

**AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE CLIENTES  
DE FINANCIACIÓN NO BANCARIA**

Como titular de los datos personales, autorizo de forma libre, previa, expresa, explícita e informada a Surtigas identificada con NIT. 890.400.869-9., con domicilio en Cartagena, Bolívar, PBX: +57 5 7855555, con página web: [www.surtigas.com.co](http://www.surtigas.com.co) para que en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos, a través de sus aliados comerciales en el marco del modelo de negocio Brilla, los cuales podrán consultar, recolectar y tratar mis datos personales de conformidad con la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015, las demás normas que las modifiquen sustituyan o complementen; y su Política de Tratamiento de Información y Protección de Datos Personales disponible en [www.surtigas.com.co/proteccion-de-datos](http://www.surtigas.com.co/proteccion-de-datos). Al momento de suministrar mis datos personales, el Responsable me informó que:

1. Mis datos personales serán tratados para el desarrollo de las siguientes finalidades:
  - a) Asignar cupos de crédito de acuerdo con los requisitos establecidos por Promigas o las Entidades Vinculadas y realizar la verificación de saldos de los clientes; así como y realizar todas las actividades necesarias que estos impliquen.
  - b) Acreditar su condición de clientes de los servicios de financiación no bancaria ofrecida por Promigas o las Empresas Vinculadas.
  - c) Revisar y determinar las obligaciones pendientes de los clientes, realizar gestión de cobro de cartera de manera directa o indirecta. Así como realizar actividades de venta o cesión de cartera a terceros.
  - d) Consultar centrales de riesgo, listas restrictivas, centrales de información, base de datos de Operadores de información de seguridad social autorizados por el Ministerio de Salud y Protección Social o de administradoras de pensiones, con el propósito de utilizarla como un elemento de análisis en la relación comercial.
  - e) Dar seguimiento a los bienes y servicios adquiridos y/o contratados a través del servicio de financiación no bancaria.
  - f) Realizar labores de facturación, aclaraciones y gestionar el cobro de sus obligaciones.
  - g) Realizar estudios económicos de demanda, actividades de fidelización, determinación de niveles de satisfacción, enviar informaciones y notificaciones de carácter general, institucional y comercial relacionadas con los productos y servicios ofrecidos por nosotros
  - h) Enviar comunicaciones por correo físico, electrónico, dispositivo móvil, o a través de cualquier otro medio de comunicación con información comercial, publicitaria o promocional sobre los servicios, eventos, promociones, y/o concursos de carácter comercial o publicitario, relacionados con Promigas y/o de sus Empresas Vinculadas.
  - i) Tramitar encargos, solicitudes o cualquier tipo de petición que sea realizada por el cliente a través de cualquiera de las formas de contacto que se ponen a su disposición.
  - j) Desarrollar estrategias de expansión de mercado, estudios de políticas tendientes a la ampliación de demanda de sus productos o servicios, mejorar la prestación de los servicios y fidelización de los clientes, realización de campañas y actividades comerciales por medio del uso de las herramientas de inteligencia artificial (IA) y analítica de datos.
  - k) Realizar desde los equipos de las compañías franquiciadas o terceros autorizados por el Responsable, campañas de televenta, telemarketing y demás campañas necesarias en función de la relación comercial, mediante llamadas por agente de call center o llamadas automáticas.
  - l) Confrontar su información con bases de datos públicas, centrales y sistemas de prevención de riesgo, compañías especializadas, referencias y contactos para realizar actividades de confirmación.
  - m) Transmitir o transferir sus datos personales a terceras entidades dentro y fuera del país (incluso donde no existan normas de protección de datos) cuando sea necesario para el cumplimiento de las obligaciones a cargo de nosotros.

- n) Estas actividades podrán desarrollarse a través de cualquier medio de comunicación, electrónico (correo electrónico, redes sociales, servicios de mensajería instantánea, etc.) o físico.

2. El Responsable puede recopilar, almacenar y tratar datos personales sensibles que estén relacionados con mis condiciones sociales, económicas y financieras, datos biométricos e imágenes, los cuales únicamente serán tratados para las finalidades mencionadas en el numeral 1. En estos eventos, reconozco que, aunque no estoy obligado a proporcionar esta información, acepto dicha recolección y tratamiento de manera libre y voluntaria y reconozco que en algunos escenarios el Responsable podrá incluso compartir esta información con las entidades públicas o administrativas correspondientes, o a las que ellas deleguen, en ejercicio de sus funciones, sin que sea necesario advertirme nuevamente de este hecho.

En mi calidad de Titular tengo derecho a conocer, actualizar y rectificar mis datos personales, solicitar prueba de la autorización otorgada, ser informado respecto de los usos que se le hayan dado, revocar la autorización, solicitar su supresión y a acceder en forma gratuita a estos. Podré ejercer mis derechos en calidad de Titular mediante los canales de atención que se encuentran en el siguiente enlace: [www.surtigas.com.co/contactenos](http://www.surtigas.com.co/contactenos).

Por lo anterior, reconozco que he leído y entendido la Política de Protección de Datos del Responsable y autorizo el tratamiento de mis datos personales en los términos señalados en ella, en la presente autorización y en la Ley.

Nombre: \_\_\_\_\_  
Firma: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

\*\*\*



LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO TIENE UN NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD **INTERNA DE GASES DE OCCIDENTE S.A. E.S.P.**

LA UTILIZACIÓN O DIFUSIÓN NO AUTORIZADA DE ESTA INFORMACIÓN ESTÁ PROHIBIDA POR LA LEY.

	<b>POLITICA</b>  <b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES GASES DE OCCIDENTE ESP. S.A.</b>	<b>CODIGO:</b> PL-078
		<b>VERSIÓN:</b> 007
		<b>VIGENCIA:</b> 2024-02-07
		<b>EXPIRACION:</b> 2026-02-07

## ENTIDAD RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES

Nombre o razón social, domicilio, dirección, correo electrónico y teléfono del Responsable.

- Razón Social: Gases de Occidente S.A. E.S.P.
- NIT: 800167643-5
- Dirección: Centro Comercial Chipichape, Bodega 2, Piso 3, Cali, Valle del Cauca, Colombia
- Correo Electrónico: [habeasdata@GdO.com.co](mailto:habeasdata@GdO.com.co)
- PBX: +57(2) 418 73 33
- Página web: [www.gdo.com.co](http://www.gdo.com.co)

### 1. ¿QUIÉNES SOMOS?

Somos **Gases de Occidente**, una empresa de servicios públicos domiciliarios, que tiene como misión mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios a través de la distribución y comercialización de gas natural, servicios complementarios y soluciones energéticas competitivas, generando valor compartido con nuestros grupos de interés, en busca del desarrollo sostenible. Actualmente tenemos presencia en poblaciones del Valle y Norte del Cauca, donde llevamos gas natural a más de un millón de usuarios. Para efectos de este documento, en esta política nos referimos a nuestra organización como "**GdO**" o "**"nosotros"** o "**"nos"**"; somos responsables del tratamiento de sus datos personales que capturamos a través de formularios físicos o electrónicos, redes sociales, servicios de mensajería instantánea, aplicaciones móviles, o teléfono.

### 2. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

En **GdO**, estamos comprometidos con el respeto a su privacidad y valoramos profundamente la confianza que nos otorga al compartir su información personal. Implementamos medidas de seguridad rigurosas para garantizar la protección de su información y asegurarnos de que se utilice únicamente para los fines previamente autorizados por usted, como titular de los datos.

Esta política describe cómo nosotros, en calidad de responsables del tratamiento de datos personales, recopilamos, almacenamos y utilizamos sus datos personales. Además, explica los motivos por los que los utilizamos, con quién los compartimos y los derechos que le otorga la Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos (LEPD) en relación con su información personal. También detalla cómo ejercer esos derechos y las opciones que tiene respecto al uso de su información personal en el contexto de la solicitud o prestación de algunos de nuestros servicios.

### **3. DEFINICIONES Y CONCEPTOS.**

Con el objetivo de ayudar a entender de forma clara y sencilla esta política, relacionamos los términos que frecuentemente encontrará en este documento, los cuales se definen a continuación:

- **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.
- **Consentimiento del titular:** Es una manifestación de la voluntad, informada, libre e inequívoca, a través de la cual el titular de los datos de carácter personal acepta que un tercero utilice su información.
- **Consultas:** Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado. El responsable del tratamiento o encargado del tratamiento deberán suministrar a éstos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.
- **Dato Personal:** Se refiere a cualquier información asociada a una persona natural (identificada o identificable), relativa tanto a su identidad (nombre y apellidos, domicilio, filiación, etc.) como a su existencia y ocupaciones (estudios, trabajo, etc.).
- **Dato Público:** Es el dato calificado como tal por la Constitución o la Ley y todos aquellos que no sean semiprivados o privados, de conformidad con la ley colombiana. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, gacetas y boletines judiciales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sujetas a reserva y los relativos al estado civil de las personas.
- **Dato Semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios.
- **Dato Privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- **Datos Sensible:** Para los propósitos de la presente política, se entiende por dato sensible todo aquel que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- **Encargado del tratamiento:** Es quien gestiona y/o manipula los datos de carácter personal a nombre del responsable, pero no decide cómo, ni con qué fin. Su trabajo es operativo y se hace con base a las indicaciones e instrucciones del responsable del tratamiento.
- **Habeas Data:** Es el derecho que tiene todo titular de información de conocer, actualizar, rectificar u oponerse a la información concerniente a sus datos personales.
- **Protección de datos de carácter personal:** Es un derecho fundamental que tienen todas las personas naturales. Busca la protección de su intimidad y privacidad frente a una posible vulneración por el tratamiento indebido de datos personales capturados por un tercero.
- **Reclamo:** El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley o en la presente política, podrán presentar un reclamo ante el responsable del tratamiento o el encargado 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 personales.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o procedimientos físicos o automatizados que permita captar, registrar, reproducir, conservar, organizar, modificar, transmitir los datos de carácter personal.
- **Titular de los datos personales:** Es la persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento por parte de un tercero.

### **4. TRATAMIENTOS Y FINALIDADES APLICADAS A SUS DATOS.**

Tratamiento al cual serán sometidos los datos y finalidad del mismo cuando esta no se haya informado mediante el aviso de privacidad.

