

1. MARCO CONCEPTUAL

La Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, y su decreto reglamentario 1377 de 2013, desarrolla 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.

Surtigas S.A. E.S.P., 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 Privacidad y Tratamiento de Datos Personales", con el fin de que los titulares de datos que reposen en los archivos de Surtigas S.A. E.S.P. puedan ejercer los derechos establecidos bajo las leyes de protección de datos personales.

2. ALCANCE

La presente "Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales" es aplicable a Surtigas S.A. E.S.P.

Así mismo, la "Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales" aplica para cualquier registro de datos personales realizado en forma presencial, telefónica y/o virtual, verbalmente o por escrito, por Surtigas S.A. E.S.P, incluyendo a los empleados, funcionarios, contratistas o agentes de Surtigas S.A. E.S.P. Incluyendo cualquier información que el titular de la información ingrese, por sí mismo, por medios electrónicos o virtuales dispuestos por Surtigas S.A. E.S.P.

3. USO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

3.1. Información personal proveniente de titulares que pertenecen a distintos grupos de interés.

Surtigas S.A. E.S.P. recolecta, actualiza, usa, almacena, procesa, trata, transfiere, transmite y comparte datos personales, de acuerdo con los principios de confidencialidad y reserva que exige la Ley 1581 de 2012, decretos reglamentarios y normas que la complementen y/o sustituyan.

Dicha información será utilizada para actividades destinadas a:

- (1) Proporcionar, al titular de la misma, información de interés tales como productos, servicios, informes financieros de Surtigas S.A. E.S.P., información accionaria, liquidación de dividendos, facturación y cobro de servicios prestados por Surtigas S.A. E.S.P., entre otras.
- (2) La prestación del servicio público de gas natural y actividades complementarias.
- (3) Enviar información comercial, invitaciones o atenciones de la empresa.
- (4) Realizar encuestas y/o sondeos de opinión.
- (5) Llevar a cabo actividades o procesos ante entidades que forman parte del Régimen de Seguridad Social de Salud (Pensión, Salud, ARL), entidades de medicina prepagada o compañías de seguros.
- (6) Invitación a procesos adelantados por la empresa.
- (7) Actuaciones, actividades y procesos relacionados, vinculados o referidos con los accionistas e inversionistas de la empresa.
- (8) Actuaciones, actividades y procesos relacionados, vinculados o referidos con empleados y pensionados de la empresa, incluyendo sus familiares.
- (9) Actuaciones, actividades y procesos relacionados, vinculados o referidos con

contratistas o proveedores de la empresa.

Así mismo, la información podrá ser compartida con las autoridades o entidades públicas, con entidades financieras, con depósitos centrales de valores o con sus contratistas, para efectos de cumplir con los fines señalados, pero siempre cumpliendo con los principios de la Ley 1581 de 2012 y normas que la complementen y/o sustituyan.

3.2. Información personal proveniente de los usuarios de créditos Brilla

Surtigas S.A. E.S.P. a través de los convenios existentes con sus contratista y/o proveedores, recolecta, actualiza, usa, almacena, procesa, trata, transfiere, transmite y comparte la información de la cual es titular el usuario del crédito Brilla como el usuario o consumidor del servicio público domiciliario de gas natural, de acuerdo con los principios de confidencialidad y reserva que exige la Ley 1581 de 2012, decretos reglamentarios y normas que la complementen y/o sustituyan.

Dicha información será utilizada para actividades comerciales destinadas a:

- (1) Proporcionar, al titular de la misma, información de interés tales como productos, servicios, promociones, ofertas, concursos, beneficios entre otras.
- (2) La prestación del servicio público de gas natural y actividades complementarias.
- (3) El ofrecimiento de créditos Brilla para la compra de bienes o servicios.
- (4) Enviar información comercial, promocional, invitaciones o atenciones de la empresa.
- (5) Realizar encuestas y/o sondeos de opinión.

Así mismo, la información podrá ser compartida con sus contratistas o con los proveedores de los productos o servicios, para efectos de cumplir con la prestación del servicio público de gas domiciliario, realizar el mercadeo de promociones, realizar por parte de los proveedores o productores la venta de productos o servicios, gestionar el pago de los valores adeudados, entre otros, pero siempre cumpliendo con los principios de la Ley 1581 de 2012 y normas que la complementen y/o sustituyan.

