

 <small>Una empresa PROMIGAS</small>	CÓDIGO:	N-02-2-16
	NOMBRE:	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
	VERSIÓN:	8

1. OBJETO

SURTIGAS S.A. E.S.P y sus empresas relacionadas y/o vinculadas, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y en los Decretos Reglamentarios 1377 de 2013; Decreto Reglamentario 1074 de 2015 (Capítulo 25) y 1759 de 2016, implementa la “Política de Protección de Datos Personales” para el tratamiento de datos personales, desarrollada por 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.

La presente política, que se encontrará a disposición de los titulares de datos personales en las oficinas y página web de SURTIGAS S.A. E.S.P, y de las empresas vinculadas y/o relacionadas, busca garantizar a todos los Titulares de Datos Personales la protección de los mismos, el derecho de acceso a éstos, así como poner en conocimiento los canales por medio de los cuales los Titulares podrán ejercer sus derechos relacionados con los Datos Personales que tenga y llegue a tener SURTIGAS S.A. E.S.P y sus empresas vinculadas y relacionadas.

2. ALCANCE

Esta política es aplicable a todos los datos personales registrados en bases de datos en forma presencial, telefónica y/o virtual, verbalmente o por escrito, por SURTIGAS S.A. E.S.P y/o a las empresas que se les presta soporte administrativo y/o técnico, incluyendo a los empleados, funcionarios, contratistas o agentes de SURTIGAS S.A. E.S.P y/o a las empresas que se les presta soporte administrativo y/o técnico. 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 y/o a las empresas que se les presta soporte administrativo y/o técnico.

3. DEFINICIONES

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **Consentimiento del titular:** Es una manifestación de la voluntad, informada, libre e inequívoca, a través de la cual el titular de los datos de carácter personal acepta que un tercero utilice su información.

- **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, a su profesión u oficio y a 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 sujetas 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, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios.
- **Dato Privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- **Datos 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 por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- **Habeas Data:** Es el derecho que tiene todo titular de información de conocer, actualizar, rectificar u oponerse a la información concerniente a sus datos personales.
- **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.
- **Sistema de IA:** Sistema basado en máquinas que, con objetivos explícitos o implícitos, infiere a partir de los datos recibidos cómo generar resultados como predicciones, contenidos, recomendaciones o decisiones que pueden influir en entornos físicos o virtuales.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

4. CONDICIONES GENERALES

Los funcionarios de SURTIGAS S.A. E.S.P y a las empresas que se les presta soporte administrativo y/o técnico, que intervienen en el almacenamiento, tratamiento, consulta o cualquier otra actividad relacionada con los datos personales y sistemas de información deben actuar de conformidad con las funciones y obligaciones descritas en esta política.

Así mismo, se indica que SURTIGAS S.A. E.S.P. suscribe acuerdos de confidencialidad y deber de secreto con los funcionarios cumpliendo así con el deber de informar las obligaciones sobre el tratamiento que deben dar a la información y en especial al manejo de los datos personales, información que quedará almacenada en la historia laboral correspondiente.

En el evento de realizar contratos o negocios con terceros, con los cuales transmitan datos personales, los funcionarios deben suscribir un contrato de transmisión de datos donde se establezca la finalidad y uso de los datos transmitidos, para ello debe utilizar el formato diseñado para tal fin. Así mismo, el funcionario debe solicitar las autorizaciones correspondientes de uso y tratamiento de los datos personales a los titulares de los datos, utilizando para ello el formato de autorización correspondiente, para empleados y terceros respectivamente Los soportes debidamente diligenciados, física o electrónicamente, deben quedar registrados y almacenados en el Centro de Administración de Documentos.

La Jefatura de Riesgos y Cumplimiento de SURTIGAS es el administrador de esta Política y es responsable de su revisión y actualización cuando sea necesario, o mínimo cada dos años. Los cambios deben ser realizados previa aprobación del Gerente General/Representante Legal y siguiendo lo establecido en la Norma de Administración de Políticas. Se debe dejar constancia de las revisiones realizadas, indicando las fechas y las personas responsables de las mismas. Todas las recomendaciones y sugerencias de cambio al documento deben ser enviadas a la Jefatura de Riesgos y Cumplimiento.

