

# VIDAGas<sup>o</sup>

---

# MANUAL *PARA EL* TRATAMIENTO *DE DATOS* PERSONALES

## **1. OBJETIVO**

*Establecer el manejo de la información vinculada a una o varias personas naturales o jurídicas que puedan relacionarse con la empresa de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1377 de 2013.*

*Inversiones GLP S.A.S. ESP adopta la presente política para el tratamiento de datos personales, de esta manera manifiesta, que garantiza los derechos de la privacidad, la intimidad y el buen nombre, en el tratamiento de éstos, y en consecuencia todas sus actuaciones se regirán por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.*

## **2. ALCANCE**

*INVERSIONES GLP S.A.S. E.S.P. en adelante IGLP, como responsable del tratamiento de los datos personales de sus clientes, proveedores y colaboradores asociados a la marca comercial VIDAGAS, sobre los cuales decida de forma directa y autónoma, dará cumplimiento a lo establecido por la Ley 1581 de 2012.*

## **3. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.**

*Responsable del tratamiento*

*Nombre: INVERSIONES GLP S.A.S*

*Domicilio y Dirección: Bogotá D.C, Calle 110 No. 9 - 25 OF. 1712*

*Correo electrónico: [servicioalcliente@empresasgasco.co](mailto:servicioalcliente@empresasgasco.co) Teléfono: (1)5873400*

### **Encargado del tratamiento.**

*Como parte del desarrollo del objeto social de IGLP, la empresa Millenium BPO SA actuará como encargado de la información, exclusivamente de clientes, recolectada a través del call center, a quien se le exige, la adopción y cumplimiento de las medidas técnicas, humanas y administrativas adecuadas para la protección de los Datos Personales. En todo caso la información será tratada de acuerdo a la finalidad que se disponga en ésta Política.*

**Domicilio y Dirección:**

**Correo electrónico:**

## 4. DEFINICIONES

**Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

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

**Dato:** Es toda información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo, susceptible de tratamiento, concerniente a personas físicas determinadas o determinables (tales como nombre, apellidos, estado civil, sexo, edad, domicilio, número de la seguridad social, número de matrícula del empleado, identificación personal, número de teléfono, etc.).

**Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

**Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, información consignada en documentos de identificación personal, a su profesión u oficio ya su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

**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.

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

**Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada que realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable.

**Responsable:** Persona natural o jurídica, pública o privada que decide sobre la Base de Datos y/o tratamiento.

**Titular:** Persona natural cuyos datos personales son objeto del tratamiento.

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

**Colaborador:** persona a la cual se encuentra vinculada laboralmente con la compañía.

## 5. PRINCIPIOS

El Tratamiento de Datos Personales que pueda llegar a realizar IGLP con ocasión de la ejecución de las diferentes actividades que desarrolla, bien en calidad de responsable o Encargada del mismo, obedecerá en todo momento a los siguientes principios:

**Principio de legalidad:** El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;

**Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;

**Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;

**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;

**Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;

El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley aplicable y de la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la ley;

**Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley aplicable y de la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la ley;

**Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;

**Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

## 6. CONDICIONES GENERALES

La Ley 1581 de 2012 desarrolló el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar, eliminar 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; también desarrolló el alcance del derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma. Este derecho constitucional conocido como habeas data, confiere a los ciudadanos la posibilidad de decidir y controlar la información que otros poseen sobre ellos y, en ese orden de ideas, la Ley 1581 de 2012 consagra los mecanismos y las garantías que permiten el pleno ejercicio del mencionado derecho.

En cumplimiento a lo establecido por la Ley 1581 de 2012, IGLP, en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales de sus clientes, proveedores y colaboradores asociados a su marca comercial VIDAGAS, ha adoptado las siguientes Políticas de Tratamiento de la Información, para garantizar que el tratamiento de los datos personales se ajuste a las disposiciones legales vigentes.

IGLP está debidamente constituida y vigilada para funcionar como empresa de servicios de públicos, por la SSPD - Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y es responsable del tratamiento de los datos personales de sus clientes, prestadores, proveedores y colaboradores, sobre los cuales decida

de forma directa y autónoma.

Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- a) El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- b) El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- c) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- d) El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

## **7. USO Y FINALIDADES DE LA INFORMACIÓN**

Tendrá como finalidades principales:

- Desarrollar actividades de mercadeo, publicidad propia directamente o por medio de un tercero, campañas de fidelización por cualquier medio de comunicación digital, físico, virtual/masivo/redes sociales.
- Realizar gestiones administrativas encaminadas a cumplir con sus obligaciones laborales, comerciales y tributarias, actualización de la información contenida en bases de datos.
- Atención de PQR's de los titulares o de aquel que lo ejerza.
- Verificación de información personal.
- Encuestas de opinión, , caracterización y seguimiento a la población
- Contestación a entidades y autoridades públicas, ,
- Realizar transmisión o transferencia de la información, dentro y fuera del país, para la gestión de ventas, evaluación de indicadores de oportunidad y calidad de los servicios.
- Consultar, verificar y validar la información en fuentes de información pública o privada.
- Consultar y verificar información de clientes, proveedores y trabajadores en herramientas o aplicativos destinados por la Empresa.

