



POLÍTICA INTEGRAL DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Versión actualizada para implementación corporativa - Incluye Aviso de Privacidad y
Autorización

DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS J.E. S.A.S.

NIT 804.006.196-9

Versión de revisión: 5 de enero de 2026

Marco principal: Ley 1581 de 2012, Ley 1266 de 2008, Decreto 1377 de 2013 compilado en el Decreto 1074 de 2015 y
doctrina/guías de la SIC.

Bucaramanga, Santander - Colombia

5 de enero de 2026

CONTROL DEL DOCUMENTO

Responsable	DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS J.E. S.A.S.
NIT	804.006.196-9
Versión	2.0
Fecha de adopción	05/01/2026
Sustituye	Política con vigencia indicada desde 11/12/2017
Propietario interno	Dirección Administrativa - función de protección de datos personales
Apoyo	Recursos Humanos / SST, Servicio al Cliente y demás áreas según la naturaleza del tratamiento
Canal principal	serviciocliente@distrielectricosje.com

La presente política deberá ser aprobada y suscrita por el Representante Legal y divulgada por los medios corporativos definidos por la compañía. Los procedimientos internos, matrices y registros que la desarrollan hacen parte del sistema de responsabilidad demostrada y no necesariamente son documentos públicos.

CONTENIDO

- 1. Identificación del responsable del Tratamiento
- 2. Objeto
- 3. Alcance y regímenes especiales
- 4. Marco normativo
- 5. Definiciones
- 6. Principios rectores
- 7. Reglas generales de recolección y autorización
- 8. Tratamiento de datos sensibles y categorías de riesgo reforzado
- 9. Niños, niñas y adolescentes
- 10. Tratamiento por grupos de titulares: clientes, proveedores y empleados
- 11. Fuentes de obtención de datos
- 12. Circulación, acceso, transferencias y transmisiones
- 13. Transferencias y transmisiones internacionales
- 14. Seguridad, confidencialidad y control de accesos
- 15. Gestión de incidentes
- 16. Derechos de los Titulares
- 17. Área responsable y canales
- 18. Procedimientos para consultas y reclamos
- 19. Revocatoria y supresión
- 20. Conservación, vigencia de bases y eliminación
- 21. Registro Nacional de Bases de Datos - cuando aplique
- 22. Responsabilidad demostrada
- 23. Modificaciones de la política
- 24. Vigencia
- Anexo 1. Aviso de Privacidad
- Anexo 2. Autorización para el Tratamiento de Datos Personales

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Razón social	DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS J.E. S.A.S.
NIT	804.006.196-9
Domicilio	Bucaramanga, Santander, Colombia
Dirección	Carrera 17 No. 37 – 61 Oficina Piso 2º, Barrio Centro, Bucaramanga (Santander), Colombia
Correo	serviciocliente@distrielectricosje.com
Teléfono	+57 607 6421703
Celular	3102570066

DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS J.E. S.A.S., en adelante “DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE” o “la Compañía”, actuará como responsable del Tratamiento cuando decida sobre la base de datos y/o las finalidades y medios esenciales del Tratamiento. Cuando trate datos por cuenta de un tercero, cumplirá las obligaciones que correspondan a su calidad de Encargado.

2. OBJETO

Establecer las reglas corporativas para recolectar, almacenar, usar, consultar, actualizar, circular, transmitir, transferir, archivar y suprimir datos personales, garantizando el ejercicio del derecho fundamental de hábeas data y el cumplimiento de los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

3. ALCANCE Y RÉGIMENES ESPECIALES

Esta política se aplica a los Tratamientos de datos personales que DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE realice como Responsable y, en lo pertinente, como Encargado, respecto de personas naturales vinculadas o relacionables con la Compañía, entre ellas:

- Clientes, prospectos, usuarios, consumidores, contactos, representantes, beneficiarios y personas relacionadas con operaciones comerciales.
- Proveedores, contratistas, consultores, representantes legales, beneficiarios finales, empleados/contactos de terceros y demás contrapartes.
- Candidatos, empleados, aprendices, practicantes, trabajadores en misión, contratistas persona natural, ex empleados y personas autorizadas/beneficiarias asociadas a procesos de talento humano.
- Visitantes, conductores, usuarios de instalaciones, personas registradas en video y demás Titulares cuyos datos sean tratados por medios físicos o digitales.

Régimen especiales y exclusiones. Cuando una base o Tratamiento esté sometido a un régimen especial, DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE aplicará la norma especial en lo que corresponda. En particular: (i) la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y proveniente de terceros países regulada por la Ley 1266 de 2008 se tratará bajo ese régimen; y (ii) las bases cuyo objeto exclusivo sea la prevención, detección, monitoreo y control de lavado de activos y financiación del terrorismo se sujetarán a la exclusión prevista en el artículo 2 de la Ley 1581 de 2012, sin utilizar dicha exclusión para finalidades laborales, comerciales o administrativas diferentes y sin desconocer los principios constitucionales aplicables.

Fundamento: Ley 1581 de 2012, arts.2 y 3; Ley 1266 de 2008.

4. MARCO NORMATIVO

- Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012.
- Ley Estatutaria 1266 de 2008, texto vigente, cuando el Tratamiento corresponda a su ámbito material.
- Decreto 1377 de 2013, compilado en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, Libro 2, Parte 2, Título 2, Capítulo 25.
- Instrucciones, doctrina y guías de la Superintendencia de Industria y Comercio aplicables al principio de responsabilidad demostrada, incidentes de seguridad, transferencias, datos sensibles, biometría y videovigilancia.