#### **4.1 ¿Qué datos recopilamos y cómo lo utilizamos?**

Los datos personales que recopilamos o que podemos recopilar incluyen, pero no se limitan a: nombres, apellidos, edad, fecha de nacimiento, número de documento de identidad, información de su cuenta con GdO, identificación del cliente, detalles contractuales, detalles laborales (como reparaciones e instalaciones), información del hogar, tipo de propiedad, información sobre gasodomésticos, números de punto de medidor del gas, detalles del medidor, consumo de gas, historial de reparaciones y servicios, historial de reclamaciones, detalles de quejas, información de citas, y

datos sobre cómo utiliza nuestros productos y servicios.

También recopilamos detalles de tarifas, información de transacciones y pagos, así como registros de sus interacciones con nuestro equipo de atención al cliente, como grabaciones de llamadas, chats web y correos electrónicos. Adicionalmente, recolectamos ciertos datos automáticamente al visitar nuestro sitio web o al utilizar nuestra aplicación, lo que puede incluir, entre otros, lo siguiente: conexión a internet (incluyendo direcciones IP), interacción con nuestros sitios web ([www.GdO.com.co](http://www.GdO.com.co) o [www.brilladegasesdeoccidente.com](http://www.brilladegasesdeoccidente.com)), nuestra aplicación, y datos del navegador almacenados en su dispositivo (cookies). También registramos sus preferencias, respuestas e interacciones con comunicaciones comerciales y de mercadeo dirigidas a usted, incluyendo solicitudes para detener dichas comunicaciones. Si ejerce alguno de sus derechos legales bajo la Ley de protección de datos personales, conservaremos un registro de esto y de nuestra respuesta.

GdO le informa que sus datos son recopilados, almacenados, utilizados, procesados, eliminados, anonimizados, transmitidos y transferidos a terceros dentro y fuera del territorio nacional con el fin de llevar a cabo las finalidades que se mencionan a continuación:

- **Seguidores en canales digitales.** Si interactúa con nuestros sitios web o redes sociales donde tengamos una cuenta oficial, la información que nos proporciona será utilizada para responder peticiones, quejas o reclamos que usted presente. Utilizaremos las redes sociales para mostrarle o enviarle publicidad, en algunos casos, la publicidad y la oferta será dirigida en función de sus intereses, gustos y preferencias.
- **Marketing:** Brindarle marketing relevante como ofertas personalizadas, promociones, etc., y en general enviarle publicidad digital de nuestros productos y servicios (incluyendo los servicios de financiación no bancaria), mediante el envío de correos electrónicos, mensajes de texto, mensajes de multimedia, redes sociales, servicios de mensajería instantánea, aplicaciones, llamadas telefónicas o VoIP (tecnología que permite enviar y recibir llamadas o videollamadas por internet).
- **Usuarios de aplicaciones:** Registrarlo como usuario, permitirle acceso y uso a la aplicación; garantizar el correcto funcionamiento de la aplicación; mantener, gestionar, administrar y mejorar el servicio y funcionamiento de la aplicación; brindarle soporte; enviarle notificaciones necesarias sobre uso de la aplicación o las solicitudes y servicios utilizados a través de esta.
- **Prospectos y usuarios de los servicios de gas domiciliario:** Confrontar su información personal entregada con bases de datos públicas, centrales y sistemas de prevención de riesgo, compañías especializadas, referencias y contactos en aras de realizar actividades de confirmación para prestar de manera adecuada los servicios públicos domiciliarios ofrecidos por nosotros; cumplir con las obligaciones legales relativas a la prestación del servicio público de gas domiciliario de acuerdo a lo establecido en la Ley 142 de 1994 y el contrato de condiciones uniformes establecido por nosotros, para la prestación del servicio público de gas domiciliario; brindar asistencia técnica y comercial y dar respuesta a sus consultas de las actividades relacionadas a su condición de prospecto o cliente; realizar labores de facturación, aclaraciones y gestionar el cobro de sus obligaciones; desarrollar estrategias de expansión de mercado, estudios de políticas tendientes a la ampliación de la demanda, realizar estudios económicos de demanda del servicio y actividades de fidelización, determinación de niveles de satisfacción; compartir sus datos personales que reposan en el catastro de suscriptores tales como: nombres, apellidos, número de teléfono fijo, personal o laboral, número de móvil personal o laboral y dirección de prestación del servicio público domiciliario con otras empresas de servicios públicos domiciliarios, con el fin de mantener actualizados nuestros registros y poder prestar un mejor servicio; ésta actividades podrán desarrollarse a través de cualquier medio de comunicación, electrónico (correo electrónico, redes sociales, servicios de mensajería instantánea, etc.) o físico.
- **Prospectos y usuarios de servicios financiación no bancaria:** Confrontar su información con bases de datos públicas, centrales y sistemas de prevención de riesgo, compañías especializadas, referencias y contactos para realizar actividades de confirmación; asignar cupos de crédito de acuerdo con los requisitos establecidos por la compañía; acreditar las actividades en relación a su condición de usuario de nuestros servicios de financiación no bancaria; dar seguimiento a los bienes y servicios por usted adquiridos y/o contratados; realizar labores de facturación, aclaraciones y gestionar el cobro de sus obligaciones; desarrollar estrategias de expansión de mercado, estudios de políticas tendientes a la ampliación de demanda, realización de campañas y actividades para atraer posibles nuevos clientes, estudios económicos de demanda, actividades de fidelización, determinación de niveles de satisfacción; enviar informaciones y notificaciones de carácter general, institucional y comercial relacionadas con los productos y servicios ofrecidos por nosotros; ésta actividades podrán desarrollarse a través de cualquier medio de comunicación, electrónico (correo electrónico, redes sociales, servicios de mensajería instantánea, etc.) o físico.
- **Prospectos y usuarios de otros servicios:** Confrontar su información con bases de datos públicas, centrales y sistemas de prevención de riesgo, compañías especializadas, referencias y contactos para realizar actividades de confirmación; dar seguimiento a los bienes y servicios adquiridos o contratados por usted; realizar labores de facturación, aclaraciones y gestionar el cobro de sus obligaciones; desarrollar estrategias de expansión de mercado, estudios de políticas tendientes a la ampliación de demanda, realización de campañas y actividades para atraer posibles nuevos clientes, estudios económicos de demanda, actividades de fidelización, determinación de niveles de satisfacción; enviar informaciones y notificaciones de carácter general, institucional y comercial relacionadas con los productos y servicios ofrecidos por nosotros; ésta actividades podrán desarrollarse a través de cualquier medio de comunicación, electrónico (correo electrónico, redes sociales, servicios de mensajería instantánea, etc.) o físico.
- **Candidatos a un empleo.** Desarrollar y gestionar el proceso de reclutamiento, selección y contratación que adelantemos; aplicar pruebas de conocimiento, psicotécnicas, y cualquier otra que sea necesaria para el proceso

de selección; tratar sus datos personales para realizar (cuando sea necesario), pruebas desempeño, competencias y habilidades, visitas domiciliarias, evaluaciones psicosociales necesarias en el desarrollo del proceso de selección; contrastar sus datos con las referencias laborales y personales aportadas de su parte.

- **Colaboradores.** Desarrollar, gestionar y mantener actualizada nuestra relación laboral; incorporar y almacenar sus datos personales relacionados con su actividad laboral en los archivos laborales e históricos; administrar sus datos personales con el fin de cumplir con las obligaciones legales y contractuales que asumimos en calidad de empleador, a manera de ejemplo: asuntos relacionados con prestaciones sociales, contribuciones, retenciones, impuestos; gestionar sus datos personales y los de su grupo familiar para realizar trámites de afiliación a entidades prestadoras de salud (EPS), cajas de compensación familiar, administradoras de riesgo laboral (ARL); gestionar procesos internos de clima laboral, desempeño, formación y desarrollo; generar informes, analizar información y gestionar procesos propios del desarrollo del talento humano y convocatorias internas; asignar permisos físicos y lógicos dentro de nuestras instalaciones y sistemas con el fin de monitorear la seguridad; administrar sus datos personales para realizar el correcto pago de la nómina, incluida la realización de los descuentos para pagos a terceros que haya autorizado de manera previa; disponer de sus datos personales para asignar herramientas de trabajo tales como: correo electrónico, computadoras, teléfonos móviles, accesos a bases datos, software, etc.; emitir certificados y constancias por usted solicitadas como causa del vínculo laboral; tratar sus datos personales para realizar (cuando sea necesario), pruebas desempeño, competencias y habilidades, visitas domiciliarias, evaluaciones psicosociales, y todas las demás que genere en virtud de su relación laboral; gestionar sus datos personales con el fin garantizar una correcta ejecución de lo estipulado en el reglamento interno de trabajo, incluido los procesos disciplinarios e investigaciones pertinentes.
- **Aliados, Terceros, Proveedores y Contratistas:** Desarrollar, gestionar y mantener nuestras relaciones comerciales; recolectar, registrar y actualizar sus datos personales con la finalidad de informar, comunicar, organizar, controlar, atender, acreditar las actividades en relación a su condición de aliado, proveedor y personal contratista; gestionar los datos para efectuar los procesos de pagos de facturas electrónicas cuando hubiere lugar a ello, y cuentas de cobro y demás acciones que se encuentren a nuestro cargo; desarrollar y aplicar procesos de selección, evaluación, elaboración de respuestas a una solicitud de información, elaborar solicitudes de cotización y propuesta, y/o adjudicación de contratos; utilizar en el evento que sea necesario, los datos personales del personal del aliado, proveedor o contratista con el fin de establecer controles de acceso a la infraestructura lógica o física.

- **Accionistas:** Identificarlo como accionista; permitir el ejercicio de los deberes y derechos derivados de la calidad de accionista; informar, comunicar, organizar, controlar, atender, acreditar las actividades en relación con su condición de accionista.

- **Sistemas de Videovigilancia:** Capturamos datos personales como imagen, video y voz, por medio de cámaras, videocámaras, análogas o digitales o cámaras IP, circuitos cerrados de televisión (CCTV) esto con el fin de llevar a cabo las siguientes finalidades: Para la protección y seguridad de las instalaciones, objetos y personas; para la preservación de la convivencia en las instalaciones; para atender planes internos de emergencia en situaciones de riesgo.