La información de la cual es titular el usuario del crédito Brilla será incorporada en una base de datos cuya responsabilidad y manejo está a cargo de Surtigas S.A. E.S.P. Por consiguiente, será Surtigas S.A. E.S.P la entidad que procederá a efectuar las actualizaciones o correcciones o supresiones de la información y es claro que el titular de la información podrá dirigir sus solicitudes a Surtigas S.A. E.S.P.

3.3. El uso al que se destina la información se podrá dar mediante cualquier medio, sea este físico o electrónico o digital de comunicación existente o que llegue a existir.

3.4. Así mismo, es entendido que la información del titular del dato podrá ser suministrada por Surtigas S.A. E.S.P en el curso de procesos administrativos, gubernativos o judiciales o cuando las autoridades públicas, en ejercicio de sus funciones, le soliciten esta información.

De igual forma, es entendido que las actuaciones de Surtigas S.A. E.S.P puede ser objeto de auditoría y revisión, por parte de entidades públicas o privadas, con el fin de verificar el cumplimiento de sus funciones. Por lo tanto, en desarrollo de las mencionadas auditorías, se podrá poner en conocimiento, de las firmas o agentes auditores, la referida información.

4. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES



4.1. 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, Surtigas S.A. E.S.P., mediante el presente documento publicado en su web, solicita ratificación y autorización, a todos los titulares de datos personales, a los usuarios de crédito Brilla como a los usuarios o consumidores del servicio público y domiciliario de gas natural prestado en su zona de influencia, del uso de la información de que sean titulares y para continuar con el tratamiento de la información que ha sido recolectada con anterioridad de la entrada en vigencia del citado decreto.

Si dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la publicación de la presente "Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales" en la web www.surtigas.com.co o en periódicos de amplia circulación, el titular de la información no manifiesta por cualquier medio ante Surtigas S.A. E.S.P., la supresión de sus datos personales, es entendido, conforme a derecho, que Surtigas S.A. E.S.P., podrá continuar con el tratamiento de la referida información, en los términos y condiciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y normas que la complementen y/o sustituyan, como en los términos y condiciones establecidos en la presente "Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales".

No obstante, lo anterior en cualquier momento, aún después de vencido el plazo antes indicado, el titular de la información podrá solicitar a Surtigas S.A. E.S.P., la supresión de sus datos personales.

4.2. Autorización para el tratamiento de la información recolectada después de la expedición del Decreto Reglamentario 1377 de 2013

Surtigas S.A. E.S.P., se permite solicitar autorización para el tratamiento de datos personales para las finalidades señaladas en la presente "Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales". Para el efecto, el titular del dato podrá diligenciar el documento "Autorización para el Tratamiento de Datos Personales" publicado en la web www.surtigas.com.co Igualmente, podrá emitir su autorización utilizando los distintos medios que la empresa disponga o llegue a disponer para tales efectos.

5. VIGENCIA DE LA AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El titular del dato acepta y reconoce que la autorización de uso de sus datos personales estará vigente durante el tiempo en que Surtigas S.A. E.S.P. ejerza las actividades propias de su objeto social.

6. RESPONSABLE Y/O ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

El responsable y/o encargado del tratamiento de los datos personales de los usuarios de crédito Brilla como de los usuarios o consumidores del servicio público domiciliario de gas natural prestado por Surtigas S.A. E.S.P. identificada con Nit: 890.400.869-9 con sede principal en la Avenida Pedro Heredia Sector Armenia Calle 31 No. 47-30 en la ciudad de Cartagena, Bolívar. Página Web: www.surtigas.com.co teléfonos: 018000910164 desde línea fija, abreviado 164 desde línea fija de Cartagena Sincelejo y Montería o al abreviado desde su celular Claro 164 en la ciudad de Cartagena.

Por otra parte, el responsable y/o encargado del tratamiento de los datos personales, distintos a los enunciados anteriormente, será Surtigas S.A. E.S.P., identificada como se expone en líneas arriba. En estos casos, los datos de contactos serán los siguientes:

Atención al Inversionista:

Teléfono:(5) 6723200 ext 311 y 309
Fax: Fax: (5)662 5676
Correo Electrónico: atencionalcliente@surtigas.co

Conmutador Surtigas:
Teléfono ::(5) 6723200 – Fax: (5)662 5676
Correo Electrónico: atencionalcliente@surtigas.co

Surtigas S.A. E.S.P.se reserva el derecho a delegar en un tercero el tratamiento de los datos, en cuyo caso, exigirán al encargado la atención e implementación de las políticas y procedimientos idóneos para la protección de los datos personales y la estricta confidencialidad de los mismos.