5. DEFINICIONES

Término	Definición
Autorización	Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento, salvo las excepciones legales.
Aviso de Privacidad	Comunicación verbal o escrita del Responsable que informa la existencia de la política, la forma de acceder a ella y los elementos esenciales del Tratamiento cuando corresponda.
Base de Datos	Conjunto organizado de datos personales objeto de Tratamiento.
Dato personal	Información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
Dato público	Dato que no sea semiprivado, privado o sensible y que por su naturaleza puede estar contenido en registros/documentos públicos o fuentes habilitadas.
Dato privado	Dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el Titular.
Dato sensible	Dato que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación; incluye, entre otros, datos de salud, vida sexual, origen racial/étnico, orientación política, convicciones religiosas/filosóficas, afiliación sindical y datos biométricos.
Dato biométrico	Dato personal resultante o utilizado para identificar, autenticar o caracterizar a una persona a partir de rasgos físicos, fisiológicos o conductuales; bajo la Ley 1581 es dato sensible.
Encargado	Persona natural o jurídica, pública o privada, que realiza Tratamiento por cuenta del Responsable.
Responsable	Persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos y/o el Tratamiento.
Titular	Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
Tratamiento	Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
Transferencia	Envío de datos a un receptor que, a su vez, decide como Responsable sobre el Tratamiento, en Colombia o en el exterior.
Transmisión	Comunicación de datos dentro o fuera de Colombia para que un Encargado los trate por cuenta del Responsable.
Incidente de seguridad	Evento que compromete o puede comprometer la confidencialidad, integridad, disponibilidad o uso autorizado de datos personales.
Información financiera/crediticia	Información sometida al régimen especial de la Ley 1266 de 2008 cuando reúna su ámbito material.

6. PRINCIPIOS RECTORES

Legalidad: El Tratamiento es una actividad reglada y se somete al régimen aplicable.

Finalidad: Todo Tratamiento obedecerá a una finalidad legítima, específica e informada; no se reutilizarán datos para fines incompatibles.

Libertad: El Tratamiento requiere consentimiento previo, expreso e informado, salvo excepción legal; los datos no podrán obtenerse o divulgarse sin habilitación.

Veracidad o calidad: La información deberá ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

Transparencia: El Titular podrá obtener información sobre la existencia y uso de sus datos en los términos legales.

Acceso y circulación restringida: El acceso se limitará a personas autorizadas y a la necesidad funcional; no se harán disponibles datos no públicos en Internet o medios masivos salvo control técnico de acceso.

Seguridad: DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE aplicará medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para evitar adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Confidencialidad: Quienes intervengan en el Tratamiento deben garantizar reserva incluso después de terminada su relación con DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE.

Fundamento: Ley 1581 de 2012, art.4.

7. REGLAS GENERALES DE RECOLECCIÓN Y AUTORIZACIÓN

- DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE recolectará solamente datos adecuados, pertinentes y razonablemente necesarios para finalidades previamente definidas. No utilizará medios engañosos o fraudulentos.
- La Autorización se solicitará a más tardar al momento de la recolección y deberá permitir prueba posterior. Puede obtenerse por escrito, oralmente o mediante conducta inequívoca; el silencio no constituye autorización.
- Antes o al recolectar datos, DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE informará el Tratamiento y sus finalidades; el carácter facultativo de respuestas sobre datos sensibles o de niños, niñas y adolescentes; los derechos del Titular; y la identidad y datos de contacto del responsable.
- No se solicitará una autorización global para finalidades futuras indeterminadas. Las finalidades necesarias para ejecutar la relación se diferenciarán de finalidades opcionales como marketing.
- Cuando la ley permita el Tratamiento sin autorización, DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE documentará la excepción y limitará el uso a la finalidad que la justifica.
- Se conservará evidencia de la autorización, del texto presentado al Titular, de la fecha, canal y versión aplicable.

Fundamento: Ley 1581 de 2012, arts.9, 10 y 12; Decreto 1377 de 2013, arts.4, 5, 7 y 8.

8. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES Y CATEGORÍAS DE RIESGO REFORZADO

8.1 Regla general para datos sensibles

El Tratamiento de datos sensibles está prohibido como regla general, salvo las excepciones previstas por la Ley 1581 de 2012. Cuando la base sea el consentimiento del Titular, DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE obtendrá autorización explícita y previa, informará cuáles datos son sensibles, las finalidades específicas y que el Titular no está obligado a autorizar su tratamiento. Ninguna actividad será condicionada a suministrar datos sensibles cuando la habilitación dependa del consentimiento.

Los datos sensibles estarán sujetos a acceso restringido, segregación lógica o física cuando sea viable, deber reforzado de confidencialidad, registro de accesos cuando el riesgo lo amerite, transmisión cifrada o medios equivalentes razonables y conservación limitada.

8.2 Salud, salud ocupacional e historias clínicas laborales

- Los datos de salud, diagnósticos, restricciones médicas, resultados clínicos y salud mental son sensibles.
- DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE limitará su Tratamiento a finalidades legítimas de seguridad y salud en el trabajo, atención de emergencias, cumplimiento de obligaciones aplicables y defensa de derechos, según corresponda.
- Como regla corporativa de minimización, DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE procurará recibir únicamente conceptos de aptitud, restricciones, recomendaciones o información mínima necesaria para la gestión laboral. No incorporará historias clínicas/ocupacionales completas a archivos de gestión general salvo que exista habilitación jurídica documentada y necesidad estricta.
- El acceso interno estará limitado a la función autorizada; los jefes operativos recibirán únicamente la información funcional estrictamente necesaria, no diagnósticos o detalles clínicos que no requieran conocer.