## 4.2 Tratamiento de datos sensibles.

Procesaremos datos personales sensibles únicamente cuando sea estrictamente necesario, solicitando el consentimiento previo y explícito de los titulares (representantes legales, apoderados o causahabientes), e informándoles sobre el propósito exclusivo del tratamiento. Trataremos datos sensibles en las siguientes situaciones:

1. Cuando el titular de los datos sensibles haya autorizado expresamente su tratamiento, excepto en casos en los que la ley no exija dicha autorización.
2. Si el tratamiento es necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos casos, los representantes legales deberán otorgar la autorización.
3. Cuando el tratamiento de datos sea necesario para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
4. Si el tratamiento tiene un propósito histórico, estadístico, científico o de mejora, siempre que se adopten medidas para suprimir la identidad de los titulares o disociar el dato sensible de la identidad del titular, evitando su identificación.

Además, cumplimos con las siguientes obligaciones:

- Informar que, al tratarse de datos sensibles, el titular no está obligado a autorizar su tratamiento.
- Comunicar de manera explícita y previa, además de los requisitos generales para la autorización de la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles datos son de carácter sensible, la finalidad específica y obtener el consentimiento explícito del titular.
- No condicionar ninguna actividad a la entrega de datos personales sensibles por parte del titular, salvo que exista una causa legal o contractual que lo justifique.

## 4.3 Tratamiento de datos de niñas, niños y adolescentes

Trataremos datos personales de menores de edad solo cuando sean de naturaleza pública, provengan de información proporcionada por empleados o contratistas al momento de su vinculación laboral o de prestación de servicios, o

cuando su tratamiento esté debidamente autorizado por los padres o representantes legales del menor. Esto se realiza de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 de la Ley de Protección de Datos Personales y cumpliendo con los siguientes parámetros y requisitos:

1. Asegurar que el tratamiento responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
2. Garantizar el respeto de sus derechos fundamentales.
3. Una vez cumplidos estos requisitos, solicitaremos al representante legal o tutor del menor su autorización.

Nosotros y cualquier persona involucrada en el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes nos esforzaremos por garantizar su uso adecuado. Para cumplir con esto, aplicamos y desarrollamos los principios y obligaciones establecidos en la Ley de protección de datos personales y el Decreto 1377 de 2013, incorporado en el Decreto 1074 de 2015.

## **5. DERECHOS DE LOS TITULARES DE INFORMACIÓN PERSONAL Y PROCEDIMIENTO APPLICABLE.**

Derechos que le asisten como Titular.

### **5.1 Derechos de los titulares de información personal**

Los titulares de información personal que se encuentren en bases de datos y archivos de GdO tendrán derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley de protección de datos personales.
- Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley de protección de datos personales y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable o encargado del Tratamiento.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento. El acceso está sujeto a los límites del artículo 21 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

### **5.2 Procedimientos para consultas y reclamos.**

Procedimiento para que los titulares de la información puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización.

- **Consulta.** Los titulares pueden consultar su información personal en nuestras bases de datos y archivos. Garantizamos el derecho de consulta conforme a la Ley de protección de datos personales, proporcionando la información bajo nuestro control. Establecemos medidas de autenticación para identificar de manera segura al titular que realiza la consulta. Las consultas serán tramitadas en un máximo de diez (10) días hábiles desde su recepción. Si no podemos atender una consulta dentro del plazo, informaremos al interesado las razones antes del vencimiento del plazo, el cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

- **Reclamo.** Los titulares pueden presentar reclamos si consideran que su información almacenada en una base de datos debe ser corregida, actualizada o suprimida, o si detectan incumplimiento de deberes y principios en la normativa sobre protección de datos personales. Los reclamos podrán presentarse de forma directa ante el responsable o el encargado del tratamiento de datos. Definimos medidas de autenticación para identificar de manera segura al titular que realiza el reclamo, siguiendo lo establecido en el artículo 15 de la Ley de protección de datos personales. Si el reclamo está incompleto, se otorgará un plazo de cinco (5) días hábiles para subsanar las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la solicitud sin recibir la información solicitada, se entenderá desistido el reclamo. Si el reclamo no es de nuestra competencia, se dará traslado en un máximo de dos (2) días hábiles, informando al titular. Al recibir el reclamo completo, incluiremos en la base de datos una leyenda "reclamo en trámite" y el motivo, en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles. La leyenda se mantendrá hasta que se resuelva el reclamo. El plazo máximo para resolver el reclamo es de quince (15) días hábiles desde su recepción. Si no es posible atenderlo en dicho plazo, informaremos los motivos y la nueva fecha, que no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## **6. EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR.**

Medios para el ejercicio de los derechos.

Como titular de información personal, puede ejercer sus derechos en cualquier momento a través de los siguientes

medios:

- Correo electrónico: [habeasdata@GdO.com.co](mailto:habeasdata@GdO.com.co)
- Línea de atención al cliente para Cali: 602 418 7333 - Línea gratuita: 01 8000 528 888
- Envío de una comunicación física dirigida a nuestro Oficial de Protección de Datos a la siguiente dirección: Calle 38 Norte No. 6N - 35 Centro Comercial Chipichape Bodega 2 piso 3, Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia.
- Registro de una petición, queja o reclamos ingresando al link: <https://www.gdo.com.co/Paginas/Registro-de-pqrs.aspx>.
- Oficinas de Atención al Cliente las cuales puede consultarlas en la siguiente dirección web: <https://www.gdo.com.co/Paginas/Oficinas-SAC.aspx>

Asegúrese de indicar o comunicar en el asunto: "Consulta o Reclamo Ley Estatutaria 1581 de 2012".

## 7. ¿CÓMO PUEDE EJERCER SUS DERECHOS?

Toda solicitud de consulta o reclamación deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Nombres y apellidos del Titular y/o su representante y/o causahabientes.
- Lo que se pretende consultar o reclamar.
- Dirección física, electrónica y teléfono de contacto del Titular y/o sus causahabientes o representantes.
- Número de identificación correspondiente.
- Presentarse a través del canal indicado en el numeral 6 de la presente política.

Los derechos de consulta y reclamo podrán ser ejercidos así:

- **A nombre propio:** Puede ejercer su derecho directamente al realizar consultas o reclamos relacionados con los datos almacenados en nuestras bases de datos y/o archivos. Como titular, tiene derecho a conocer, actualizar, acceder, rectificar, suprimir, solicitar prueba de la autorización otorgada, recibir información sobre el uso de sus datos y revocar la autorización previamente concedida.
- **A través de apoderado:** Puede ejercer su derecho mediante un apoderado. En este caso, debe adjuntar un poder autenticado junto con la solicitud. Si la solicitud es presentada por alguien que no sea el titular de la información personal sin incluir la documentación adecuada que respalde la representación, dicha solicitud se considerará como no presentada y no se responderá al requerimiento.
- **Ejercicio del derecho de menores de edad:** Los menores de edad deben ejercer su derecho al Habeas Data a través de aquellos que acrediten ser sus representantes legales.

## 8. ÁREA O PERSONA ENCARGADA DE TRAMITAR CONSULTAS Y RECLAMACIONES.

Persona o área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el titular de la información puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización.

Si tiene alguna pregunta sobre esta política, o desea ejercer sus derechos de consulta y reclamación podrá hacerlo a través del envío de una comunicación escrita al correo electrónico: [habeasdata@GdO.com.co](mailto:habeasdata@GdO.com.co). Su solicitud será atendida por el Oficial de Cumplimiento quién actúa como Oficial de Protección de Datos de nuestra organización. Por favor indicar o comunicar en el asunto: "Consulta o Reclamo Protección de Datos Personales".

## 9. TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES A TERCEROS.

No comunicaremos sus datos personales a otras entidades sin antes obtener su previo consentimiento, salvo que:

- La transmisión de sus datos fuese necesaria para la prestación efectiva y cumplimiento de nuestras obligaciones contractuales.
- Sea necesaria para permitir a los aliados, proveedores, contratistas o colaboradores prestar los servicios encomendados.
- Sea necesario para permitir que terceros que prestan servicios de marketing en nuestro nombre o a otras entidades con las cuales tengamos acuerdos de mercado conjunto.
- Sea requerido o permitido por la ley.
- Sin perjuicio de lo anterior, para realizar una transmisión de sus datos personales a terceros encargados ubicados en Colombia o en el exterior, debe existir un contrato de transmisión de datos personales que contenga, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.2.25.5.2. del Decreto 1074 de 2015 por lo menos lo siguiente:
  - Los alcances de la obligación del encargado para el tratamiento de datos personales.
  - Las actividades que el encargado deberá realizar por nuestra cuenta para el tratamiento de los datos personales.
  - Las obligaciones del encargado con respecto al titular y GdO.
  - La obligación del encargado de dar cumplimiento a las obligaciones contempladas en el aviso de privacidad y el

manual interno de políticas y nuestros procedimientos.

- La obligación del encargado de realizar el tratamiento de los datos personales de acuerdo con las finalidades autorizadas por los titulares y con legislación aplicable.
- La obligación del encargado de dar tratamiento, por cuenta del responsable, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan.
- La obligación del encargado de salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.
- La obligación del encargado de guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales.

## 10. PROTECCIÓN DE DATOS EN LOS CONTRATOS.

Contrato de transmisión de datos personales.

En los contratos de prestación de servicios y demás contratos de cualquier tipo que celebremos con terceros que impliquen el tratamiento de datos personales, incluiremos cláusulas que precisan los fines, medios, medidas de seguridad aplicables y tratamientos autorizados por usted como titular de información personal; delimitaremos de manera precisa el uso que estos terceros le pueden dar a sus datos, así como las obligaciones y deberes establecidos en la LEPDP y el Decreto 1377 de 2013 incorporado en el Decreto 1074 de 2015, incluyendo las medidas de seguridad necesarias que garanticen en todo momento la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de carácter personal encargada para su tratamiento.

## 11. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.

Principios de seguridad y confidencial.

Con el fin de cumplir con los principios de seguridad y confidencial consagrados en el artículo 4 de la LEPDP, contamos con mecanismos internos de seguridad de la información para evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, que son de obligatorio cumplimiento por parte de los destinatarios de estas políticas. Mantenemos la seguridad de los datos al proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de su información para que solo las personas que deben acceder a ella puedan hacerlo; a su vez estas personas reciben capacitación para garantizar que sepan cómo manejar su información personal de manera adecuada. Hemos adoptado las medidas de seguridad técnicas, legales y administrativas necesarias para evitar la adulteración, pérdida o acceso no autorizado de acuerdo con lo establecido en la LEPDP y el principio de Accountability o responsabilidad demostrada.

