

# VIDAGAS<sup>o</sup>



# MANUAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES



## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para el tratamiento de datos personales recolectados y administrados por INVERSIONES GLP S.A.S. ESP (en adelante IGLP o la Compañía) en el desarrollo de su objeto social de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, con el fin de garantizar los derechos de los titulares a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, así como suprimirlos en los casos que sea procedente y revocar la autorización del tratamiento.

## 2. ALCANCE

El presente documento aplica al tratamiento que realice INVERSIONES GLP S.A.S. ESP sobre los datos personales que recolecte y administre en desarrollo de su objeto social.

## 3. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

### **Responsable del Tratamiento:**

**Nombre:** INVERSIONES GLP S.A.S. ESP.

**Domicilio y Dirección:** Bogotá D.C, Calle 110 No. 9 – 25 OF. 508

### **Correo Electrónico:**

[servicioalcliente@vidagas.co](mailto:servicioalcliente@vidagas.co) y [servicioalcliente@unigas.com.co](mailto:servicioalcliente@unigas.com.co)

**WhatsApp:** Vidagas 3142663888 y Unigas: 3168310506

**Líneas Telefónicas:** Unigas #606 y Vidagas #479 estas funcionan desde Claro, Tigo y Movistar.

### **Encargado del Tratamiento:**

Como parte del desarrollo de su objeto social, IGLP podrá contratar terceros a nivel nacional o internacional como Encargados del Tratamiento de datos personales, a quienes se les 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 con las finalidades que se dispongan en esta política y se les informará a los titulares el Encargado del Tratamiento según los medios a través de los cuales se realice la recolección de los datos personales.

## 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 datos que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

**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.

**Colaborador:** Persona natural que a través de una empresa de servicios temporales o directamente se encuentra vinculada laboralmente a la Compañía para desarrollar funciones específicas.

**Contratista:** Para IGLP se entiende como el tercero que posee un contrato de transporte especializado con la Compañía.

**Cliente envasado:** Persona natural o jurídica a la que se le suministra directamente el servicio de GLP a través de cilindros.

**Cliente Granel:** Persona natural o jurídica a la que se le suministra directamente el servicio de GLP a través de tanques estacionarios.

**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.

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

**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.

**Proveedor:** Persona natural o jurídica que proporciona bienes y/o servicios a IGLP.

**Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada que decide sobre la base de datos y/o tratamiento.

**Tercero:** Persona natural o jurídica con la cual la Compañía pueda llegar a establecer algún tipo de relación.

**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.

**Usuario:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio.

## 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 es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley 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, salvo los casos descritos en la ley. 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.

**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 o Encargado del tratamiento 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 ley.

## 6. DERECHOS DEL TITULAR

El titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al Responsable 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.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del tratamiento, salvo aquellos casos en los que no es exceptúa.
- c) Ser informado por el Responsable o Encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 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 han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.

- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

## **7. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Cualquier tratamiento de datos personales que realice IGLP en el desarrollo de su objeto social y de las finalidades establecidas en el Manual para el Tratamiento de Datos Personales requiere de la autorización previa, expresa e informada del titular.

Para esto, se han establecido mecanismos permitidos por la ley, teniendo en cuenta los escenarios en los que se realiza la recolección, bien sea, por escrito, de forma oral o mediante conductas inequívocas del titular; en donde se informa el tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales, las finalidades, sus derechos como titular y la identificación del Responsable y Encargado del tratamiento.

De igual forma, IGLP podrá utilizar herramientas tecnológicas, como la inteligencia artificial, para la recolección de datos personales cumpliendo con lo establecido por ley, por lo cual, el titular da su consentimiento para el tratamiento de datos personales a través de inteligencia artificial.

No se requerirá de la autorización del titular 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.
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

De igual forma, no se requerirá de la autorización expresa del titular en los casos necesarios para dar cumplimiento a las obligaciones legales para la prestación del servicio público, como en los siguientes casos, sin ser estos limitativos, sino meramente enunciativos:

- a) Emisión de factura electrónica o documento equivalente.
- b) Gestión de pedidos.
- c) Agendamiento servicios de mantenimiento o revisión de tanques.