8.3 Pruebas de alcohol, sustancias psicoactivas y otros datos de salud

Cuando DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE realice o reciba resultados de pruebas que revelen información de salud, aplicará el régimen de datos sensibles. Antes de cada esquema de Tratamiento, la Compañía documentará la finalidad, la habilitación jurídica, los terceros que intervienen (por ejemplo, laboratorio), el dato mínimo que recibirá, el plazo de conservación y los perfiles de acceso. Los resultados no podrán utilizarse para mercadeo, perfilamiento ajeno a la finalidad de seguridad/salud ni divulgación innecesaria.

8.4 Primeros Auxilios Psicológicos y salud mental

Los registros de crisis emocional, estado mental, remisiones y apoyos psicológicos se tratarán como información sensible. El registro corporativo se limitará al mínimo necesario para acreditar atención, remisión, seguimiento y obligaciones aplicables. Se evitarán descripciones clínicas innecesarias, y su acceso quedará restringido a personal autorizado por función.

8.5 Biometría

- La huella, reconocimiento facial, iris, voz u otros datos biométricos usados para identificar/autenticar se tratan como sensibles.
- Antes de implementar un sistema biométrico, DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE documentará necesidad, finalidad, proporcionalidad, riesgos, Encargados, medidas de seguridad y retención.
- Cuando la habilitación sea la autorización del Titular, se obtendrá consentimiento explícito y se dispondrá de una alternativa razonable no biométrica para la misma finalidad, salvo que una norma aplicable exija el mecanismo o exista otra base jurídica debidamente documentada.
- No se reutilizarán plantillas biométricas para fines no informados ni se conservarán indefinidamente.

8.6 Videovigilancia e imágenes

Las imágenes identificables obtenidas mediante cámaras son datos personales. DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE ubicará avisos visibles en las zonas vigiladas, limitará el uso a seguridad, protección de personas/bienes, control de acceso, investigación de incidentes u otras finalidades legítimas previamente informadas, y definirá un periodo de conservación acorde con la finalidad. Si la imagen se somete a reconocimiento biométrico, aplicará adicionalmente el numeral 8.5.

8.7 GPS y geolocalización asociada a vehículos o personas

Cuando datos de GPS o telemetría permitan asociar recorridos, ubicaciones o velocidad con una persona determinada o determinable, serán tratados como datos personales. DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE limitará su uso a finalidades informadas de seguridad vial, logística, gestión de flota, cumplimiento de rutas, prevención/investigación de incidentes y protección de activos; restringirá el acceso y evitará monitoreo incompatible con la finalidad o fuera del marco operacional necesario.

Fundamento general del capítulo: Ley 1581 de 2012, arts.4, 5, 6, 9, 12 y 17; Decreto 1377 de 2013, art.6; criterios y guías SIC sobre biometría, videovigilancia y responsabilidad demostrada.

9. NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE no dirige ordinariamente sus servicios comerciales a menores de edad. Sin embargo, puede recibir datos de hijos, beneficiarios o dependientes vinculados con procesos de talento humano u otras obligaciones legítimas. Su Tratamiento se realizará únicamente cuando respete el interés superior y los derechos fundamentales del menor, trate datos de naturaleza pública o exista la habilitación correspondiente, se informe al representante legal y se garantice al menor el derecho a ser escuchado cuando resulte aplicable según su madurez y capacidad.

Fundamento: Ley 1581 de 2012, art.7; Decreto 1377 de 2013, art.12.

10. TRATAMIENTO POR GRUPOS DE TITULARES

10.1 Clientes, prospectos y usuarios

DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE podrá tratar datos de identificación, contacto, ubicación de entrega, información comercial, transaccional, facturación, cartera, atención, garantías y otros estrictamente necesarios, para las siguientes finalidades según la relación aplicable:

- Registrar y gestionar prospectos, solicitudes, cotizaciones, pedidos, ventas, contratos, entregas, devoluciones, garantías y servicio posventa.
- Facturar, recaudar, conciliar pagos, gestionar cartera y cumplir obligaciones contables, contractuales y de archivo que correspondan.
- Contactar al Titular para ejecutar la relación, confirmar información, gestionar solicitudes y prevenir fraude o suplantación.
- Evaluar calidad del servicio, elaborar estadísticas y análisis internos preferiblemente agregados o anonimizados cuando la identidad no sea necesaria.
- Realizar debida diligencia de contraparte y verificaciones de cumplimiento cuando correspondan; las bases con finalidad exclusiva LA/FT se registrarán por su régimen especial.
- Enviar publicidad, promociones, novedades y encuestas únicamente bajo la autorización correspondiente y respetando la revocatoria/oposición del Titular.

Ley 1266 de 2008 - crédito y reportes

Si DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE consulta, usa, suministra o reporta información financiera, crediticia, comercial o de servicios sometida a la Ley 1266 de 2008, aplicará ese régimen especial. Cuando actúe como fuente de información negativa, realizará la comunicación previa al Titular con al menos veinte (20) días calendario de antelación al reporte, cuando la norma lo exija, para permitir pago o controversia, y conservará prueba de la comunicación. Las autorizaciones y cláusulas de crédito no eliminan el deber de calidad, actualización, veracidad, circulación restringida ni el trámite de consultas/reclamos.

