

	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PL-GI-80</b>
	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES</b>	<b>Versión: 2</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

	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PL-GI-80</b>
	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES</b>	<b>Versión: 2</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

	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PL-GI-80</b>
	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES</b>	<b>Versión: 2</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 terceras personas naturales o jurídicas a quienes EFIGAS Transmita 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>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PL-GI-80</b>
	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES</b>	<b>Versión: 2</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>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PL-GI-80</b>
	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES</b>	<b>Versión: 2</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

	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PL-GI-80</b>
	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES</b>	<b>Versión: 2</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

	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PL-GI-80</b>
	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES</b>	<b>Versión: 2</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;

	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PL-GI-80</b>
	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES</b>	<b>Versión: 2</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>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PL-GI-80</b>
	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES</b>	<b>Versión: 2</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>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>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>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PL-GI-80</b>
	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES</b>	<b>Versión: 2</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>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PL-GI-80</b>
	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES</b>	<b>Versión: 2</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>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PL-GI-80</b>
	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES</b>	<b>Versión: 2</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

	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PL-GI-80</b>
	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES</b>	<b>Versión: 2</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>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PL-GI-80</b>
	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES</b>	<b>Versión: 2</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>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PL-GI-80</b>
	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES</b>	<b>Versión: 2</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

	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PL-GI-80</b>
	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES</b>	<b>Versión: 2</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

	<b>PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>Código: PL-GI-80</b>
	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES</b>	<b>Versión: 2</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.