7. MEDIDAS DE SEGURIDAD

Surtigas S.A. E.S.P. 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, Surtigas S.A. E.S.P. 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.

8. INFORMACIÓN SENSIBLE Y REFERIDA A NIÑOS Y ADOLESCENTES.

Por regla general Surtigas S.A. E.S.P. no solicitará información de datos sensibles, entendiendo por estos "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".

En caso de que en algún momento requiera tratar datos sensibles, Surtigas S.A. E.S.P. lo hará con estricto cumplimiento de la normatividad colombiana y solicitando autorización previa, expresa y clara de su titular.

Igualmente, Surtigas S.A. E.S.P. no solicitará información referida a niños y adolescentes, por encontrarse ello prohibido en la Ley 1581 de 2012. Sin embargo, es claro que quedaron exceptuados de esta prohibición en la Ley 1581 de 2012, los datos que sean de naturaleza pública, siempre que en su tratamiento se cumplan los requisitos establecidos en el art. 12 del decreto reglamentario 1377 de 2013.

En consecuencia, en caso de que en algún momento se requiera tratar datos de niños y adolescentes, Surtigas S.A. E.S.P. lo hará con estricto cumplimiento de la normatividad colombiana y solicitando autorización previa, expresa y clara del representante legal de su titular.

9. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES.

Conforme a la Ley 1581 de 2012, el Titular de los datos personales tendrá 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 presente ley.

c) 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.

d) 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.

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 esta ley y a la Constitución.

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

10. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Surtigas S.A. E.S.P. se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, de manera unilateral, la presente "Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales". Los cambios efectuados serán publicados y no entrarán a regir sino luego de la publicación de los mismos.

Así mismo, se conservarán las versiones anteriores de la presente "Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales".

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 Privacidad y Tratamiento de Datos Personales" constituyen la aceptación de los mismos.

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

11. CONSULTAS Y RECLAMOS

Para la recepción de consultas, reclamos, quejas o para el ejercicio de los derechos como usuario o cliente, podrá comunicarse con el Responsable y/o encargado del tratamiento de los datos personales, antes mencionados, en el horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a p.m. jornada continua - sábados de 7:30 a.m. a 12:00 m en la ciudad de Cartagena, en Montería y Sincelejo en los horarios de 7:30 a.m. 11:45 a.m. y de 1:30 a 4:00 p.m. o radicar su consulta o reclamo en cualquiera de las sedes principales del Responsable y/o encargado del tratamiento de los datos personales, dirigida al área de Atención al Cliente.

El Responsable y/o encargado del tratamiento de los datos personales dará respuesta al peticionario dentro de los términos establecidos por la Ley 1581 de 2012 para el caso de consultas y reclamos, respectivamente; para el efecto, la solicitud debe contener todos los datos necesarios y aplicables al derecho de petición para garantizar la oportuna y efectiva respuesta. Además, deberá contener la descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.

Toda solicitud, para ser tramitada, debe presentarse por el titular de los datos o por su representante legal; por lo tanto, el Responsable y/o encargado del tratamiento de los datos personales se reserva el derecho de verificar la identidad del peticionario

mediante cualquier medio.

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo, con independencia del medio utilizado para su formulación. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, 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 plazo.

Las solicitudes de actualización, corrección, rectificación o supresión de los datos serán contestadas 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.

Los reclamos referidos a la corrección, actualización o supresión de datos, o por presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley deberán contener la identificación del titular del dato, 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.

Para el caso de los usuarios de crédito Brilla como de los usuarios o consumidores del servicio público domiciliario de gas natural una vez recibido el reclamo completo, inclúyanse 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. Para el caso de titulares de datos distintos a los antes enunciados Surtigas S.A. E.S.P. 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.

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.

12. FECHA DE PUBLICACIÓN DE LA "POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES"

La presente "Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales" es publicada en la web www.surtigas.com.co en fecha 26 de julio de 2013.