Corte jurídico: 5 de enero de 2026 Documento corporativo de cumplimiento

Fundamento: Ley 1266 de 2008, especialmente arts.4, 8, 12 y 16, texto vigente.

10.2 Proveedores, contratistas y contrapartes

DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE podrá tratar datos de personas naturales proveedoras, representantes, propietarios/beneficiarios, contactos y personal designado por terceros para:

- Crear, evaluar, seleccionar y mantener el registro de proveedores/contratistas; verificar referencias, capacidades y datos de contacto.
- Negociar, celebrar, ejecutar, controlar, renovar y terminar contratos u órdenes de compra/servicio.
- Gestionar facturación, pagos, certificaciones, impuestos, garantías, reclamaciones, auditorías y archivo contractual.
- Administrar acceso a instalaciones/sistemas y cumplir medidas de seguridad y SST aplicables a visitantes o contratistas.
- Realizar debida diligencia, consultas en listas y controles de integridad/compliance cuando correspondan, respetando el régimen especial de bases LA/FT.
- Atender requerimientos de autoridades y ejercer o defender derechos de la Compañía.

Los datos de empleados o contactos del proveedor se limitarán a los estrictamente necesarios para la relación. El proveedor deberá abstenerse de entregar datos personales de terceros que no esté habilitado para comunicar a DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE.

10.3 Candidatos, empleados, aprendices, contratistas persona natural y ex empleados

DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE podrá tratar datos de identificación, contacto, formación, experiencia, información contractual/laboral, nómina, pagos, beneficiarios, evaluaciones, desempeño, seguridad, SST, acceso, activos asignados y demás categorías necesarias, para las siguientes finalidades según proceda:

- Gestionar selección, entrevistas, verificación de referencias y vinculación; conservar hojas de vida de no seleccionados solo por un periodo razonable y con finalidad informada.
- Administrar contrato, novedades, asistencia, nómina, pagos, beneficios, formación, desempeño, bienestar, vacaciones, licencias y terminación de la relación.
- Cumplir obligaciones de seguridad y salud en el trabajo, prevenir/atender accidentes, emergencias y riesgos, y gestionar información sensible bajo las reglas del capítulo 8.
- Gestionar seguridad física y digital, control de acceso, cámaras, GPS/telemetría de vehículos cuando corresponda al rol, sistemas de información, dispositivos y activos corporativos, con transparencia y proporcionalidad.
- Realizar investigaciones internas, procesos disciplinarios, atención de quejas, convivencia laboral y defensa de derechos, respetando confidencialidad y acceso restringido.
- Realizar debida diligencia de contraparte y controles de integridad/compliance cuando correspondan, respetando los regímenes especiales aplicables.
- Conservar documentación de ex empleados durante los periodos necesarios para obligaciones legales/contractuales, reclamaciones, certificaciones y defensa de derechos.

Datos de familiares, beneficiarios y contactos de emergencia. DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE recolectará únicamente la información necesaria para la finalidad laboral/administrativa correspondiente y procurará informar al empleado sobre su deber de suministrar datos veraces y legítimamente comunicables.

11. FUENTES DE OBTENCIÓN DE DATOS

- Directamente del Titular mediante formularios, contratos, comunicaciones, plataformas, llamadas o interacciones presenciales/digitales.
- De representantes o personas autorizadas por el Titular.
- De fuentes públicas o registros de acceso permitido, respetando la naturaleza del dato y la finalidad.
- De Encargados, proveedores o terceros legítimamente habilitados para transmitir/transferir información.
- De sistemas de seguridad, cámaras, GPS, registros de acceso, equipos o aplicaciones corporativas, cuando previamente se haya informado la finalidad y exista habilitación.

12. CIRCULACIÓN, ACCESO, TRANSFERENCIAS Y TRANSMISIONES

DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE aplicará el principio de necesidad de conocer. Las áreas internas accederán únicamente a los datos necesarios para sus funciones. La información podrá ser comunicada a terceros en los siguientes supuestos, siempre dentro de una finalidad legítima y con la base jurídica correspondiente:

- Encargados que presten servicios de tecnología, nube, software, almacenamiento, archivo, nómina, seguridad, mensajería, atención, cobranza, servicios profesionales, laboratorios u otros servicios que requieran Tratamiento por cuenta de DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE.
- Entidades financieras, aseguradoras, operadores logísticos y aliados cuando la comunicación sea necesaria para ejecutar la relación autorizada o contractual.

- Autoridades administrativas, judiciales o de control cuando exista deber legal, orden o competencia aplicable.
- Terceros Responsables cuando exista transferencia válida, finalidad compatible, autorización o excepción legal y se haya realizado la evaluación correspondiente.

Contratos con Encargados. Los contratos o cláusulas de transmisión definirán el alcance y finalidad, instrucciones, confidencialidad, medidas de seguridad, prohibición de usos propios no autorizados, atención de derechos, subcontratación cuando proceda, gestión de incidentes y devolución/supresión de datos al finalizar el servicio.

Operaciones societarias o venta de activos. Ninguna base de datos será transferida automáticamente por el solo hecho de una venta, reorganización, fusión o adquisición. Antes de la operación se realizará una evaluación de finalidad, base jurídica, confidencialidad, información a Titulares, continuidad de derechos y condiciones de transferencia/transmisión aplicables.

Fundamento: Ley 1581 de 2012, arts.17, 18 y 26; Decreto 1377 de 2013, arts.24 y 25.