## 12. VIGENCIA DE LA POLÍTICA Y DE LAS BASES DE DATOS.

Fecha de entrada en vigencia de la política de tratamiento de la información y período de vigencia de la base de datos.

### 12.1 Vigencia de las bases de datos.

Procesaremos sus datos personales únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con los tratamientos y finalidades autorizadas por usted. Sin embargo, es posible que debamos conservar ciertos datos personales cuando sea necesario para cumplir con obligaciones legales o contractuales.

### 12.2 Vigencia de la política de tratamiento de datos.

La presente Política se encuentra vigente desde marzo de 2017, con las correspondientes actualizaciones.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
UBEIMAR OROZCO OCAMPO PROFESIONAL EN PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	LUIS FERNANDO GONZALEZ MARQUEZ JEFE DE RIESGO Y CUMPLIMIENTO	MARIA DEL PILAR RODRIGUEZ CAICEDO GERENTE GENERAL

TODA OBSERVACIÓN TENDIENTE AL MEJORAMIENTO DE ESTE PROCEDIMIENTO  
COMUNÍQUELA A GESTIÓN DE CALIDAD Y PROCESOS

## AVISO DE PRIVACIDAD Protección de datos personales

La Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. – CEO - en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, se permite informar a los titulares de datos personales (clientes, usuarios, colaboradores, contratistas) y en general a todas las personas que hayan facilitado o que en el futuro faciliten su información personal incorporada en las bases de datos de CEO, lo siguiente:

Contamos con un Manual para la Protección de Datos Personales (<http://www.ceoesp.com.co/proteccion-de-datos>) que contiene las políticas para proteger y garantizar el derecho fundamental al Habeas Data de los titulares de la información y la forma como pueden ejercer sus derechos de conocer, actualizar y rectificar la información contenida en nuestras bases de datos, el cual fue publicado el 27 de julio de 2013, actualizado el 19 de septiembre del 2016 y 15 de enero de 2019.

**Derecho de Acceso.** Toda persona natural tendrá el derecho de conocer si sus datos personales han sido sometidos a un tratamiento por parte de CEO en los términos expresados en la Ley de Protección de Datos, además de ejercer el derecho de conocer el origen de sus datos y si los mismos han sido cedidos o no a terceros y, por ende, la identificación de los cesionarios.

**Derechos de Rectificación y Cancelación.** Los TITULARES de la información tienen el derecho de comprobar frente a CEO la exactitud y veracidad del dato y solicitar su rectificación cuando los mismos resulten inexactos, estén incompletos o conlleven a error. Los titulares de la información deberán indicar los datos que solicitan corregir y además acompañar la documentación que justifique lo solicitado.

**Solicitud de Rectificación y Cancelación.** Los TITULARES de la información podrán solicitar la supresión o cancelación de sus datos personales cuando el tratamiento de los mismos por parte de CEO o por terceros designados, resulte excesivo e inclusive inadecuado. Los datos de los titulares de la información serán conservados durante los tiempos previstos en las normas aplicables y/o dependiendo del caso, de las relaciones contractuales entre el titular de la información personal y CEO.

Para ejercer estos derechos el titular de la información podrá hacer uso de cualquiera de los medios habilitados por CEO para la recepción de quejas o reclamos:

- Presencial o reclamación escrita radicada en cualquiera de las oficinas de atención al cliente ubicadas en los municipios del Departamento del Cauca.

---

**Oficina Principal:**

Cra 7 No. 1N – 28 Ed.Edgar Negret 4º Piso

PBX: 833 93 93

**Oficina de Servicio al Cliente:**

Carrera 9 # 24 AN-21, local 2-24

Centro Comercial Campanario

Popayán – Cauca

[www.ceoesp.com.co](http://www.ceoesp.com.co)



- Atención telefónica a través de la Electrilinea: 01 8000 51 12 34.

Los TITULARES de la información, a través de su consentimiento, aceptan libre, expresa y de forma inequívoca que sus datos personales sean tratados de manera directa o a través de terceros designados, por parte de CEO para realizar las siguientes finalidades directas o indirectas relacionadas con su objeto social:

#### **CLIENTES Y/O USUARIOS SERVICIOS**

- La prestación del servicio público de energía eléctrica o servicios de valor agregado brindados a través de multiservicios (venta de servicios complementarios referidos a diseño, construcción y energización de obras eléctricas), Financiación no bancaria.
- Informar sobre nuevos servicios que estén relacionados con los ofrecidos o que tenga CEO.
- Envío de comunicaciones comerciales y publicitarias por cualquier medio físico o electrónico (correo, mensajes de texto, llamadas telefónicas, redes sociales, etc.) sobre productos o servicios ofrecidos por CEO o sus aliados comerciales y/o estratégicos con los que se pacte algún acuerdo comercial.
- Elaborar encuestas de satisfacción y entrevistas de opinión.
- Gestionar procesos de pagos y cobranzas.
- Para los registros contables que sean requeridos,
- Para reportes a autoridades de control y vigilancia.
- Almacenamiento de los datos personales con compañías ubicadas dentro o fuera del territorio nacional que dispongan de la infraestructura necesaria y/o eventuales servicios de computación en la nube.

#### **COLABORADORES**

- Desarrollar y gestionar procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal.
- Administrar comunicaciones de tipo interno.
- Administrar los datos del colaborador y su familia, para temas relacionados con remuneraciones, contribuciones, obligaciones, prestaciones, impuestos y demás información necesaria (servicio médico, formación, entre otros).
- Gestionar la correcta integración de los datos y los expedientes del personal y la generación de documentos y datos solicitados por el colaborador.
- Gestionar el control de asistencia, acceso físico a instalaciones y activos de la Compañía.
- Gestión de los datos de carácter personal sobre desempeño, valoración y capacitación sobre habilidades, competencias y seguridad de los colaboradores.
- Administrar y gestionar los números de cuentas bancarias para temas de nómina.

##### **Oficina Principal:**

Cra 7 No. 1N – 28 Ed.Edgar Negret 4º Piso

PBX: 833 93 93

##### **Oficina de Servicio al Cliente:**

Carrera 9 # 24 AN-21, local 2-24

Centro Comercial Campanario

Popayán – Cauca

[www.ceoesp.com.co](http://www.ceoesp.com.co)



- Administrar los datos personales para la correcta asignación y uso de activos y herramientas de trabajo.
- Almacenamiento de los datos personales con compañías ubicadas dentro o fuera del territorio nacional que dispongan de la infraestructura necesaria y/o eventuales servicios de computación en la nube.

#### **CONTRATISTAS Y/O PROVEEDORES**

- Asegurar la correcta integración de los datos y los expedientes de los proveedores.
- Administrar la compra de productos y servicios.
- Desarrollar procesos de selección, evaluación y adjudicación de contratos para contratistas y/o proveedores.
- Realizar pagos a contratistas y/o proveedores.
- Controlar el acceso físico y lógico a instalaciones y activos de la empresa.
- Almacenamiento de los datos personales con compañías ubicadas dentro o fuera del territorio nacional que dispongan de la infraestructura necesaria y/o eventuales servicios de computación en la nube.

#### **USO DE SITIOS WEB DE CEO O APLICACIONES MÓVILES**

Al visitar los sitios web de CEO o Aplicaciones Móviles, cierta información del visitante se almacena automáticamente en los servidores de CEO para la administración del sistema, su procesamiento, fines estadísticos o para mantener copias de seguridad. Esta información comprende el nombre del proveedor de servicio de Internet utilizado, en algunos casos la dirección de protocolo de Internet (IP), la versión de software de búsqueda (browser software), el sistema operativo del computador usado para tener acceso a los portales que están siendo visitados, e inclusive cualquier antecedente de búsqueda que se haya venido utilizando para encontrar dichos portales.

Para facilitar el uso de los sitios web de CEO, la Compañía utiliza "Cookies", que son pequeñas unidades de información almacenada temporalmente en el disco duro del computador del usuario, útiles para navegar en el sitio. La información contenida en las 'Cookies' sirve para el control de sesiones, en particular navegación mejorada y para obtener un alto desempeño como usuario amigable de un sitio web, y para almacenar información personal relativa a identificación. La mayoría de los 'browsers' de la red aceptan las 'cookies' automáticamente. El usuario puede evitar esto cambiando la configuración de su 'browser'. Puede eliminar las 'cookies' almacenadas en el PC o dispositivo móvil en cualquier momento suprimiendo los archivos de Internet temporales ("Herramientas/Extras" de la barra del 'Browser' -"Opciones de Internet").

##### **Oficina Principal:**

Cra 7 No. 1N – 28 Ed.Edgar Negret 4º Piso

PBX: 833 93 93

##### **Oficina de Servicio al Cliente:**

Carrera 9 # 24 AN-21, local 2-24

Centro Comercial Campanario

Popayán – Cauca

[www.ceoesp.com.co](http://www.ceoesp.com.co)



## SEGURIDAD LOS DATOS PERSONALES

CEO almacenará de manera segura y tratará la información suministrada por los titulares y, por lo tanto, tomará todas las medidas de precaución para proteger su información contra pérdida, abuso, adulteración, acceso o uso no autorizado o fraudulento.

**COMPAÑÍA ENERGÉTICA DE OCCIDENTE S.A.S. E.S.P.**  
Vigilada Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliario

---

### Oficina Principal:

Cra 7 No. 1N – 28 Ed.Edgar Negret 4º Piso  
PBX: 833 93 93

### Oficina de Servicio al Cliente:

Carrera 9 # 24 AN-21, local 2-24  
Centro Comercial Campanario  
Popayán – Cauca  
[www.ceoesp.com.co](http://www.ceoesp.com.co)



SC-CER212923



OS-CER634671



SA-CER634652



	<b>POLÍTICA DE PRIVACIDAD</b>	<b>Código:</b> PL-01-PD-G-05
		<b>Fecha:</b> 29/04/2024
		<b>Versión:</b> 3
		<b>Página:</b> 1 de 3

GASES DEL CARIBE S.A. ESP, comunica a sus grupos de interés la Política de Privacidad que ha sido adoptada en cumplimiento del régimen legal vigente contenido en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, 1266 de 2008 y 2157 de 2021, éstas dos últimas en lo pertinente al tratamiento de datos personales, política que comprende los municipios y regiones de Colombia en donde opera o llegare a operar GASES DEL CARIBE S.A. ESP.