## **8. CONDICIONES ESPECÍFICAS**

IGLP en virtud de su objeto social, ha obtenido y conservado desde su creación, datos personales de sus contratistas/aliados, clientes/usuarios, proveedores y/o colaboradores, en adelante los "titulares", los cuales son recolectados, almacenados, organizados, usados, transmitidos, actualizados, rectificadas y en general administrados, de acuerdo con la respectiva



relación y/o vinculación (civil, laboral, comercial) aplicando las siguientes políticas:

- IGLP está comprometida en dar un correcto uso y tratamiento a los datos personales titulares, evitando el acceso no autorizado a terceros, de tal manera que se evita que éstos puedan conocer, vulnerar, modificar, divulgar y/o destruir la información, para lo cual se implementarán medidas de seguridad de la información, siendo de obligatoriocumplimiento
- IGLP solicitará a sus clientes, colaboradores y proveedores, los datos personales necesarios para establecer la respectiva relación y/o vinculación (civil, laboral, comercial). La información sensible requerida será de libre y voluntaria entrega por parte del respectivo titular. En el caso de menores de edad, la autorización para el tratamiento de datos deberá ser otorgada por sus padres de familia o tutores.

## **9. AUTORIZACION Y CONSENTIMIENTO DEL TITULAR**

Inversiones GLP dará tratamiento y gestión a la información y datos personales con base en la autorización otorgada por los titulares, excepto en los casos expresamente autorizados en la ley, a saber:

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

## **10. MEDIOS PARA OTROGAR LA AUTORIZACION Y PRUEBA**

La autorización y prueba de esta podrá realizarse mediante diferentes medios, entre ellos el documento físico, electrónico, mensaje de datos, Internet, Sitios Web, redes sociales, logs en internet, grabación de llamada telefónica, o en cualquier otro formato que en todo caso permita la obtención del consentimiento, así como mediante conductas inequívocas a través de las cuales se concluya que de no haberse surtido la misma por parte del titular o la persona legitimada para ello, los datos no se hubieran almacenado o capturado en la base dedatos.

## **11. DERECHOS DEL TÍTULAR**

*El titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:*

- Conocer, actualizar y rectificarse sus datos personales frente al responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento este 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 1581 de 2012.*
- 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 presente ley 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 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.*

## **12. DEBERES DE IGLP COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

*Cuando con ocasión de las actividades que adelante IGLP, ésta adquiera la calidad de responsable, según las definiciones indicadas en esta Política, IGLP tendrá los siguientes deberes frente a los Titulares de los Datos Personales:*

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.*
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.*
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.*



- *Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.*
- *Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.*
- *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.*
- *Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.*
- *Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley.*
- *Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.*
- *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.*
- *Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.*
- *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.*
- *Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.*

### **13. GARANTIAS DEL DERECHO AL ACCESO A EJERCICIO DE DERECHOS DEL TITULAR**

*Para garantizar el derecho de acceso del titular de los datos, inversiones GLP pondrá a disposición sin costo alguno, canales para hacer ejercicio de sus derechos.*

## **13.1. RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS (canales)**

*El área de servicio al cliente como responsable en adelantar las acciones necesarias para el ejercicio de los derechos del titular para clientes y proveedores, se atenderá y gestionarán las solicitudes por medio del correo electrónico **servicioalcliente@empresasgasco.co** o, **#479 (Línea Gratuita MovistarClaro-Tigo) Opción 1, al 3142663888** o por medio de comunicación escrita a la **dirección de las oficinas principales ubicadas en Bogotá, Calle 110 No. 9-25 Oficina1712.***

*Los colaboradores, en su calidad de titulares de los datos personales, podrán gestionar sus consultas o reclamos a través del área de Gestión Humana de IGLP.*

## **14. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR (CONOCER, ACTUALIZAR, RECTIFICAR, SUPRIMIR LOS DATOS REVOCAR LA AUTORIZACIÓN).**

*Las consultas o reclamos deberán ser presentados por el Titular de los datos o por su representante legal. En consecuencia, IGLP se reserva el derecho de verificar la identidad del peticionario, a través de los medios que tenga establecidos, de solicitarse información que contenga datos personales por medio de un tercero o apoderado, deberá adjuntarse poder debidamente autenticado.*