13. TRANSFERENCIAS Y TRANSMISIONES INTERNACIONALES

La transferencia internacional de datos a un Responsable ubicado en un país que no proporcione nivel adecuado de protección se sujetará a las prohibiciones y excepciones del artículo 26 de la Ley 1581 de 2012 y, cuando sea necesario, al procedimiento ante la SIC. Las transmisiones internacionales a Encargados se documentarán mediante contrato de transmisión que obligue al Encargado a tratar los datos por cuenta de DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE, bajo sus instrucciones, principios, seguridad y confidencialidad. La contratación de servicios de nube o plataformas extranjeras deberá ser evaluada bajo estas reglas antes de su implementación.

14. SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y CONTROL DE ACCESOS

DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE adoptará medidas razonables y proporcionales a su tamaño, naturaleza del Tratamiento, tipo de datos y riesgos, buscando preservar confidencialidad, integridad y disponibilidad. El conjunto de controles podrá incluir, según el riesgo:

- Inventario de activos, bases, responsables internos y Encargados.
- Perfiles de acceso por rol, principio de mínimo privilegio, altas/bajas oportunas, autenticación robusta y revisión periódica de permisos.
- Protección de equipos, copias de seguridad, actualizaciones, antivirus/controles equivalentes, cifrado o protección equivalente para datos sensibles o transmisiones de mayor riesgo cuando sea razonable.
- Custodia física de archivos, control de llaves/acceso, escritorio limpio y destrucción segura de soportes.
- Cláusulas de confidencialidad y deberes de protección de datos para empleados, contratistas y Encargados.
- Capacitación periódica, campañas de prevención de phishing/ingeniería social y protocolos de envío de información.
- Registro y monitoreo de accesos/operaciones sobre datos sensibles cuando el riesgo lo justifique.
- Evaluación de proveedores y pruebas/documentación de medidas de seguridad.

Fundamento: Ley 1581 de 2012, arts.4 y 17; Decreto 1377 de 2013, arts.26 y 27; guía SIC de responsabilidad demostrada.

15. GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD

Todo empleado o contratista que detecte pérdida, acceso no autorizado, envío erróneo, malware, divulgación, alteración o destrucción indebida de datos deberá reportarlo inmediatamente al área responsable de protección de datos y al responsable de seguridad/tecnología que corresponda. DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE aplicará, como mínimo, el siguiente ciclo:

1. Contener el incidente y preservar evidencia sin agravar la exposición.
2. Identificar datos, Titulares, sistemas, causa, terceros involucrados y posible impacto.
3. Corregir vulnerabilidades, revocar accesos o recuperar información cuando sea posible.
4. Documentar cronología, decisiones, medidas y lecciones aprendidas en un registro de incidentes.
5. Reportar a la SIC las violaciones a los códigos de seguridad y los riesgos en la administración de la información cuando corresponda al deber legal, y cumplir los demás reportes que resulten aplicables.
6. Evaluar, bajo responsabilidad demostrada, si procede informar a Titulares u otros interesados para reducir riesgos, aun cuando la ley listada no establezca una notificación general automática a todos los afectados.

Fundamento: Ley 1581 de 2012, art.17(n); guía SIC para gestión de incidentes de seguridad.

16. DERECHOS DE LOS TITULARES

El Titular, sus causahabientes, representante o apoderado debidamente acreditado podrá, según el régimen aplicable:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización, salvo cuando la ley exceptúe este requisito.
- Ser informado, previa solicitud, respecto del uso que se ha dado a sus datos.
- Presentar quejas ante la SIC una vez agotado el trámite de consulta o reclamo exigible.
- Revocar total o parcialmente la autorización y/o solicitar supresión, cuando proceda y no exista deber legal o contractual de conservación/tratamiento.

- Acceder gratuitamente a los datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento, en los términos legales.
- Ejercer los derechos adicionales previstos en la Ley 1266 de 2008 cuando la información esté sometida a ese régimen especial.

Fundamento: Ley 1581 de 2012, arts.8 y 16; Decreto 1377 de 2013, arts.9 y 21.

17. ÁREA RESPONSABLE Y CANALES PARA EJERCER DERECHOS

DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE designa a la DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA como área responsable de liderar la función de protección de datos personales y canalizar consultas, reclamos, revocatorias y solicitudes de supresión. Recursos Humanos/SST y Servicio al Cliente apoyarán la gestión según el tipo de Titular y de dato, sin perjuicio de que la respuesta formal y la trazabilidad se centralicen.

Correo	serviciocliente@distrielectricosje.com
Dirección física	Carrera 17 No. 37 – 61 Oficina Piso 2º, Barrio Centro, Bucaramanga (Santander), Colombia
Teléfono	+57 7 6421703
Celular	310 763 8949
Asunto sugerido	"HÁBEAS DATA - [consulta / reclamo / revocatoria / supresión]"

Fundamento: Decreto 1377 de 2013, art.23; Decreto 1074 de 2015, art.2.2.2.25.4.4.

18. PROCEDIMIENTOS PARA CONSULTAS Y RECLAMOS

18.1 Reglas de legitimación e identificación

La solicitud deberá permitir identificar al Titular y el derecho ejercido. DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE podrá solicitar los datos/documentos razonablemente necesarios para verificar identidad, representación o causahabencia, evitando recolectar información excesiva. La respuesta se enviará por el canal informado por el solicitante o por un medio seguro razonable.

18.2 Consultas - acceso/conocimiento de información

- Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados desde su recibo.
- Si no fuere posible atender dentro de ese término, DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE informará los motivos de la demora y la fecha de respuesta, que no podrá superar cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE conservará evidencia de fecha de recepción, gestión y respuesta.

