



## **POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

INSITEL S.A.S. informa a todos sus Usuarios y Titulares la Política de Tratamiento de la Información en virtud de la Ley Estatutaria 1581 del 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 del 27 de junio de 2013:

La presente Política de Tratamiento de la Información establece los términos y condiciones en virtud de los cuales INSITEL S.A.S con domicilio en la calle 5 No. 8-25 Alcalá Valle Del Cauca, realizará el tratamiento de datos personales de los Usuarios/Titulares de la seguridad.

### **1. OBJETO**

Dar a conocer las Políticas de Tratamiento de la Información y los procedimientos de Protección de Datos Personales implementados por INSITEL S.A.S., esto con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, la cual tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.



## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El tratamiento que realizará INSITEL S.A.S. consiste en utilizar, transferir a terceros, recolectar, almacenar, procesar, usar su información personal con el objeto de entregar, ofrecer y/o vender productos, servicios, soluciones y cualquier otro requerido para la prestación del servicio contratado, dentro de las cuales se encuentran: a) Telecomunicaciones; b) Servicios de asistencia c) Seguros d) Contenidos e) Aplicaciones Terminales.

Igualmente, INSITEL S.A.S suministrará los datos personales a proveedores de productos y servicios, a sucursales que pertenezcan a la empresa, y a terceros que provean servicios o con quien tenga algún tipo de relación, ya sea para: i) Recaudo, ii) Pagos de Ventas, iii) Renovaciones, iv) Reposiciones, v) Soporte Técnico, vi) Servicio al Cliente, vii) Manejo y administración de bases de datos, viii) Solicitar, contratar, cambiar y cancelar servicios prestados por INSITEL S.A.S directamente o por conducto de terceros; ix) Dar respuestas a peticiones, quejas y recursos, x) Dar respuestas a organismos de control xi).

Solicitar factura o información sobre ésta, xii) Solicitar la entrega, reparación o cumplimiento de garantía de productos o servicios, xiii) Recibir publicidad impresa o a través de medios electrónicos. xiv) Utilizar los distintos servicios de sus correspondientes.

Sitios Web, incluyendo la descarga de contenidos y formatos; xv) Enviar al Titular la notificación de ofertas, avisos y/o mensajes promocionales, xvi) Participar en concursos, rifas, juegos y sorteos; xvii) Procesar pagos, xviii) Recaudar cartera y realizar cobro administrativo prejurídico y jurídico xix) Uso de servicios de telecomunicaciones prestados por terceros, xx) Servicios de atención (Canales de atención al Usuario) xxi) Autenticación y validación de correos electrónicos; xxii) Telemercadeo; xxiii) Productos de mercadeo masivo xxiv) Facturación electrónica; xxv) Comercialización de diferentes tipos de productos xxvi) Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las descritas enincisos previamente citados.

INSITEL S.A.S.  
Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423561  
Calle 5#8-25 Alcalá, Valle del Cauca

Email: [cliente@insitel.net.co](mailto:cliente@insitel.net.co)  
Página web: [www.bitwan.com.co](http://www.bitwan.com.co)



### 3. DEFINICIONES

- **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.
- **Datos sensibles:** Datos personales que revelan origen racial y étnico, opiniones políticas, convicciones religiosas, filosóficas o morales, afiliación sindical e información referente a la salud o a la vida sexual.
- **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.
- **Causahabientes:** Persona que por sucesión o transmisión adquiere los derechos de otra persona.



#### **4. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Con el fin de que los Usuarios/Titulares de la información puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización, el área de Servicio al Cliente garantizará que los derechos solicitados, se ejecuten y respondan en los tiempos estipulados por la ley.

##### **4.1. Actualización y/o rectificación de los datos**

INSITEL S.A.S. actualizará la base de datos e incluirá las modificaciones de los datos personales suministrados por el Titular debidamente autorizado, cuando éste así lo solicite o INSITEL tenga conocimiento de información nueva o actual.

El Titular, sus causahabientes, representante o apoderado podrán actualizar o rectificar la información personal que repose en la base de datos de INSITEL. Para lo anterior deberán presentar al momento de la solicitud los respectivos documentos que acrediten la legitimación para el ejercicio del derecho.

Para clientes no corporativos a través de la página web [www.bitwan.co](http://www.bitwan.co) o por solicitud formal en nuestras oficinas.

Para clientes corporativos a través solicitud formal en nuestras oficinas o el Asesor Comercial asignado.

##### **4.2. Supresión de los datos y/o revocación de autorización**

El Titular, sus causahabientes, representante o apoderado, aquel que estipule a favor de otro y para otro podrán solicitar la supresión de los datos y/o revocar la autorización que repose en INSITEL. Para lo anterior, deberán presentar al momento de la solicitud los respectivos documentos que acrediten la legitimación para el ejercicio del derecho.