GASES DEL CARIBE S.A. ESP trata datos personales (en algunos casos sensibles) de sus grupos de interés en ejecución de su objeto mercantil consistente principalmente en la distribución y comercialización de gas natural como fuente de energía limpia y eficiente, prestación servicio público domiciliario a través de la operación de los sistemas que soportan tal actividad. Lo anterior, sin perjuicio de las demás actividades descritas en su objeto social.

Los datos personales en custodia de GASES DEL CARIBE S.A. ESP, en su condición de responsable, son recolectados en el marco del cumplimiento de las obligaciones legales que le atan a esta entidad, así como en el marco de los contratos que celebra y programas que oferta a sus grupos de interés. Los datos son almacenados tanto en forma física y sistematizada y serán tratados cumpliendo los principios y regulaciones previstas en las leyes colombianas y las buenas prácticas aplicables al régimen de protección de datos personales. En consecuencia, serán tratados conforme las siguientes finalidades de carácter general:

- Para la prestación del servicio público domiciliario de Gas Natural, sin perjuicio de otros servicios públicos y/o actividades conexas y complementarias a estos.
- Para el cumplimiento de las obligaciones y/o compromisos derivados de las relaciones, contractuales o no, existentes con sus grupos de interés.
- Para el cumplimiento de las obligaciones legales que involucren datos personales de sus grupos de interés.
- Para la gestión comercial y relacionamiento con sus grupos de interés.
- Para la gestión y promoción de programas de financiación no bancaria a través de su facturación, actividades de mercadeo, publicidad, comercialización y promoción de sus productos y/o servicios, las cuales pueden ser prestadas directamente o con el apoyo de terceros con quienes se compartirá la información del titular de la información, como las sociedades o personas en las que se apoyen para la prestación de sus servicios. Para comunicar a sus grupos de interés información sobre sus servicios, bienes, publicaciones, eventos de capacitación, actividades y comunicaciones comerciales asociada a su actividad empresarial, sea que se realice de manera directa o no.
- Para que, en cualquier tiempo, con fines propios del objeto social y conexos, fines estadísticos, comerciales y/o de control de riesgos de LAS EMPRESAS, puedan consultar, solicitar y/o reportar la información financiera, comercial y crediticia, en centrales de riesgo y en bases de datos como la CIFIN y DATACREDITO, entre otras.
- Para actividades de mercadeo y/o promoción de otros bienes y/o servicios propios o de terceros con los cuales se hayan celebrado alianzas o acuerdos comerciales y se comparta la información personal contenida en las bases de datos.
- Para desplegar hacia sus grupos de interés actividades de responsabilidad social empresarial.
- Para gestionar la seguridad de las personas, bienes y activos de información en custodia de la organización.
- Para el uso de la imagen contenidas en las fotografías, procedimientos análogos a las fotografías, producciones audiovisuales (videos) y en general todos aquellos derechos de propiedad intelectual que tengan que ver con el derecho a la imagen, para la promoción

	<b>POLÍTICA DE PRIVACIDAD</b>	<b>Código:</b> PL-01-PD-G-05
		<b>Fecha:</b> 29/04/2024
		<b>Versión:</b> 3
		<b>Página:</b> 2 de 3

de sus actividades comerciales, sociales o campañas institucionales. Así mismo, para que pueda ser reproducida, divulgada y distribuida en medios impresos (revistas, folletos, volantes, etc.).

- Para gestionar los procesos empresariales desde un enfoque de planear-hacer-verificar-ajustar (PHVA).
- Para gestionar los riesgos empresariales con el fin de lograr eficiencias operativas, calidad en la atención a los usuarios, realizar mejoras a los procedimientos y procesos empresariales y dar cumplimiento a las obligaciones de ley en relación con la prestación del servicio público domiciliario delegado a ella.

El tratamiento de los datos con las finalidades antes expuestas podría realizarse directamente por GASES DEL CARIBE S.A. ESP, o bien a través de terceros proveedores en calidad de encargados del tratamiento, con quienes se suscribirán los acuerdos respectivos y estarán bajo la dirección y supervisión de GASES DEL CARIBE S.A. ESP; la información de dichos encargados se expone y actualiza en el Registro Nacional de base de datos de la Superintendencia de Industria y Comercio en donde pueden ser consultados.

Se informa a sí mismo que los datos personales podrán ser tratados en centros de datos ubicados dentro o fuera de Colombia en territorios Como Estados Unidos, Europa, Latinoamérica u otras regiones.

La permanencia de los datos bajo custodia de esta entidad estará determinada por el término que indique la finalidad del tratamiento en cada caso.

En cada proceso empresarial, y acorde con los datos personales recolectados y tratamientos a realizar, en el respectivo aviso de privacidad se informarán de forma previa las finalidades particulares; nombre o razón social y datos de contacto del Responsable o Encargado del tratamiento; los derechos que le asisten al titular y los mecanismos dispuestos por GASES DEL CARIBE S.A. ESP para dar a conocer esta Política de Privacidad y demás normas de interés de los titulares de los datos que se tratan por la entidad.

Cualquier persona que haga parte de uno de los grupos de interés, en su condición de titular o legítimamente autorizado, en relación con tratamiento de sus datos personales tiene derecho a:

- Ejercer su derecho de Habeas Data consistente en conocer, actualizar, rectificar y eliminar su información de carácter personal. También podrá oponerse y cancelar sus datos e información personal en aquellos casos en que proceda. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la complementen.
- Ejercer las acciones que la ley reconoce en materia de protección de datos personales y habeas data.
- Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto al uso que le ha dado a sus datos personales.

	<b>POLÍTICA DE PRIVACIDAD</b>	<b>Código:</b> PL-01-PD-G-05
		<b>Fecha:</b> 29/04/2024
		<b>Versión:</b> 3
		<b>Página:</b> 3 de 3

- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a los dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado ha incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 y a la constitución.
- Acceder en forma gratuita a los datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Para el ejercicio del Habeas Data, el titular del dato personal o quien demuestre un legítimo interés conforme lo señalado en la normatividad vigente, podrá hacerlo en el área de atención a usuarios a través de los siguientes canales de atención:

- Correo electrónico: [habeasdata@gascaribe.com](mailto:habeasdata@gascaribe.com)
- En nuestros puntos de atención física.
- Línea de atención telefónica (605) 3227000 desde teléfono fijo o celular
- Página web: <https://portal.gascaribe.com/pqr/>

Para todos los fines pertinentes, el domicilio de GASES DEL CARIBE S.A. ESP será la Carrera 54 # 59 -144 en la ciudad de Barranquilla.

El procedimiento para atender las quejas, reclamos y peticiones formuladas por los titulares de los datos será el consagrado en los artículos 14 y 15 de la ley 1581 de 2012, y el consagrado en el artículo 6 de la Ley 1266 de 2008 con las modificaciones incluidas por la Ley 2157 de 2021 en lo que aplique a GASES DEL CARIBE S.A. ESP.

Quien ejerza el habeas data deberá suministrar con precisión los datos de contacto solicitados para efecto de tramitar, atender y responder su solicitud y desplegar las cargas para el ejercicio de sus derechos.

Recibida la solicitud de ejercicio de Habeas Data, **GASES DEL CARIBE S.A. ESP** dará respuesta en los términos de ley coordinada por el Oficial de privacidad que ha sido nombrado en cabeza del Oficial de cumplimiento de la empresa.

Esta política que reemplaza la anterior ha sido aprobada por La Oficial de Cumplimiento de GASES DEL CARIBE S.A. ESP, en Barranquilla a los 29 días del mes de abril del año 2024.

 <b>Efigas</b> S.A. E.S.P. Gas Natural para todos	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PL-GI-80</b>
		<b>Versión: 2</b>
<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES</b>	<b>Página 1 de 19</b>	
		<b>Fecha: 20/02/2017</b>

## 1. OBJETIVO

Dar cumplimiento por parte de EFIGAS S.A. E.S.P., (en adelante EFIGAS) en calidad de Responsable del Tratamiento y los Encargados del Tratamiento (en adelante Encargados), a la Ley Estatutaria No. 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1074 de 2015 (Capítulo 25), o aquellos que las sustituyan, modifiquen o revoquen, frente al Tratamiento de Datos Personales de los distintos Grupos de Interés de EFIGAS.

## 2. MARCO CONCEPTUAL

La Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, y su Decreto Reglamentario 1074 de 2015, desarrollan el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones 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.

EFIGAS, como empresa comprometida con el Estado Social de Derecho, con el cumplimiento de la normatividad colombiana y con la protección de los derechos y garantías de la comunidad, se permite diseñar, comunicar e implementar la presente “Política de Tratamiento de la Información y Datos Personales”, con el fin de que los Titulares de Datos Personales que reposen en los archivos de EFIGAS puedan ejercer los derechos establecidos bajo las leyes de protección de datos personales.

## 3. ALCANCE

La presente “Política de Tratamiento de la Información y Datos Personales” es aplicable a EFIGAS como Responsable de las Bases de Datos Personales físicas y electrónicas a las que da Tratamiento directamente y a los Encargados, independientemente de: a) la forma en la que se recolecten los datos; b) la forma de Tratamiento; y; c) la fuente por la cual se obtienen los datos.

## 4. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

**Razón social del Responsable:** EFIGAS S.A. E.S.P.

**Domicilio:** Manizales

**Dirección:** Avenida Kevin Ángel No. 70-70

**Correo electrónico:** atencionalcliente@efigas.com.co

**Teléfono:** 57(6)8982323

 <p><b>Efigas</b> S.A. E.S.P. Gas Natural para todos</p>	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PL-GI-80</b>
		<b>Versión: 2</b>
<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES</b>	<b>Página 2 de 19</b>	
		<b>Fecha: 20/02/2017</b>

## 5. DEFINICIONES

**Adolescente:** Conforme al artículo 3 del Código de la Infancia y de la Adolescencia, se entienden por adolescentes las personas entre 12 y 18 años de edad.

**Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus datos personales, la cual puede ser recolectada de manera (i) escrita, (ii) oral o (iii) mediante conductas inequívocas del Titular, que permitan concluir de manera razonable que otorgó la autorización.

La Autorización podrá ser recolectada y almacenada en medios físicos, digitales y/o electrónicos, o a través de cualquier tecnología de la información que permita su conservación.

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

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

**Datos personales:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. La naturaleza de los Datos Personales puede ser pública, semiprivada, privada o sensible.