Fundamento: Ley 1581 de 2012, art.14.

18.3 Reclamos - corrección, actualización, supresión o incumplimiento

- El reclamo deberá contener identificación del Titular, descripción de los hechos, dirección/canal de respuesta y documentos que se pretendan hacer valer.
- Si está incompleto, DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE requerirá subsanación dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. Si transcurren dos (2) meses desde el requerimiento sin subsanar, se entenderá desistido.
- Si quien recibe no es competente, trasladará a quien corresponda dentro de los dos (2) días hábiles siguientes e informará al interesado.
- Recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" y el motivo, dentro de un término no mayor a dos (2) días hábiles, y se mantendrá hasta la decisión.
- El reclamo será atendido en un máximo de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente a su recepción completa. Si no es posible, se informarán los motivos y la nueva fecha, que no podrá superar ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Fundamento: Ley 1581 de 2012, art.15.

18.4 Requisito de procedibilidad ante la SIC

El Titular o causahabiente solo podrá elevar queja ante la SIC por presunta infracción a la Ley 1581 después de agotar el trámite de consulta o reclamo ante DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE, cuando dicho requisito resulte aplicable. DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE no obstaculizará el acceso del Titular a la autoridad.

Fundamento: Ley 1581 de 2012, art.16.

18.5 Trámite bajo Ley 1266 de 2008

Cuando la solicitud verse sobre información sometida a la Ley 1266 de 2008, DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE aplicará el procedimiento, términos y deberes específicos de esa ley en su texto vigente, identificando si actúa como fuente, usuario u operador. El registro de la controversia y las actualizaciones al operador se efectuarán conforme a ese régimen.

19. REVOCATORIA DE AUTORIZACIÓN Y SUPRESIÓN

El Titular podrá solicitar en cualquier momento la supresión de sus datos y/o revocar total o parcialmente la autorización, mediante los canales de la sección 17. La solicitud no procederá respecto de información que DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE deba conservar o tratar por obligación legal o contractual, por una excepción legal a la autorización o para la formulación, ejercicio o defensa de derechos cuando corresponda. Cuando proceda parcialmente, DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE cesará las finalidades revocadas y conservará únicamente lo necesario para finalidades que mantengan una base válida.

Fundamento: Decreto 1377 de 2013, art.9; Ley 1581 de 2012, arts.8 y 17.

20. CONSERVACIÓN, VIGENCIA DE BASES Y ELIMINACIÓN

- Los datos se conservarán por un periodo razonable y necesario para cumplir las finalidades informadas y las obligaciones legales/contractuales aplicables.
- Cada área deberá aplicar una matriz de retención que identifique categoría de dato, finalidad, soporte/sistema, plazo, motivo de conservación y disposición final.
- Al agotarse la finalidad y los deberes de conservación, DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE suprimirá, destruirá de forma segura o anonimizará los datos cuando la anonimización sea adecuada.
- La sola permanencia de la Compañía o de su objeto social no justifica conservar indefinidamente datos personales.
- La vigencia de cada base de datos será la necesaria para sus finalidades y obligaciones asociadas; deberá revisarse periódicamente.

Fundamento: Ley 1581 de 2012, art.4 (finalidad); Decreto 1377 de 2013, art.11 y art.13(6).

21. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS - CUANDO APLIQUE

DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE verificará periódicamente si se encuentra dentro de los Responsables obligados a inscribir sus bases en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) de la SIC conforme a la reglamentación vigente. Si resulta obligada, realizará la inscripción, actualización y reportes exigibles, manteniendo evidencia de cumplimiento. Si no resulta obligada, conservará el soporte de la evaluación. La no obligación de registrar una base no exime del cumplimiento material de la Ley 1581 de 2012.

22. RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA

DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE implementará medidas apropiadas y efectivas para demostrar el cumplimiento, proporcionales a su tamaño, naturaleza de los datos, tipo de Tratamiento y riesgos. Como mínimo, el programa corporativo deberá mantener:

- Inventario actualizado de bases/tratamientos, finalidades, Titulares, categorías de datos, sistemas y terceros.
- Matriz de riesgos de privacidad y plan de tratamiento, con evaluación reforzada para datos sensibles, biometría, geolocalización, video y grandes volúmenes.
- Registro de versiones de políticas, Avisos, autorizaciones y prueba de consentimiento.
- Procedimiento y bitácora de consultas/reclamos, con indicadores de oportunidad.
- Inventario y evaluación de Encargados; contratos/cláusulas de transmisión y transferencia.
- Matriz de retención y evidencia de disposición segura.
- Procedimiento y registro de incidentes de seguridad.
- Plan anual de capacitación y evidencia de asistencia/entendimiento.
- Revisiones periódicas de accesos, controles y cumplimiento; acciones correctivas documentadas.
- Informe periódico a la alta dirección sobre riesgos, incidentes, derechos de Titulares y planes de mejora.

Fundamento: Decreto 1377 de 2013, arts.26 y 27; guía SIC de responsabilidad demostrada.

23. MODIFICACIONES DE LA POLÍTICA

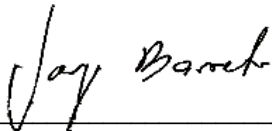
DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE podrá modificar esta política por cambios legales, operativos, tecnológicos o de riesgo. Los cambios sustanciales referidos a identificación del responsable o finalidades del Tratamiento que puedan afectar el contenido de la autorización serán comunicados de manera eficiente al Titular antes de implementarse. Cuando el cambio de finalidad exija una nueva autorización, esta se obtendrá previamente. Se conservará un historial de versiones y fechas de vigencia.