INSITEL S.A.S.  
Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423561  
Calle 5#8-25 Alcalá, Valle del Cauca

Email: [cliente@insitel.net.co](mailto:cliente@insitel.net.co)  
Página web: [www.bitwan.com.co](http://www.bitwan.com.co)



Para clientes no corporativos a través de la página web [www.bitwan.co](http://www.bitwan.co) o por solicitud formal en nuestras oficinas.

Para clientes corporativos a través de solicitud formal en nuestras oficinas o el Asesor Comercial asignado.

La solicitud de supresión de datos y/o revocación de autorización procederá cuando se advierta que no se ha respetado los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, y sólo 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.

La solicitud de supresión de datos y/o revocación de autorización no procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos. Los datos serán conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

#### **4.3. Área responsable**

El área de Servicio al Cliente de INSITEL es la encargada de atender las peticiones, consultas y reclamos realizados por los Usuarios/Titulares y así mismo deberá garantizar que sus derechos se ejecuten en los tiempos estipulados por la ley.

### **5. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

INSITEL cuenta con políticas y procedimientos de seguridad de la información, donde el objetivo principal es asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y bases de datos de nuestros clientes, clientes potenciales, terceros y de la

INSITEL S.A.S.

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423561  
Calle 5#8-25 Alcalá, Valle del Cauca

Email: [cliente@insitel.net.co](mailto:cliente@insitel.net.co)  
Página web: [www.bitwan.com.co](http://www.bitwan.com.co)



organización. Igualmente, asegurar la estabilidad, disponibilidad de la infraestructura tecnológica y la operación.

## **6. TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN A OTROS PAÍSES**

INSITEL sólo procederá a transferir datos personales a países que proporcionen niveles adecuados de protección de datos, de conformidad con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio, siempre y cuando el Titular de dichos datos personales haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia, así como en casos en los cuales las transferencias hayan sido acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad. La transferencia de la información se realizará a través de medios seguros con el fin de que esta no pueda ser captada y leída fácilmente por terceros no autorizados.

## **7. DATOS SENSIBLES**

INSITEL S.A.S. identifica que dentro de los procesos que maneja no requiere conocer, recolectar o almacenar información sensible, como 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. Por lo cual es prohibido para el personal de INSITEL S.A.S. vinculado bajo cualquier modalidad de contrato, recolectar y almacenar este tipo de información.



En caso que INSITEL S.A.S. requiera algún tipo de información sensible para asegurar la identificación del Titular, evitar fraudes, suplantaciones, entre otros, se deberá contar con autorización del Titular, a quien se le informará claramente que se trata de datos sensibles y cuál será la finalidad de esta información.

## **8. DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

La contratación de los servicios prestados por INSITEL S.A.S. es efectuada con personas mayores de edad, por lo cual no se recolectara información directa con menores de 18 años. Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

## **9. DERECHOS DEL TITULAR**

Como titular de sus datos personales Usted tiene derecho a:

- Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados a INSITEL que hayan sido objeto de tratamiento.
- Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.

- 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, el cual procederá cuando la autoridad haya determinado que INSITEL en el tratamiento ha incurrido en conductas contrarias a la constitución y la normatividad vigente.
- Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas, niños y adolescentes.
- El titular del servicio tiene derecho a reconexiones gratuitas. Sin embargo, se aplicará una tarifa de \$50,000 por cada reconexión cuando el tiempo entre una reconexión y otra sea inferior a 5 meses, siempre y cuando haya sido generada una intención por parte del técnico (retiro de marquilla o retiro de ONT).
- El titular del servicio tiene derecho a solicitar traslados del servicio. No obstante, cualquier traslado solicitado con menos de 6 meses de diferencia entre uno y otro estará sujeto a un cargo de \$70,000..

## **10. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR**

El titular de los datos personales, al momento de la firma del contrato o al adquirir servicios con INSITEL, otorgará de forma libre, espontánea e informada, autorización a

INSITEL para el tratamiento de los datos personales suministrados en el formato F-GC-002. INSITEL mantendrá copia de la autorización otorgada, y la suministrará al Titular o sus causahabientes y al ente de control que la requiera, previa solicitud.

El asesor o quien atienda a los Usuarios/Titulares de parte de INSITEL será el responsable de asegurar que las autorizaciones y los contratos sean diligenciados totalmente y correctamente.



INSITEL S.A.S.

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423561

Calle 5#8-25 Alcalá, Valle del Cauca

Email: [cliente@insitel.net.co](mailto:cliente@insitel.net.co)

Página web: [www.bitwan.com.co](http://www.bitwan.com.co)



### **10.1. Casos en los que no es necesaria la autorización**

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- 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.