**La solicitud debe contener la información personal requerida (Nombre y datos de contacto para recibir la respuesta (teléfono, email, dirección, ciudad), la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y los documentos para ejercer su derecho como titular.**

*Independientemente del mecanismo utilizado para la radicación de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. 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.*

*Los reclamos para corrección, actualización o supresión de datos serán contestados dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.*

*Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos de IGLP 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 resultado.*

## **15. VIGENCIA**

*La presente política rige a partir del 20 de octubre del 2016 y su vigencia estará supeditada a la finalidad del tratamiento de los datos personales propios de la naturaleza jurídica de IGLP.*

## **16. CUMPLIMIENTO Y SEGUIMIENTO**

*Lo contenido en esta política y adicionales que hagan parte íntegra de esta son de obligatorio cumplimiento, Inversiones GLP es una empresa comprometida con el marco normativo regulatorio. La Gerencia de Auditoría y Compliance realizará el seguimiento al cumplimiento de la política.*

## **17. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA**

*Inversiones GLP podrá modificar sus Políticas y Procedimientos de Datos Personales aquí contenidos, a su libre elección y en cualquier momento y los mismos estarán vigentes una vez hayan sido publicados.*

*El Titular se compromete a revisar periódicamente esta Política para estar informado de tales modificaciones y cada nuevo acceso del usuario a la página será considerado una aceptación tácita de las nuevas condiciones.*

## **18. ANEXOS**

ANEXO: Formato Aviso de Privacidad

¿CÓMO CONTACTARNOS?

*INVERSIONES GLP S.A.S. como responsable del tratamiento de la información, tiene su domicilio principal en la Calle 110 No. 9-25 Ofc. 1712.*

*CORREO ELECTRÓNICO: [servicioalcliente@empresasgasco.co](mailto:servicioalcliente@empresasgasco.co)*

*TELÉFONO: 6000606 ó #606*

Sus datos personales serán incluidos en las bases de datos y podrán ser utilizados para las siguientes finalidades:

- 1) Capacitación; 2) Ejercicio de un derecho; 3) Atención al cliente (Gestión PQR);
- 4) Fidelización de clientes; 5) Gestión de estadísticas internas; 6) Procedimientos administrativos 7) Remisión de información relacionada con el objeto social de la compañía; 8) Campañas de actualización de datos e información de cambios de tratamiento de datos personales 9) Custodia y gestión de información y bases de datos; 10) Tratamiento de Bases de Datos; 11) Gestión de clientes; 12) Gestión de cobros y pagos; 13) Históricos de relaciones comerciales;
- 14) Dar contestación a organismos de control con datos no sensibles; 15) Verificación de datos y referencias; 16) Marketing; 17) Análisis de perfiles comerciales; 18) Encuestas de opinión; 19) Prospección comercial; 20) Publicidad propia directamente o por terceros, por cualquier medio de comunicación físico o digital; 21) Segmentación de mercados; 22) Venta a distancia; 23) Ofrecimiento de Productos y/o servicios; 23) Realizar el envío de información relacionada con programas, actividades, noticias, contenidos por área de interés, ofertas, promociones, productos y demás bienes o servicios ofrecidos por IGLP;
- 24) Cumplir con la normatividad vigente en Colombia para las sociedades comerciales, incluyendo pero sin limitarse a cualquier requerimiento del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, La Superintendencia De Sociedades y demás entidades o autoridades; 25) Cumplir las normas aplicables a proveedores y contratistas, incluyendo pero sin limitarse a las tributarias y comerciales;
- 26) Realizar estudios y/o encuestas relacionadas con los servicios, productos o bienes de IGLP; 27) Desarrollar programas conforme a sus estatutos; 28) Cumplir todos sus compromisos contractuales;
- 29) Informar sobre nuevos productos y/o servicios; 30) Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes, proveedores, contratistas, empleados y ex empleado; 31) Evaluar la calidad de nuestros productos y/o servicios; 32) Realizar transmisión o transferencia de la información, dentro y fuera del país, con el objetivo de cumplir los objetivos comerciales ligados a la actividad comercial de IGLP., con sujeción estricta a las Políticas y Procedimientos de Datos Personales de IGLP; 33) Desarrollar el objeto social de IGLP conforme a su estatuto.

Se informa a los titulares de información que pueden consultar las Políticas de Datos Personales en página web: [WWW.VIDAGAS.CO](http://WWW.VIDAGAS.CO)

## 1. FORMATO AVISO DE PRIVACIDAD.

La política de tratamiento de datos personales prevé los mecanismos a través de los cuales hacemos uso de éstos siendo seguros y confidenciales, pues se cuenta con los medios para asegurar que sean almacenados de manera tal que se impida el acceso indeseado por parte de terceras personas y asegurar la confidencialidad.