## 8. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

Sin perjuicio de las finalidades específicas establecidas en las autorizaciones otorgadas por el titular, el tratamiento de datos personales realizado por IGLP tendrá como finalidades las siguientes, según cada grupo de interés, sin ser estas limitativas:

### Colaboradores

- Actividades de bienestar.
- Información de residencia y contacto en caso de emergencia.
- Vigilancia epidemiológica.
- Registro de ingreso y edad de los cotizantes a las AFP.
- Brindar apoyo en trámites ante las EPS y Cajas de Compensación familiar.
- Toma de decisiones con respecto a la ejecución y terminación del contrato de trabajo por parte de la Compañía o su asesor externo.
- Consulta de información en fuentes nacionales o internacionales para prevenir actividades de lavado de activos y/o financiación del terrorismo.
- Realizar transmisión o transferencia de la información, dentro y fuera del país, con el objetivo de cumplir los objetivos ligados a la actividad comercial de IGLP o quien está designe para representarla.
- Contactar a los teléfonos y correos electrónicos relacionados o entregados por el empleado en el desarrollo de sus funciones ya sean personales o corporativos en el entendido que ellos de manera libre y voluntaria los han aportado a IGLP.
- Utilizar, publicar, administrar, almacenar datos de imagen, biométricos (huellas, voz, patrones faciales, etc.), entregados a la Compañía o capturadas en Sistema de Video Vigilancia de los Centros de Operación y Oficina Central, para que sean utilizadas en campañas publicitarias internas y externas, videos de sensibilización, videos corporativos, campañas de prevención, verificaciones de seguridad, estudio de incidentes o accidentes y/o verificaciones, auditorías de procesos, protocolos, procedimientos, políticas de seguridad física, HSE, Gestión Humana o áreas de la Compañía que lo requieran.
- Consultar, solicitar, suministrar, reportar, procesar y divulgar toda la información que se refiera a mi comportamiento crediticio, financiero, comercial y de servicios a las Centrales de Información o Administración de esta.
- Realizar gestiones administrativas encaminadas a cumplir con sus obligaciones laborales, comerciales y tributarias.
- Actualización de la información contenida en bases de datos.
- Atención de PQRs de los titulares o de aquel que lo ejerza.
- Campañas de actualización de datos e información de cambios de tratamiento de datos personales.
- Custodia y gestión de información y bases de datos.
- Capacitación.



- 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, las Superintendencias de Sociedades y de Servicios Públicos Domiciliarios, la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG, el Ministerio de Minas y Energía, y demás entidades o autoridades.
- Cumplir las normas y políticas internas aplicables a contrapartes, incluyendo, pero sin limitarse a las tributarias y comerciales.
- Cumplir todos sus compromisos contractuales.
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con clientes, proveedores, contratistas, empleados y exempleados.
- Las demás necesarias que se presente en el entorno de la ejecución laboral.

## **Clientes envasado, granel y usuarios**

- 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.
- Atención de PQRs de los titulares o de aquel que lo ejerza.
- Encuestas de opinión, caracterización y seguimiento a la población.
- Consulta de información en fuentes nacionales o internacionales para prevenir actividades de lavado de activos y/o financiación del terrorismo.
- 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.
- Consultar, solicitar, suministrar, reportar, procesar y divulgar toda la información que se refiera a mi comportamiento crediticio, financiero, comercial y de servicios a las Centrales de Información o Administración de esta.
- Gestión de cobros y pagos.
- Análisis de perfiles comerciales.
- Ofrecimiento de productos y/o servicios de INVERSIONES GLP S.A.S. ESP o quien está designe para representarla.
- 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, las Superintendencias de Sociedades y de Servicios Públicos Domiciliarios, la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG, el Ministerio de Minas y Energía, y demás entidades o autoridades.
- Cumplir las normas y políticas internas aplicables a contrapartes, incluyendo, pero sin limitarse a las tributarias y comerciales.
- Campañas de actualización de datos e información de cambios de tratamiento de datos personales.
- Suministrar información en la plataforma SUI.
- Cumplir todos sus compromisos contractuales.



- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con clientes, proveedores, contratistas, empleados y exempleados.
- Utilizar, publicar, administrar, almacenar datos personales entre estos videos y/o fotografías, en las cuales figure o aparezca de forma parcial o completa la fisonomía del titular o la de sus socios, accionistas, administradores y/o colaboradores que permita la identificación.
- Las demás necesarias que se presente en el entorno de la prestación de los servicios.

