instrucciones y requerimientos formulados por la Superintendencia de Industria y Comercio estarán bajo la supervisión del Representante legal como responsable del seguimiento en la adopción y cumplimiento de esta Política.

### **ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S. en calidad de encargado**

En los casos en que ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S. actué como Encargado de tratamiento de Datos Personales, deberá cumplir las obligaciones establecidas y que coinciden con las señaladas en la calidad de Responsable:

- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes contados a partir de su recibo.
- Permitir el acceso únicamente a las personas autorizadas por el Titular o facultadas por la ley para dicho efecto.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y QUEJAS**

En cumplimiento de las normas de protección de Datos Personales, ANDITEL ENERGÍA Y

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>POLITICA Y TRATAMIENTO DE DATOS</b> |                          |
|   | <b>CÓDIGO: AES-GE-PL01</b>             | <b>VERSIÓN: 01</b>       |
| <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>  |  | <b>FECHA: 28/02/2025</b> |

SERVICIOS S.A.S. establece el presente procedimiento y requisitos a los Titulares de los Datos Personales o cualquier otra persona que pueda tener un interés legítimo en presentar alguna consulta, reclamo y/o queja en el ejercicio pleno y efectivo de los derechos que le asisten. Es indispensable para ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S. que la persona que realice una consulta, petición, queja o reclamo acredite su identidad cumpliendo con los siguientes requisitos:

- **Cliente:** Acreditará su identidad mediante los procesos de identificación.
- **Usuario:** Si el Titular de los Datos Personales no es cliente de ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S., deberá indicar el tipo y número de documento de identificación y sus datos de contacto.
- **Empleado, ex empleado o aspirante:** En caso de ser empleado de ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S., se acreditará su identidad mediante los procesos de autenticación internos. Si el Titular de los Datos Personales es empleado de ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S. o aspirante, deberá adjuntar copia de su documento de identificación e indicar sus datos de contacto.
- **Proveedor:** En caso de ser proveedor, se acreditará su identidad mediante los procesos de autenticación internos de ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S.

Si el Titular de los Datos Personales ya no es proveedor de ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S., deberá adjuntar copia de su documento de identificación e indicar sus datos de contacto.

## 6.1. Consultas

Los Titulares, o cualquier otra persona con interés legítimo, podrán conocer y consultar la información que repose en las bases de Datos Personales almacenados por ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S. La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no sea posible atender la consulta dentro del término indicado, se informará al Titular, o cualquier otra persona que pueda tener un interés legítimo, señalando los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá la consulta, la cual no superará los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 14 de la Ley 1581 de 2012.

## 6.2. Reclamos

Los Titulares, o cualquier otra persona con interés legítimo que consideren que la información contenida en las bases de datos administradas por ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S., o las de alguno de sus Encargados, debe ser sujeta a corrección, actualización o supresión, o que advierten un posible incumplimiento frente a la Ley, podrán presentar un reclamo en los siguientes términos:

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>POLITICA Y TRATAMIENTO DE DATOS</b> |                          |
|   | <b>CÓDIGO: AES-GE-PL01</b>             | <b>VERSIÓN: 01</b>       |
| <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>  |  | <b>FECHA: 28/02/2025</b> |

- a) El reclamo se formulará ante ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S., acompañado del documento de identificación del Titular. Si es una persona distinta del Titular (causahabientes o cualquier otra persona con interés legítimo) deberá adjuntar la carta de autorización y/o apoderado del titular de los datos.
- b) Descripción clara y expresa de los hechos que dan lugar a la queja.
- c) Número telefónico de contacto (número de celular o de teléfono fijo).
- d) Dirección donde desea recibir notificaciones, pudiendo ser esta física o electrónica.
- e) Adjuntar los documentos que pretenda hacer valer.

### 6.3. Procedimiento

- Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al Titular dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.
- Si transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- Cuando ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S., no sea la entidad competente para resolver el reclamo presentado, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará dicha situación al Titular.
- Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos correspondiente la leyenda “Reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término máximo de dos (2) días hábiles. Esta leyenda permanecerá hasta que el reclamo sea resuelto y se ajustará de acuerdo con los procedimientos internos.
- El término máximo para atender el reclamo es de quince (15) días hábiles a partir del día siguiente de la fecha de recibo; si no es posible hacerlo en este término, se informarán al Titular los motivos de la demora y la fecha en que este se atenderá, el cual en ningún caso podrá exceder los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial.
- Para los casos de supresión total o parcial de la información personal y los de revocatoria de la autorización por parte de la Titular, ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S. analizará la solicitud particular y le comunicará su decisión. No obstante, los casos de supresión total o parcial de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga algún deber legal o contractual de permanecer en la base de datos que administra ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S.

### 6.4. Canal de atención de consultas y reclamos

Las comunicaciones de consultas, quejas, reclamos o revocatorias serán dirigidas al correo electrónico: [notificaciones@anditel.com](mailto:notificaciones@anditel.com) y/o [igaitan@anditel.com](mailto:igaitan@anditel.com) con la información correspondiente expuesta en el presente capítulo.

A través de la línea telefónica No. (+571) 704 20 52; en donde le solicitarán datos de control

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>POLITICA Y TRATAMIENTO DE DATOS</b> |                          |
|   | <b>CÓDIGO: AES-GE-PL01</b>             | <b>VERSIÓN: 01</b>       |
| <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>  |  | <b>FECHA: 28/02/2025</b> |

para verificar la identidad del titular. También se recibirán por medio escrito a su dirección de notificación judicial en la Av. Boyacá No.95-51, Bodega 5 Parque Empresarial los Lagartos. Bogotá, Colombia.