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

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

**Datos sensibles:** Son aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos. Cualquier dato personal de Niños, Niñas y/o Adolescentes, será considerado

 <p><b>Efigas</b> S.A. E.S.P. Gas Natural para todos</p>	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PL-GI-80</b>
		<b>Versión: 2</b>
	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES</b>	<b>Página 3 de 19</b>
		<b>Fecha: 20/02/2017</b>

sensible, y no se le dará Tratamiento alguno que pueda vulnerar o amenazar su desarrollo físico, mental y emocional.

**Datos semiprivados:** Son aquellos que no tienen una naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular, sino a un grupo de personas o a la sociedad en general. Se entiende por dato semiprivado, entre otros, la información relacionada con seguridad social y con el comportamiento financiero y crediticio.

**Derecho de Habeas Data:** Conforme a lo dispuesto por el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, es el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

**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.

Para los efectos de la presente Política de Tratamiento de la Información y Datos Personales, se entenderán como Encargados del Tratamiento tanto EFIGAS (cuando realice directamente el Tratamiento de Datos Personales), como los Contratistas, Proveedores, Aliados Comerciales, Periodistas, Medios de Comunicación y demás tercera personas naturales o jurídicas a quienes EFIGAS Transmite Datos Personales para que realicen, a su cargo, alguno o algunos de los Tratamientos establecidos en este documento.

**Grupos de Interés:** Para todos los efectos de la presente política, se entenderán como grupos de interés: Accionistas, Miembros de la Junta Directiva, Aspirantes, Empleados y Colaboradores (directos e indirectos), Familiares de los Empleados y Colaboradores, Proveedores, Contratistas y Aliados, Clientes, Comunidad, Estado, Competidores, Medios de Comunicación y en general, todas las personas naturales respecto de las cuales EFIGAS y/o sus Encargados den Tratamiento a Datos Personales.

**Niño o Niña:** Conforme al artículo 3 del Código de la Infancia y la Adolescencia, se entienden por niños o niñas las personas entre los 0 y 12 años

**Protección de Datos:** son todas las medidas que se toman tanto a nivel técnico como jurídico, para garantizar que el Responsable y los Encargados del Tratamiento de los Datos Personales, den un adecuado Tratamiento a los mismos, conforme a las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1074 de 2015, así como para proteger de cualquier ataque o intento de acceder a estos por parte de personas no autorizadas.

**PQR'S:** Peticiones, quejas, reclamos y Recursos.

**Registro Nacional de Bases de Datos:** es el directorio público de las Bases de Datos sujetas a Tratamiento que operan en el país.

 <b>Efigas</b> <small>S.A. E.S.P.</small> <small>Gas Natural para todos</small>	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PL-GI-80</b>
		<b>Versión: 2</b>
<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES</b>	<b>Página 4 de 19</b>	
		<b>Fecha: 20/02/2017</b>

**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.

Para los efectos de la presente Política de Tratamiento de la Información y Datos Personales, se entenderá como Responsable del Tratamiento EFIGAS.

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

**Transferencia:** La Transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

**Transmisión:** Tratamiento de Datos Personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

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

## 6. PRINCIPIOS SOBRE EL MANEJO DE DATOS PERSONALES

Los principios que se establecen a continuación, constituyen los parámetros generales que serán respetados por EFIGAS en el Tratamiento de Datos Personales.

- a. **Principio de Legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a los Datos Personales se realizará de acuerdo con los requerimientos legales establecidos en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.
- b. **Principio de Finalidad:** El Tratamiento de los Datos Personales obtenidos por EFIGAS debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
- c. **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede llevarse a cabo con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento. Quedan exceptuados de este principio los Datos Públicos, los cuales podrán ser objeto de Tratamiento sin que se requiera autorización del Titular, conforme a lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012 y su Decreto

 <b>Efigas</b> S.A. E.S.P. Gas Natural para todos	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PL-GI-80</b>
		<b>Versión: 2</b>
<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES</b>	<b>Página 5 de 19</b>	
		<b>Fecha: 20/02/2017</b>

Reglamentario 1074 de 2015.

- d. **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- e. **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de EFIGAS en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- f. **Principio de acceso y circulación restringida:** Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados.
- g. **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por parte de EFIGAS, se deberá proteger mediante el uso de las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- h. **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales, están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

## 7. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Para los efectos de la presente Política de Tratamiento de la Información y Datos Personales, EFIGAS y los Encargados, darán Tratamiento de los Datos Personales de los diferentes Grupos de Interés, para las siguientes finalidades, de acuerdo a las siguientes etapas de Tratamiento:

### Recolección

EFIGAS directamente y/o a través de sus Encargados, realizará recolección de Datos Personales de los diferentes Grupos de Interés, requeridos para el relacionamiento con los mismos y para el desarrollo de su objeto social principal y actividades complementarias.

Salvo en los casos expresamente exceptuados por las normas que rigen la materia, EFIGAS solicitará Autorización previa, expresa e informada de los Titulares, para el Tratamiento de sus Datos Personales.

En el evento en que se requieran Datos Sensibles, EFIGAS y/o sus Encargados, deberán

 <p><b>Efigas</b> S.A. E.S.P. Gas Natural para todos</p>	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PL-GI-80</b>
		<b>Versión: 2</b>
	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES</b>	<b>Página 6 de 19</b>
		<b>Fecha: 20/02/2017</b>

informar dicho hecho al Titular, así como el carácter facultativo de su autorización, respecto de dicho Dato Personal.

### **Almacenamiento**

EFIGAS almacenará los Datos Personales en medios físicos y/o magnéticos mientras subsista la finalidad para la cual se recolectaron, adoptando las medidas de seguridad requeridas para la Protección de Datos.

### **Actualización**

EFIGAS actualizará la información de los Titulares, cuando medie solicitud de los mismos o cuando se adelanten campañas de actualización de datos, para lo cual deberá comunicar de forma oportuna a sus Encargados, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado.

### **Uso**

EFIGAS y sus Encargados utilizarán los Datos Personales de los Grupos de Interés, para las siguientes finalidades:

- a. Para desarrollar todas las actividades propias de su objeto social principal y conexos, incluyendo, pero sin limitarse a:

- i. **Prestación del servicio público de gas natural, suministro, distribución y/o comercialización:** Para dar cumplimiento a las normas que rigen la prestación del servicio público de gas natural; realizar reportes a las diferentes entidades de control y vigilancia establecidos en normas vigentes o requeridos por las autoridades competentes; ejecutar el Contrato de Condiciones Uniformes y los contratos suscritos con usuarios no regulados (suscripción (análisis de viabilidad de la prestación del servicio, elaboración de diseños, suscripción de matrícula, entre otros), conexión, distribución, comercialización, facturación (lectura de medidores, elaboración y reparto de facturas, aplicación de subsidios y contribuciones, análisis y verificación de consumo e investigaciones por Desviaciones Significativas de Consumo, recuperación de consumo, entre otras), gestión del cobro (persuasivo, extrajudicial y/o judicial), suspensiones (por mora en los pagos, por seguridad, o por reparaciones programadas), reconexiones), atención de emergencias, atención y notificación de PQR'S, pliegos de cargos, acciones de tutela, procedimientos administrativos y/o judiciales; agendamiento de visitas para realizar los trabajos contratados y verificar la calidad, continuidad y seguridad del servicio; suministrar información a los Contratistas, para que puedan dar cabal cumplimiento a las obligaciones derivadas de los contratos suscritos con EFIGAS, atención de PQR'S o acatamiento de una orden administrativa o judicial; tramitar permisos ante las autoridades competentes; pactar o imponer servidumbres y protocolizarlas; realizar consultas previas; programar obras de expansión de las redes de distribución y/o cobertura del gas natural; y en general, para cumplir y perseguir

 <p><b>Efigas</b> S.A. E.S.P. Gas Natural para todos</p>	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PL-GI-80</b>
		<b>Versión: 2</b>
	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES</b>	<b>Página 7 de 19</b>
		<b>Fecha: 20/02/2017</b>

el cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos suscritos.

Las anteriores finalidades se podrán desarrollar por cualquier medio (telefónico, presencial o escrito, para lo cual se podrá contactar al Titular en los teléfonos fijo y/o celular suministrados, en las oficinas de servicio al cliente; en el correo electrónico aportado; en redes sociales; en medios electrónicos; en las direcciones en las que se presta el servicio público de gas natural o en las direcciones de notificación y/o de contacto aportadas por los Titulares de los Datos Personales.

- ii. **Actividades complementarias a la prestación del servicio público de gas natural domiciliario:** Para dar cumplimiento a las normas legales que rigen las actividades y/o servicios complementarios a la prestación del servicio público de gas; realizar reportes a las diferentes entidades de control y vigilancia establecidos en normas vigentes o requeridos por las autoridades competentes; ejecutar los contratos de servicios adicionales solicitados por los Clientes (construcción, reparación, adecuación, modificación y/o mantenimiento de las redes internas y externas; reparación y mantenimiento de gasodomésticos; procesos de certificación y/o revisión periódica de las instalaciones internas a gas; reubicar equipos de medida; revisar y calibrar equipos de medida; conversión de vehículos a gas natural; productos cartográficos; elaboración de diseños, entre otros); facturación; gestión del cobro (persuasivo, extrajudicial y/o judicial); atención y notificación de PQR'S, acciones de tutela, procedimientos administrativos y/o judiciales; agendamiento de visitas para la ejecución de las labores contratadas y/o la verificación de las mismas; suministrar información a los Contratistas, para que puedan dar cabal cumplimiento a las obligaciones derivadas de los contratos suscritos con EFIGAS, atención de PQR'S o acatamiento de una orden administrativa o judicial; y en general, para cumplir y perseguir el cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos suscritos.

Las anteriores finalidades se podrán desarrollar por cualquier medio (telefónico, presencial o escrito, para lo cual se podrá contactar al Titular en los teléfonos fijo y/o celular suministrados, en las oficinas de servicio al cliente; en el correo electrónico aportado; en redes sociales; en medios electrónicos; en las direcciones en las que se presta el servicio público de gas natural o en las direcciones de notificación y/o de contacto aportadas por los Titulares de los Datos Personales.