## **Contratistas**

- 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.
- Atención de PQRs de los titulares o de aquel que lo ejerza.
- Encuestas de opinión, caracterización y seguimiento a la población.
- Consulta de información en fuentes nacionales o internacionales para prevenir actividades de lavado de activos y/o financiación del terrorismo.
- Realizar transmisión o transferencia de la información, dentro y fuera del país, con el objetivo de cumplir los objetivos ligados a la actividad comercial de IGLP o quien está designe para representarla.
- Gestión de cobros y pagos.
- Capacitación.
- Consultar, solicitar, suministrar, reportar, procesar y divulgar toda la información que se refiera a mi comportamiento crediticio, financiero, comercial y de servicios a las Centrales de Información o Administración de esta.
- Análisis de perfiles comerciales.
- Ofrecimiento de productos y/o servicios de IGLP o quien está designe para representarla.
- 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, las Superintendencias de Sociedades y de Servicios Públicos Domiciliarios, la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG, el Ministerio de Minas y Energía, y demás entidades o autoridades.
- Cumplir las normas y políticas internas aplicables a contrapartes, incluyendo, pero sin limitarse a las tributarias y comerciales.
- Suministrar información en la plataforma SUI.
- Cumplir todos sus compromisos contractuales.
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con clientes, proveedores, contratistas, empleados y exempleados.
- Utilizar, publicar, administrar, almacenar datos de imagen o biométricos (huellas, voz, patrones faciales, etc.), entregados a la Compañía o capturadas en Sistema de Video Vigilancia de los Centros de Operación y

Oficina Central, para que sean utilizadas en campañas publicitarias internas y externas, videos de sensibilización, videos corporativos, campañas de prevención, verificaciones de seguridad, estudio de incidentes o accidentes y/o verificaciones, auditorías de procesos, protocolos, procedimientos, políticas de seguridad física, HSE, Gestión Humana o áreas de la Compañía que lo requieran.

- Campañas de actualización de datos e información de cambios de tratamiento de datos personales.
- Las demás necesarias que se presente en el entorno de la ejecución comercial.

## Proveedores

- Atención de PQRs de los titulares o de aquel que lo ejerza.
- Capacitación.
- Consulta de información en fuentes nacionales o internacionales para prevenir actividades de lavado de activos y/o financiación del terrorismo.
- 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.
- Consultar, solicitar, suministrar, reportar, procesar y divulgar toda la información que se refiera a mi comportamiento crediticio, financiero, comercial y de servicios a las Centrales de Información o Administración de esta.
- Ofrecimiento de productos y/o servicios de IGLP o quien está designe para representarla.
- Gestión de cobros y pagos.
- 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, las Superintendencias de Sociedades y de Servicios Públicos Domiciliarios, la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG, el Ministerio de Minas y Energía, y demás entidades o autoridades.
- Cumplir las normas y políticas internas aplicables a contrapartes, incluyendo, pero sin limitarse a las tributarias y comerciales.
- Campañas de actualización de datos e información de cambios de tratamiento de datos personales.
- Suministrar información en la plataforma SUI.
- Cumplir todos sus compromisos contractuales.
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con clientes, proveedores, contratistas, empleados y exempleados.
- Utilizar, publicar, administrar, almacenar datos personales entre estos videos y/o fotografías, en las cuales figure o aparezca de forma parcial o completa la fisonomía del titular o la de sus socios, accionistas, administradores y/o colaboradores que permita la identificación.

- Las demás necesarias que se presente en el entorno de la ejecución comercial.

## **8.1. Cookies**

Las cookies son archivos pequeños de texto que los sitios web envían al navegador del usuario para recopilar información sobre la visita, mejorando la experiencia con el contenido y los servicios. En ese sentido, las cookies se usan para almacenar y seguir las preferencias de los titulares y las configuraciones, posibilitándole iniciar sesión, y proporcionándole publicidad basada en intereses, luchando contra el fraude, analizando la interacción con nuestros productos, ente otros fines legítimos.

Al ingresar al sitio web o aplicaciones y aceptar las cookies, esta dando su consentimiento para el uso de estas, declara que ha leído y aceptado los términos y condiciones e incluso las políticas de privacidad, tratamiento y protección de datos personales.