Fundamento: Decreto 1377 de 2013, arts.5 y 13.

24. VIGENCIA

La presente Política Integral rige a partir del 5 de enero de 2026 y sustituye la política cuya vigencia se indicaba desde el 11 de diciembre de 2017. Las bases de datos y registros no tendrán una vigencia automática e indefinida: se conservarán conforme a la sección 20 y a la matriz de retención. La Compañía revisará esta política al menos una vez al año y también cuando exista un cambio sustancial en tratamientos, riesgos, canales, Encargados o requisitos aplicables.

25. APROBACIÓN CORPORATIVA



JORGE ARMANDO BARRETO CHACON
REPRESENTANTE LEGAL
DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS J.E. S.A.S.
Fecha de aprobación: 13/08/2026

ANEXO 1. MODELO DE AVISO DE PRIVACIDAD

Uso: este Aviso se utiliza cuando DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE deba informar al Titular los elementos esenciales del Tratamiento y la forma de acceder a la política, particularmente cuando la política completa no pueda ponerse a su disposición inmediatamente. Debe adaptarse al canal de recolección y al grupo de Titular.

AVISO DE PRIVACIDAD - DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS J.E. S.A.S.

DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS J.E. S.A.S., NIT 804.006.196-9, con domicilio en Bucaramanga, dirección Carrera 17 No. 37 – 61 Oficina Piso 2º, Barrio Centro, Bucaramanga (Santander), Colombia, correo serviciocliente@distrielectricosje.com, teléfono +57 7 6421703 y celular 310 763 8949, es Responsable del Tratamiento de los datos personales que recolecta para las finalidades aplicables a su relación.

Finalidades principales: gestionar la relación comercial, contractual, de proveedor o laboral que corresponda; verificar información; realizar facturación, pagos, entregas, atención, seguridad, cumplimiento y defensa de derechos; y ejecutar las demás finalidades específicas descritas en la Política Integral. El envío de publicidad se realizará únicamente cuando exista la autorización correspondiente.

Datos sensibles: cuando sea necesario solicitar información de salud, biometría u otro dato sensible, se le informará expresamente qué dato se solicita y su finalidad. La respuesta y autorización para datos sensibles es facultativa cuando la base del Tratamiento sea el consentimiento; ninguna actividad se condicionará a suministrarlos en esos casos. Si se utiliza biometría con base en autorización, se dispondrá una alternativa razonable no biométrica, salvo habilitación jurídica distinta debidamente documentada.

Derechos: usted puede conocer, actualizar, rectificar y acceder a sus datos; solicitar prueba de la autorización; conocer el uso dado; solicitar supresión o revocar autorización cuando proceda; y presentar quejas ante la SIC una vez agotado el trámite interno aplicable.

Canales: escriba a serviciocliente@distrielectricosje.com, radique en Carrera 17 No. 37 – 61 Oficina Piso 2º, Barrio Centro, Bucaramanga (Santander), Colombia, o comuníquese al +57 7 6421703. La Dirección Administrativa lidera la función de protección de datos personales.

Consulta de la política completa: solicítela por el correo anterior o consúltela en la sección de Protección de Datos / Privacidad del sitio web o medio corporativo oficialmente publicado por DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE. Si el canal digital cambia, DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE informará el acceso vigente en sus formularios y puntos de recolección.

Ley 1266: si su información corresponde a datos financieros, crediticios, comerciales o de servicios regulados por la Ley 1266 de 2008, se aplicará ese régimen especial.

Campos de adaptación del Aviso

Tipo de Titular	☐ Cliente/Prospecto ☐ Proveedor/Contratista ☐ Empleado/Candidato ☐ Visitante ☐ Otro: _____
Canal	☐ Físico ☐ Web ☐ Correo ☐ WhatsApp/SMS ☐ Cámara ☐ Otro: _____
Finalidades adicionales	_____
Datos sensibles solicitados	☐ No ☐ Sí. Especificar: _____
Fecha/versión del aviso	_____

ANEXO 2. FORMATO ESTÁNDAR DE AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Este formato puede utilizarse en papel o como texto de aceptación digital. Debe conservarse evidencia del texto/versión, identidad razonablemente verificada, fecha/hora y mecanismo de aceptación. No deben preseleccionarse opciones opcionales en formularios digitales.

A. IDENTIFICACIÓN DEL TITULAR

Nombre completo	_____
Tipo y número de ID	_____
Correo / teléfono	_____
Relación con DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE	☐ Cliente/Prospecto ☐ Proveedor/Contratista ☐ Empleado/Candidato ☐ Visitante ☐ Otro: _____

B. INFORMACIÓN Y AUTORIZACIÓN GENERAL

Declaro que DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS J.E. S.A.S., NIT 804.006.196-9, me informó previamente: (i) las finalidades aplicables a mi relación; (ii) mis derechos como Titular; (iii) los canales serviciocliente@distrielectricosje.com y Carrera 17 No. 37 – 61 Oficina Piso 2º, Barrio Centro, Bucaramanga (Santander), Colombia; (iv) el carácter facultativo de responder preguntas sobre datos sensibles o de niños, niñas y adolescentes cuando corresponda; y (v) la forma de consultar la Política Integral de Tratamiento y Protección de Datos Personales.