- iii. **Financiación no bancaria:** Para dar cumplimiento a las normas legales que rigen las actividades de financiación no bancaria; realizar reportes a las diferentes entidades de control y vigilancia establecidos en normas vigentes o requeridos por las autoridades competentes; verificar el cumplimiento de requisitos para asignación de cupos; ejecutar los contratos de financiación suscritos; verificar datos en las Centrales de Riesgo legalmente establecidas, cuando los datos aportados por el solicitante del crédito no coinciden;

 <p><b>Efigas</b> S.A. E.S.P. Gas Natural para todos</p>	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PL-GI-80</b>
		<b>Versión: 2</b>
<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES</b>	<b>Página 8 de 19</b>	
		<b>Fecha: 20/02/2017</b>

facturación; gestión del cobro (persuasivo, extrajudicial y/o judicial); atención y notificación de PQR'S, acciones de tutela, procedimientos administrativos y/o judiciales; verificación de usuarios que tienen cupo aprobado para la solicitud de la financiación; verificación de los usuarios que hacen uso de los cupos aprobados y de los que no utilizan los cupos aprobados; suministrar información a los Contratistas y Aliados, para que puedan dar cabal cumplimiento a las obligaciones derivadas de los contratos suscritos con EFIGAS, atención de PQR'S o acatamiento de una orden administrativa o judicial; y en general, para cumplir y perseguir el cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos suscritos.

Las anteriores finalidades se podrán desarrollar por cualquier medio (telefónico, presencial o escrito, para lo cual se podrá contactar al Titular en los teléfonos fijo y/o celular suministrados, en las oficinas de servicio al cliente; en el correo electrónico aportado; en redes sociales; en medios electrónicos; en las direcciones en las que se presta el servicio público de gas natural o en las direcciones de notificación y/o de contacto aportadas por los Titulares de los Datos Personales.

- b. **Actividades de mercadeo, publicidad, comercialización y promoción de productos y/o servicios:** Para adelantar las actividades de mercadeo, publicidad, comercialización y promoción de productos y/o servicios ofrecidos por EFIGAS o por sus Aliados Comerciales por cualquier medio (telefónico, presencial o escrito, para lo cual se podrá contactar al Titular en los teléfonos fijo y/o celular suministrados, en las oficinas de servicio al cliente; en el correo electrónico aportado; en redes sociales; en medios electrónicos; en las direcciones en las que se presta el servicio público de gas natural o en las direcciones de notificación y/o de contacto aportadas por los Titulares de los Datos Personales); adelantar concursos y campañas de fidelización, rifas, juegos y espectáculos, con el fin de promocionar alguna campaña, bien o servicio propio y/o de terceros; cruzar la información suministrada a EFIGAS o sus Encargados con Entidades del Estado, empresas de servicios públicos, Aliados Comerciales, entre otros; realizar estudios de mercado y analizar nuevas posibilidades de negocio; identificar clientes potenciales; suministrar información a los Contratistas y Aliados, para que puedan dar cabal cumplimiento a las obligaciones derivadas de los contratos suscritos con EFIGAS, atención de PQR'S o acatamiento de una orden administrativa o judicial.
- c. **Responsabilidad social empresarial:** Para analizar y elaborar programas que generen un impacto social para sus Grupos de Interés; adelantar diálogos con sus Grupos de Interés; responder las solicitudes para la participación de EFIGAS en algún programa o evento; convocar y realizar programas, reuniones, capacitaciones y eventos con la Comunidad y demás Grupos de Interés y dejar registros documentales de los mismos (listas de asistencia, fotografías, grabaciones de voz y/o videos); realizar encuestas y entrevistas por cualquier medio (telefónico, presencial o escrito, para lo cual se podrá contactar al Titular en los teléfonos fijo y/o celular suministrados, en las oficinas de servicio al cliente; en el correo electrónico aportado; en redes sociales; en medios

 <b>Efigas</b> S.A. E.S.P. Gas Natural para todos	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PL-GI-80</b>
		<b>Versión: 2</b>
<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES</b>	<b>Página 9 de 19</b>	
		<b>Fecha: 20/02/2017</b>

electrónicos; en las direcciones en las que se presta el servicio público de gas natural o en las direcciones de notificación y/o de contacto aportadas por los Titulares de los Datos Personales) y dejar registros documentales de las mismas (listas de asistencia, fotografías, grabaciones de voz y/o videos); elaborar y socializar el informe de sostenibilidad; elaborar y socializar la política de sostenibilidad; analizar y aprobar o desaprobar solicitudes de inversión social; suministrar información a los Contratistas y Aliados, para que puedan dar cabal cumplimiento a las obligaciones derivadas de los contratos suscritos con EFIGAS, atención de PQR'S o acatamiento de una orden administrativa o judicial.

- d. Fines estadísticos, comerciales y/o de control de riesgos: Llevar controles e históricos de ventas, financiaciones de bienes y/o servicios propios o de terceros, consumos y recuperación de los mismos, facturación de bienes y/o servicios propios o de terceros, hábitos de pago, gestión del cobro, contabilidad, vencimientos en atención a PQR'S, procedimientos administrativos y judiciales, calificación de proveedores y contratistas, identificación y seguimiento de riesgos en la salud y seguridad en el trabajo, ingresos y egresos de personal, nómina, ascensos; adelantar estudios estadísticos de comportamiento de riesgo crediticio y realizar consultas y reportes en las diferentes Centrales de Riesgo legalmente establecidas; efectuar análisis financiero y contable; analizar comportamiento y segmentación del mercado; analizar la información de la población atendida; efectuar estudios de georeferenciación; identificar la actividad comercial de clientes activos, inactivos y potenciales; identificar clientes potenciales; efectuar registros contables por terceros; evaluar la calidad de los bienes y/o servicios ofrecidos y prestados; realizar encuestas por cualquier medio (telefónico, presencial o escrito, para lo cual se podrá contactar al Titular en los teléfonos fijo y/o celular suministrados, en las oficinas de servicio al cliente; en el correo electrónico aportado; en redes sociales; en medios electrónicos; en las direcciones en las que se presta el servicio público de gas natural o en las direcciones de notificación y/o de contacto aportadas por los Titulares de los Datos Personales); adelantar estudios tendientes a mejorar el ambiente laboral organizacional; suministrar información a los Contratistas y Aliados, para que puedan dar cabal cumplimiento a las obligaciones derivadas de los contratos suscritos con EFIGAS, atención de PQR'S o acatamiento de una orden administrativa o judicial.
- e. Ubicación de la información: Entregar la información a terceros Contratistas para el almacenamiento de los datos en un servidor cuya ubicación esté dentro o fuera del país.
- f. Funcionamiento de los sistemas de gestión comercial, documental, financiera y contable, equipos tecnológicos y de cómputo y acceso a la información: suministrar información a los Contratistas, para que puedan realizar el mantenimiento, desarrollos, pruebas y soporte de los aplicativos utilizados por EFIGAS y/o sus Encargados para su gestión comercial, documental, financiera y contable; suministrar información a los Contratistas, para que puedan realizar el mantenimiento y desarrollo de los equipos tecnológicos y de cómputo propios y/o de terceros; crear y eliminar usuarios y contraseñas para el ingreso a los diferentes aplicativos, equipos tecnológicos y de cómputo; así como administrar el directorio activo de colaboradores

 <b>Efigas</b> S.A. E.S.P. Gas Natural para todos	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PL-GI-80</b>
		<b>Versión: 2</b>
<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES</b>	<b>Página 10 de 19</b>	
		<b>Fecha: 20/02/2017</b>

de EFIGAS y/o sus Encargados; crear y eliminar cuentas de correo electrónico institucional; asignar permisos para la creación y acceso a carpetas ubicadas en los distintos servidores propios y/o de terceros; suministrar información a los Contratistas, para que puedan dar cabal cumplimiento a las obligaciones derivadas de los contratos suscritos con EFIGAS, atención de PQR'S o acatamiento de una orden administrativa o judicial; y en general, para cumplir y perseguir el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales derivadas de los contratos suscritos.

- g. **Proveedores, Contratistas y Aliados:** Solicitar cotizaciones y/u ofertas; adelantar procesos de licitación y/o contratación directa de productos y/o servicios; analizar las ofertas y/o cotizaciones presentadas y evaluar la información contenida en las mismas; solicitar referencias de terceros; consultar en las diferentes Centrales de Riesgo legalmente establecidas, el estado general del proveedor o contratista, entre otras información comercial, crediticia, financiera, económica y/o jurídica; adjudicar contratos para la adquisición de bienes y/o prestación de servicios; emitir órdenes de compra para la adquisición de bienes y/o prestación de servicios; contactar a los Proveedores, Contratistas y/o Aliados o a sus representantes legales y/o administradores de contrato, o a quienes estos designen, para garantizar el cabal cumplimiento y desarrollo de los contratos suscritos u órdenes de compra emitidas, hasta la terminación de los mismos; solicitar prueba del cumplimiento del pago de salarios y prestaciones sociales; verificar el cumplimiento al Manual SSTA para Contratistas y Proveedores o aquel que lo sustituya, modifique o revoque; verificar el cumplimiento de las normas sobre Protección de Datos Personales y en especial el cumplimiento de la Presente Política de Tratamiento de la Información y Datos Personales; reconocer y pagar las obligaciones derivadas de los contratos u órdenes de compra para la adquisición de bienes y/o servicios; y en general, para cumplir y perseguir el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales derivadas de los contratos suscritos.
  
- h. **Aspirantes y Empleados directos e indirectos, activos e inactivos y demás Colaboradores de EFIGAS:** Solicitar directamente al Titular o terceros hojas de vida y/o referencias laborales y personales; adelantar procesos de selección; analizar las hojas de vida, experiencia y competencias de los Aspirantes; realizar entrevistas y las pruebas que se requieran, para el cargo aspirado (directamente por EFIGAS o a través de terceros); conservar las hojas de vida y resultado de las pruebas de los Aspirantes para otros procesos de selección de EFIGAS y/o de terceros y/o por cumplimiento de una norma legal; suscribir contratos laborales y/o de prestación de servicios; realizar evaluaciones de competencias y desempeño; realizar estudios de clima, bienestar y cultura organizacional e implementar programas, capacitaciones, campañas y eventos, tendientes a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y/o colaboradores y sus familias; realizar capacitaciones, eventos, encuestas y entrevistas y dejar registros documentales de los mismos (listas de asistencia, fotografías, grabaciones de voz y/o videos); entregar suvenires y obsequios; ingresar los datos al aplicativo mediante el cual se liquida la nómina, realizar los pagos de salarios, primas, bonificaciones o gratificaciones, prestaciones sociales y vacaciones; reconocer derechos pensionales; realizar los descuentos permitidos en las normas vigentes; practicar y registrar embargos por orden de una autoridad judicial; dejar

 <b>Efigas</b> S.A. E.S.P. Gas Natural para todos	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PL-GI-80</b>
		<b>Versión: 2</b>
<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES</b>	<b>Página 11 de 19</b>	
		<b>Fecha: 20/02/2017</b>

evidencia de las afiliaciones y pagos; entregar la dotación; garantizar el cumplimiento de las normas de salud y seguridad en el trabajo y medio ambiente, para lo cual se deberá recopilar y analizar la Información de la salud y perfil socio demográfico de los empleados directos, retirados, aprendices, y empleados en misión; adelantar procedimientos por faltas disciplinarias y reportar cuando proceda a las autoridades competentes, faltas disciplinarias, penales y/o fiscales; en caso de traslados, para efectos de realizar reservas hoteleras, tiquetes aéreos o terrestres, entrega de vales de gasolina y peajes, viáticos para el traslado, solicitud de vehículos, entre otros; suministrar información a los Contratistas y Proveedores, para que puedan dar cabal cumplimiento a las obligaciones derivadas de los contratos suscritos con EFIGAS; y en general, para cumplir y perseguir el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales derivadas de los contratos suscritos.