## **9. TRATAMIENTO DATOS PERSONALES SENSIBLES**

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) Con base en la relación laboral o con fines médicos según los perfiles de riesgo profesional.
- d) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- e) 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.

## **10. TRATAMIENTO DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

El tratamiento de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes queda prohibido salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública y cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

- a) Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b) Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

- c) Con base en la relación laboral y cumplimiento de deberes legales como empleador.
- d) El representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

## **11. 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 este manual, IGLP tendrá los siguientes deberes frente a los titulares de los 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, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- c) Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a 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.
- i) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.
- j) 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.
- k) Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.

- l) 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.
- m) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 12. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR

Para garantizar los derechos de los titulares establecidos en la ley IGLP ha puesto a su disposición los siguientes canales:

El área de servicio al cliente será el responsable de atender y coordinar la gestión de los reclamos y/o consultas presentadas por los clientes y proveedores a través de los canales establecidos para ello y publicados en el Manual para el Tratamiento de Datos Personales.

Los colaboradores, en su calidad de titulares de datos personales, deben gestionar sus derechos a través del área de gestión humana, siendo este el canal formal para tal fin.

Los reclamos y/o consultas podrán ser realizadas por:

- a) El titular de los datos, quien deberá acreditar su identidad.
- b) Los causahabientes, quienes deberá acreditar tal calidad.
- c) El representante legal o apoderado, quienes deberá acreditar tal calidad.
- d) Por estipulación a favor de otro o para otro.
- e) Los niños, niñas o adolescentes a través de las personas facultadas para representarlos.
- f) Las entidades públicas en ejercicio de sus funciones legales y/o administrativas o por orden judicial.

### 12.1. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER CONSULTAS

Cuando la solicitud implique únicamente la consulta de información de datos personales registrada en las bases de información de IGLP, esta deberá contener la siguiente información:

- a) Nombres y apellidos del titular y/o representante y/o causahabientes.
- b) La información que pretende consultar.
- c) Dirección física, electrónica y teléfono de contacto.
- d) Copia del documento de identidad o documento que acredite la calidad de representante o causahabiente.

Estas solicitudes serán atendidas 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.

## **12.2. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER RECLAMOS**

Cuando la solicitud implica la corrección, actualización o supresión, o cuando trate sobre un presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes del Responsable, esta deberá contener la siguiente información:

- a) Nombres y apellidos del titular y/o representante y/o causahabientes.
- b) Lo que se pretenda actualizar, corregir, suprimir, revocar o el deber presuntamente incumplido.
- c) Dirección física, electrónica y teléfono de contacto.
- d) Copia del documento de identidad o documento que acredite la calidad de representante o causahabiente.

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 de que se determine que IGLP no es competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

IGLP tendrá un término de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibir la solicitud. 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.

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.

## **13. VIGENCIA**

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

## **14. MODIFICACIONES A LA POLITICA**

IGLP podrá modificar sus políticas y procedimientos de datos personales 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.



## AVISO DE PRIVACIDAD

**¿CÓMO CONTACTARNOS?** INVERSIONES GLP SAS como Responsable del tratamiento de la información, tiene su domicilio principal en la Calle **110 No. 9-25 Of.508**

**CORREO ELECTRÓNICO:**

[servicioalcliente@vidagas.co](mailto:servicioalcliente@vidagas.co) y [servicioalcliente@unigas.com.co](mailto:servicioalcliente@unigas.com.co)

**WHASTAPP:** Vidagas 3142663888 y Unigas: 3168310506

**LÍNEAS TELEFÓNICAS:** Unigas #606 y Vidagas #479 estas funcionan desde Claro, Tigo y Movistar.

**PÁGINAS WEB:**

[www.unigas.com.co](http://www.unigas.com.co) o [www.vidagas.co](http://www.vidagas.co)

Los datos personales recolectados son tratados en cumplimiento de la ley 1581 de 2012 y de acuerdo con los lineamientos y para las finalidades establecidas en el Manual de Tratamiento de Datos Personales de acceso público a través de las páginas web [www.unigas.com.co](http://www.unigas.com.co) o [www.vidagas.co](http://www.vidagas.co)

Se informa que en el Manual pueden consultar sus derechos como titular de los datos, así como los procedimientos de consulta y reclamación que le permitirán hacer efectivos sus derechos.