El trámite de estas consultas y reclamos será gratuito, excepto en los casos señalados expresamente por la ley.

## **CAPÍTULO VII**

### **NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO**

ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S. En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012 dispondrá las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a las bases de datos, evitando el acceso no autorizado de terceros, la adulteración, la pérdida, la consulta o modificación de los datos.

**Almacenamiento de información:** En lo que respecta a los titulares, una vez se concluya el proceso de autorización para el tratamiento de datos personales, se crea un registro en las bases de datos para archivar la información personal de cada titular. El acceso a dicha carpeta está limitado de acuerdo al perfil de los funcionarios, colaboradores, contratistas o subcontratistas que participan directamente en la actividad o proceso administrativo, comercial u operativo de ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S., que requiera de los datos del titular para el normal cumplimiento de sus funciones.

- En lo que respecta a los datos de Accionistas y/o miembros de junta, empleados, proveedores y contratistas de ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S., una vez se concluya el proceso de vinculación, de manera electrónica o física, se crea una carpeta especial para archivar toda la información personal y/o laboral de cada titular con acceso restringido.

**Uso interno de los datos personales:** Las diferentes áreas de ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S. pueden tener acceso a las bases de datos en lo referente a su especialidad y tarea dentro de la Empresa y conforme a los usos o tratamientos autorizados por sus titulares.

- El personal administrativo y los empleados de ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S. tendrán la información de los clientes, proveedores y terceros, para gestionar las actividades y operaciones de la compañía, realizar campañas de servicio o de mercadeo, y atender todo lo relacionado con las obligaciones propias de sus cargos dentro de la empresa.
- Todo el personal que labora en ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S. cumplirá con las Cláusulas establecidas internamente de confidencialidad y tratamiento de datos personales.

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>POLITICA Y TRATAMIENTO DE DATOS</b> |                          |
|   | <b>CÓDIGO: AES-GE-PL01</b>             | <b>VERSIÓN: 01</b>       |
| <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>  |  | <b>FECHA: 28/02/2025</b> |

**Circulación de la información:** ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S. utilizará la información relacionada con sus clientes, proveedores y terceros únicamente con los fines establecidos en la Ley, dentro y fuera del territorio colombiano.

- En ningún caso se enajenarán a favor de terceros, temporal o definitivamente, de manera parcial o total, gratuita u onerosa, los datos personales contenidos en las bases de datos de ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S.
- ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S. garantiza que el manejo de la información se efectuará y ejecutará bajo los más altos estándares de seguridad y confidencialidad. En caso en que autoridades judiciales soliciten esta información a ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S., ésta estará obligada a compartir la misma de acuerdo con lo establecido por la legislación colombiana.

## CAPÍTULO VIII MODIFICACIÓN Y VIGENCIA DE LA POLÍTICA

### 8.1. Modificación y/o actualización

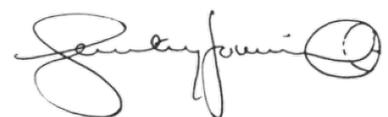
Esta política puede ser modificada en cualquier momento con el objeto de adaptarla a nuevas prácticas que se desarrollen o existan novedades legislativas o jurisprudenciales en la materia.

En caso de cualquier actualización o modificación, ANDITEL ENERGÍA Y SERVICIOS S.A.S. lo informará a los Titulares de la información en cualquier medio que considere pertinente, indicando la fecha de entrada en vigencia de la correspondiente modificación o actualización, según sea el caso.

### 8.2. Vigencia de la política

La presente política de tratamiento de datos personales rige a partir del primero (01) de marzo de 2025.

Cualquier cambio sustancial en la política se comunicará de forma oportuna a través del Sitio Web: <https://www.anditel.com/energiayservicios>.



**Santiago Jaramillo Villegas**  
**Presidente**

Bogotá D.C., 28 de febrero de 2025

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
|  | <b>POLITICA Y TRATAMIENTO DE DATOS</b> |                          |
|   | <b>CÓDIGO: AES-GE-PL01</b>             | <b>VERSIÓN: 01</b>       |
| <b>GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>  |  | <b>FECHA: 28/02/2025</b> |

## CONTROL DE DOCUMENTOS

| <b>ELABORADO POR:</b> |                         | <b>REVISADO POR:</b> |                                       | <b>APROBADO POR:</b> |                                       |
|-----------------------|-------------------------|----------------------|---------------------------------------|----------------------|---------------------------------------|
| <b>Nombre:</b>        | Sandra Suarez           | <b>Nombre:</b>       | Ingrid Gaitán                         | <b>Nombre:</b>       | Ingrid Gaitán                         |
| <b>Cargo:</b>         | Oficial de cumplimiento | <b>Cargo:</b>        | Directora Administrativa y Financiera | <b>Cargo:</b>        | Directora Administrativa y Financiera |
| <b>Fecha:</b>         | 28/02/2025              | <b>Fecha:</b>        | 28/02/2025                            | <b>Fecha:</b>        | 28/02/2025                            |

## CONTROL DE CAMBIOS

| <b>FECHA</b> | <b>VERSIÓN</b> | <b>CAMBIO REALIZADO</b> | <b>RESPONSABLE</b> |
|--------------|----------------|-------------------------|--------------------|
| 28/02/2025   | 01             | Emisión del documento   | Sandra Suarez      |