- i. **Seguridad física de las instalaciones de EFIGAS:** Llevar registro y control de ingreso a las instalaciones de personas y vehículos; establecer controles de entrada y salida mediante tarjetas de acceso e identificación de empleados y visitantes; monitorear mediante video-vigilancia y grabación de voz, las diferentes áreas de la compañía.
- j. **Auditorías:** Para soportar procesos de auditorías internas y externas y asignar planes de mejora; dar cumplimiento a las normas legales; realizar reportes a las diferentes entidades de control y vigilancia establecidos en normas vigentes o requeridos por las autoridades competentes.
- k. **Accionistas:** Para reconocer, proteger y materializar los derechos de los accionistas; dar cumplimiento a las normas legales; realizar reportes a las diferentes entidades de control y vigilancia establecidos en normas vigentes o requeridos por las autoridades competentes.
- l. **Junta Directiva:** Para elegir a los miembros principales y suplentes de la junta directiva, darles instrucciones, removerlos y fijar su remuneración; convocar a reuniones; remitir documentos; realizar el pago de honorarios; realizar reportes a las diferentes entidades de control y vigilancia establecidos en normas vigentes o requeridos por las autoridades competentes.
- m. **General:** Para realizar reportes y atender requerimientos de las autoridades administrativas y judiciales competentes; cumplir con las normas vigentes; presentar demandas y denuncias ante las autoridades competentes; ejercer el derecho de defensa en cualquier proceso administrativo y/o judicial; dar cabal cumplimiento a las obligaciones derivadas de los contratos suscritos por EFIGAS; realizar comunicados de prensa internos y externos, así como comunicados de prensa oficiales con información relevante para los diferentes Grupos de Interés; y para cualquier otra finalidad requerida para el desarrollo del objeto social de EFIGAS

**Circulación:**

 <b>Efigas</b> S.A. E.S.P. Gas Natural para todos	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PL-GI-80</b>
		<b>Versión: 2</b>
<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES</b>	<b>Página 12 de 19</b>	
		<b>Fecha: 20/02/2017</b>

EFIGAS sólo circulará los Datos Personales a las personas autorizadas por el Titular, salvo en los casos en los que en virtud de la Ley 1581 de 2012, no se requiera autorización.

#### **Transferencia:**

Está prohibida la transferencia de datos personales de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles adecuados de Protección de Datos. Se entiende que un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos cuando cumpla con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los que la presente ley exige a sus destinatarios.

Esta prohibición no regirá cuando se trate de:

- a. Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia
- b. Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el Tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública
- c. Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable
- d. Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad
- e. Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el Responsable del Tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular
- f. Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

#### **Transmisión:**

EFIGAS, como Responsable del Tratamiento de los Datos Personales, velará porque los Encargados del Tratamiento, cumplan con lo establecido en las normas que rigen la materia.

#### **Supresión:**

Una vez agotada la finalidad para la cual se recolectaron los datos, EFIGAS procederá a suprimir, destruir o devolver la información, según sea el caso, salvo que exista una norma legal que obligue su conservación.

 <b>Efigas</b> S.A. E.S.P. Gas Natural para todos	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PL-GI-80</b>
		<b>Versión: 2</b>
<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES</b>	<b>Página 13 de 19</b>	
		<b>Fecha: 20/02/2017</b>

## 8. DERECHOS DE LOS TITULARES:

El Titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

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

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

- f. Acceder en forma gratuita a los datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

## 9. DEBERES DE EFIGAS CON RELACIÓN AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

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

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, EFIGAS se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado

 <b>Efigas</b> S.A. E.S.P. Gas Natural para todos	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PL-GI-80</b>
		<b>Versión: 2</b>
<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES</b>	<b>Página 14 de 19</b>	
		<b>Fecha: 20/02/2017</b>

con en el tratamiento de datos personales:

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del Derecho de Hábeas Data
- b. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la Ley 1581 de 2012, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.

La Autorización podrá ser recolectada y almacenada en medios físicos, digitales y/o electrónicos, o a través de cualquier tecnología de la información que permita su conservación.

- c. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada
- d. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento
- e. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible
- f. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada
- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento
- h. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012
- 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 1581 de 2012
- k. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 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

 <p><b>Efigas</b> S.A. E.S.P. Gas Natural para todos</p>	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PL-GI-80</b>
		<b>Versión: 2</b>
<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES</b>	<b>Página 15 de 19</b>	
		<b>Fecha: 20/02/2017</b>

- 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

## **10. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO**

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 18 de la Ley 1581 de 2012, son deberes de los Encargados:

- 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 de la Ley 1581 de 2012
- 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 1581 de 2012
- f. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares
- g. Registrar en la base de datos las leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la Ley 1581 de 2012
- 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

 <b>Efigas</b> S.A. E.S.P. Gas Natural para todos	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PL-GI-80</b>
		<b>Versión: 2</b>
<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES</b>	<b>Página 16 de 19</b>	
		<b>Fecha: 20/02/2017</b>

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

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

## **11. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR**

Para el Tratamiento de los Datos Personales, se requiere la Autorización del Titular previa, expresa e informada, salvo 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.

## **12. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA ANTES DE LA EXPEDICIÓN DEL DECRETO REGLAMENTARIO 1377 DE 2013**

En cumplimiento de lo previsto en el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 (incluido dentro del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015), mediante publicación en su página web y diario de amplia circulación, EFIGAS solicitó ratificación y autorización a todos los Titulares de Datos Personales, registrados en sus Bases de Datos, para continuar con el Tratamiento de la información recolectada con anterioridad de la entrada en vigencia del citado decreto, para lo cual, informó las finalidades para las cuales da Tratamiento a los Datos Personales.

Una vez transcurridos treinta (30) días hábiles siguientes a las publicaciones antedichas, sin que los Titulares solicitaran a EFIGAS por cualquier medio la supresión de sus Datos Personales, se entiende que EFIGAS y/o sus Encargados, pueden continuar con el

 <b>Efigas</b> S.A. E.S.P. Gas Natural para todos	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PL-GI-80</b>
		<b>Versión: 2</b>
<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES</b>	<b>Página 17 de 19</b>	
		<b>Fecha: 20/02/2017</b>

Tratamiento de la referida información, en los términos establecidos en la Ley 1581 de 1012, las demás normas que la complementen y/o sustituyan, y en la presente “Política de Tratamiento de la Información y Datos Personales”.

Lo anterior, sin perjuicio de que el Titular pueda ejercer los derechos que le asisten como titular de Datos Personales.

### **13. AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y/O ADOLESCENTES**

Para el Tratamiento de Datos Personales de Niños, Niñas y/o Adolescentes, se requerirá la Autorización de los padres o de quien ostente la patria potestad, atendiendo siempre el principio del interés superior del menor de 18 años y la prevalencia de sus derechos.

### **14. DATOS DE CONTACTO DEL AREA RESPONSABLE DE LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES**

El área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el Titular de la información puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir el dato y revocar la Autorización, es el Área de Servicio al Cliente de EFIGAS (cualquiera que sea su denominación).

El Titular de la información podrá registrar su petición, consulta o reclamo en el domicilio principal de EFIGAS ubicado en la Avenida Kevin Ángel No. 70-70 en la ciudad de Manizales, o en cualquiera de sus oficinas ubicadas en los departamentos de Caldas, Quindío y Risaralda (cuya dirección puede ser consultada en la página web de la entidad), la línea 018000966344 y el correo electrónico [atencionalcliente@efigas.com.co](mailto:atencionalcliente@efigas.com.co).

### **15. PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS Y RECLAMOS**

Para efectos de ejercer los derechos que le asisten al Titular frente al Tratamiento de sus Datos Personales, los Titulares o sus Causahabientes, podrán presentar Consultas, Reclamos y Quejas, en los siguientes términos:

#### **Consultas**

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado. El Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento deberán suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta se formulará por el medio habilitado por el Responsable del Tratamiento o

 <p><b>Efigas</b> S.A. E.S.P. Gas Natural para todos</p>	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PL-GI-80</b>
		<b>Versión: 2</b>
<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES</b>	<b>Página 18 de 19</b>	
		<b>Fecha: 20/02/2017</b>

Encargado del Tratamiento, siempre y cuando se pueda mantener prueba de esta.

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 fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **Reclamos**

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

- a. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

- b. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- c. 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.

### **Quejas**

El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y

 <p><b>Efigas</b> S.A. E.S.P. Gas Natural para todos</p>	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PL-GI-80</b>
		<b>Versión: 2</b>
	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES</b>	<b>Página 19 de 19</b>
		<b>Fecha: 20/02/2017</b>

Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento.

## **16. MEDIDAS DE SEGURIDAD**

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

## **17. MODIFICACION A LAS POLITICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACION Y DATOS PERSONALES**

EFIGAS se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, de manera unilateral, la presente “Política de Tratamiento de la Información y Datos Personales”. Los cambios efectuados serán publicados y no entrarán a regir sino luego de la publicación de los mismos.

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

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

## **18. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LAS POLITICAS**

Las “Políticas de Tratamiento de la Información y Datos Personales” anteriormente descritas regirán a partir del 27 de julio de 2013. Las bases de datos sujetas a Tratamiento de EFIGAS estarán vigentes mientras continúen ejerciendo las actividades propias de su objeto social y/o el término que establezca la ley.