### **10.2. Suministro de la información**

La información solicitada por el Titular será suministrada por INSITEL S.A.S. a través del medio por el cual sea solicitada, incluyendo los electrónicos, si así el Titular lo autoriza. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos.

### **10.3. Deber de informar al Titular**

INSITEL S.A.S. al momento de solicitar al Titular la autorización, deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente:

- a) El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.

INSITEL S.A.S.  
Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423561  
Calle 5#8-25 Alcalá, Valle del Cauca

Email: [cliente@insitel.net.co](mailto:cliente@insitel.net.co)  
Página web: [www.bitwan.com.co](http://www.bitwan.com.co)



- b) El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando éstas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
- c) Los derechos que le asisten como Titular.
- d) La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento.

#### **10.4. Personas a quienes se les puede suministrar la información**

La información sobre datos personales que haya sido tratada por INSITEL S.A.S. podrá suministrarse a las siguientes personas:

- a) A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.
- b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- c) A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.
- d)

#### **11. PROCEDIMIENTOS**

El Titular, sus causahabientes, representante o apoderado tienen derecho a presentar ante INSITEL S.A.S., consultas y/o reclamos, previa validación de su identidad, a través de medio escrito o por la página web [www.bitwan.co](http://www.bitwan.co).

INSITEL S.A.S. responderá la consulta y/o reclamo por el mismo medio que fue formulada.



### **11.1. Consultas**

El Titular, sus causahabientes, representante o apoderado, aquel que estipule a favor de otro podrán consultar la información personal que repose en la base de datos de INSITEL. Para lo anterior, deberán presentar al momento de la solicitud los respectivos documentos que acrediten la legitimación para el ejercicio del derecho.

Para clientes no corporativos a través de la página web [www.bitwan.co](http://www.bitwan.co) o por solicitud formal en nuestras oficinas

Para clientes corporativos a través solicitud formal en nuestras oficinas o su Asesor Comercial asignado.

INSITEL atenderá en un término máximo de 10 días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud, enviando comunicación escrita a la dirección registrada en el formulario de consulta o por correo electrónico. La información deberá ser de fácil lectura sin barreras técnicas y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, INSITEL 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.

### **11.2. Reclamos**

El Titular, sus causahabientes, representante o apoderado, aquel que estipule a favor de otro 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 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante INISTEL S.A.S., teniendo en cuenta los siguientes puntos:

INSITEL S.A.S.  
Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423561  
Calle 5#8-25 Alcalá, Valle del Cauca

Email: [cliente@insitel.net.co](mailto:cliente@insitel.net.co)  
Página web: [www.bitwan.com.co](http://www.bitwan.com.co)



- 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 reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- Radicar la solicitud con el número de identificación del titular, descripción de los hechos que dieron lugar al reclamo, la dirección y acompañando los documentos que se quieren 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 el requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- Competencia: En caso de no ser competentes, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- Inscripción: Una vez incluido 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, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Esta leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido. 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 reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.



### **11.3. Requisito de procedibilidad**

El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante INSITEL S.A.S.

### **12. DEBERES DE INSITEL EN EL TRATAMIENTO DE DATOS**

INSITEL S.A.S. cumplirá con los siguientes deberes:

- 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 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 éste 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 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 Ley.
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de las pautas establecidas en la presente política de tratamiento de la información 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.

### **13. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS**

Los encargados del tratamiento de datos deberán cumplir con los siguientes deberes:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos establecidos en la Ley.
- d) Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la Ley.
- f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento a la Ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.
- g) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la Ley.





- h) 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 del dato personal.
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- k) 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.
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### **14. MODIFICACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA**

Cualquier cambio sustancial en las políticas de Tratamiento de la Información, se comunicará de forma oportuna a los titulares de los datos a través de nuestras oficinas y/o a través de nuestra página de internet [www.bitwan.co](http://www.bitwan.co).



## 15. VIGENCIA

Esta política entrara en vigencia a partir de su expedición. El período de vigencia de esta política será el mismo tiempo que INSITEL S.A.S. ejerza las actividades de su objeto social. No obstante lo anterior, los datos se conservarán para el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales.

Expedida en Alcalá Valle, el día 26 de Agosto del 2013.

Milton Ferley Rentería Flórez  
Gerente General

INSITEL S.A.S.  
Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423561  
Calle 5#8-25 Alcalá, Valle del Cauca

Email: [cliente@insitel.net.co](mailto:cliente@insitel.net.co)  
Página web: [www.bitwan.com.co](http://www.bitwan.com.co)