AUTORIZO de manera previa, expresa e informada a DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE para recolectar, almacenar, usar, actualizar, consultar, circular, transmitir, transferir cuando corresponda y suprimir mis datos personales, únicamente para las finalidades de la Política Integral que sean pertinentes a la relación marcada en el literal A, incluyendo la gestión de la relación, verificaciones, ejecución contractual/comercial/laboral, pagos/facturación, seguridad, atención de solicitudes, cumplimiento y defensa de derechos. Entiendo que DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE deberá documentar las transmisiones/transferencias y aplicar los principios legales.

☐ SÍ AUTORIZO el Tratamiento general descrito. ☐ NO AUTORIZO las finalidades opcionales que requieran consentimiento.
Nota: la negativa no impide los Tratamientos que se encuentren expresamente autorizados por la ley o sean necesarios bajo una excepción legal aplicable.

C. AUTORIZACIÓN EXPRESA PARA DATOS SENSIBLES (SOLO SI APLICA)

Se me informó que los datos de salud, salud mental, vida sexual, origen racial/étnico, orientación política, convicciones religiosas/filosóficas, afiliación sindical y datos biométricos son sensibles. Para mi relación con DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE se solicita autorización únicamente para las categorías marcadas y las finalidades que se indican:

Categorías	☐ Salud / SST ☐ Salud mental / PAP ☐ Biometría ☐ Pruebas alcohol/sustancias ☐ Otra sensible: _____
Finalidad específica	_____ _____
Decisión	☐ SÍ AUTORIZO EXPRESAMENTE ☐ NO AUTORIZO
Alternativa biométrica	Si se solicita biometría con base en mi consentimiento, se me informó la alternativa no biométrica disponible: _____

Entiendo que la respuesta y autorización respecto de datos sensibles es facultativa cuando el Tratamiento dependa de mi consentimiento, y que DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE aplicará acceso restringido, finalidad específica y conservación limitada. Cuando exista una excepción legal a la autorización, DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE documentará dicha habilitación.

D. AUTORIZACIÓN PARA INFORMACIÓN COMERCIAL / PUBLICITARIA (OPCIONAL)

☐ SÍ autorizo a DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE a enviarme información comercial, promociones, novedades, encuestas y publicidad por correo, llamada, SMS, WhatsApp u otros medios de contacto suministrados.

☐ NO autorizo esa finalidad.

Puedo revocarla posteriormente por el canal de hábeas data, sin afectar las finalidades necesarias para una relación vigente.

E. LEY 1266 DE 2008 - CONSULTA / REPORTE DE INFORMACIÓN FINANCIERA O CREDITICIA (SOLO SI APLICA)

Para operaciones de crédito en las que DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE actúe dentro del ámbito de la Ley 1266 de 2008:

☐ Sí autorizo, cuando la ley lo requiera, la consulta, obtención, actualización, suministro y reporte de información financiera, crediticia, comercial y de servicios a operadores legalmente habilitados, para evaluación de riesgo, administración de crédito, cartera y cumplimiento.

☐ NO autorizo cuando esta autorización sea jurídicamente exigible.

La presente autorización NO elimina el derecho a la comunicación previa antes de un reporte negativo cuando la Ley 1266 la exija, ni los derechos de actualización, rectificación, consulta y reclamo bajo ese régimen.

F. TRANSFERENCIAS / TRANSMISIONES Y TERCEROS

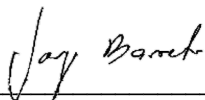
Entiendo que DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JE podrá encargar Tratamientos a proveedores que actúen por su cuenta (por ejemplo, tecnología, nube, archivo, nómina, logística, seguridad o servicios profesionales) mediante reglas de transmisión, y podrá transferir datos a otros Responsables solo cuando exista base jurídica válida, finalidad compatible y condiciones legales aplicables, incluyendo las reglas de transferencia internacional.

G. CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Firma del Titular	_____
Nombre	_____
Documento	_____
Fecha	___ / ___ / ___ Hora: _____
Canal / evidencia digital	☐ Firma física ☐ OTP ☐ Checkbox + log ☐ Firma electrónica ☐ Grabación autorizada ☐ Otro: _____
ID de registro / versión	_____

Para aceptación digital, el sistema deberá guardar un registro verificable de: versión del texto, fecha/hora, identificador del Titular o sesión, mecanismo de aceptación, elecciones separadas de datos sensibles/marketing/crédito cuando apliquen y trazabilidad de revocaciones.

APROBACIÓN CORPORATIVA



JORGE/ARMANDO BARRETO CHACON
REPRESENTANTE LEGAL
DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS J.E. S.A.S.
Fecha de aprobación: 13/08/2026

REFERENCIAS DE CONTROL

1. Ley 1581 de 2012, texto oficial consultado en el Gestor Normativo de Función Pública.
2. Ley 1266 de 2008, texto vigente consultado en el Gestor Normativo de Función Pública.
3. Decreto 1377 de 2013, reglamentario de la Ley 1581, compilado en Decreto 1074 de 2015, Capítulo 25.
4. Superintendencia de Industria y Comercio: guía de responsabilidad demostrada, guía de gestión de incidentes y materiales/doctrinas aplicables a datos sensibles, biometría y videovigilancia.

Nota: la presente política es un instrumento público de transparencia. El inventario de datos, la matriz de retención, la matriz de riesgos, los contratos de Encargados, los protocolos de incidentes y los registros de autorizaciones/PQR son documentos operativos complementarios y deben mantenerse actualizados como evidencia de responsabilidad demostrada.