5. CONTENIDO

5.1. PRINCIPIOS DE LA PROTECCIÓN DE DATOS

Esta política se regirá bajos los siguientes principios establecidos en El artículo 4 de la Ley de Protección de Datos Personales y se han de aplicar, de manera armónica e integral, en el desarrollo, interpretación y aplicación de la Ley:

- **Principio de legalidad:** El tratamiento de los datos es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 y en los Decretos 1377 de 2013, 1759 de 2016 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 solo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que revele el consentimiento. El tratamiento de los datos requiere la autorización previa e informada del Titular por cualquier medio que permita ser consultado con posterioridad.
- **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. En el momento de solicitar la autorización al titular, el responsable del tratamiento deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente, conservando prueba del cumplimiento de este deber:
 - El tratamiento al cual serán sometidos sus datos y la finalidad del mismo.
 - El carácter facultativo de la respuesta del Titular a las preguntas que le sean hechas cuando éstas traten sobre datos sensibles o sobre datos de niños, niñas o adolescentes.
 - Los derechos que le asisten como Titular.
 - La identificación, dirección física, correo electrónico y teléfono del responsable del tratamiento.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento se sujet a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la Ley 1581 y de la Constitución. En este sentido, el tratamiento solo 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 y otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido solo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la Ley.
- **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento 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. El responsable del tratamiento tiene la responsabilidad de implantar las medidas de seguridad correspondientes y de ponerlas en conocimiento de todo personal que tenga acceso, directo o indirecto, a los datos. Los usuarios que accedan a los sistemas de información del responsable del tratamiento deben conocer y cumplir con las normas y medidas de seguridad que correspondan a sus funciones. Estas normas y medidas de seguridad se recogen en los diferentes

documentos establecidos, tales como la Política de Seguridad de la Información, y en el Procedimiento Administración de Cuentas de Usuarios en la Plataforma Informática de obligatorio cumplimiento para todo usuario y personal de la empresa. Cualquier modificación de las normas y medidas en materia de seguridad de datos personales por parte del responsable del tratamiento ha de ser puesta en conocimiento de los usuarios.

- **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 solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley 1581 y en los términos de esta.

5.2. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Razón social del responsable: SURTIGAS S.A. E.S.P

Domicilio: Cartagena

Dirección: Avenida Pedro de Heredia Calle 31 No 47 - 30

Correo electrónico: Surtigas@surtigas.com.co

Teléfono: (5) 6723200

5.3. DEBERES

5.3.1. Responsable del tratamiento de bases de datos con datos personales

SURTIGAS S.A. E.S.P como Responsables del Tratamiento de Datos Personales, informará a los Titulares en el momento de solicitar la Autorización: (i) el tratamiento al cual se someterán los Datos Personales y la finalidad del mismo; (ii) el carácter facultativo de la respuesta cuando se les realicen preguntas sobre Datos Sensibles o Datos de Niños, Niñas y Adolescentes; (iii) los derechos que les asisten como Titulares de la información; y (iv) la identificación, dirección física o electrónica y teléfono de SURTIGAS S.A. E.S.P y de sus empresas relacionadas como Responsable del Tratamiento de la información correspondiente.

Adicionalmente, cuando SURTIGAS S.A. E.S.P actué en calidad de Responsable del Tratamiento, éste tendrá los siguientes deberes, tal y como los mismos se encuentran descritos en el Artículo 17 de la Ley 1581 de 2012:

- Garantizar al Titular, en todo momento, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data en los términos previstos en la ley;
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;

- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la Autorización otorgada;
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada;
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley;
- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley;
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos de protección de datos personales para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos;
- Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- Informar, a solicitud del Titular, el uso dado a sus Datos Personales;
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de los Datos Personales de los Titulares;
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio en la materia regulada por esta Política.

5.3.2. Encargado del Tratamiento:

El Encargado del Tratamiento de la información, tendrá los deberes consignados en el Artículo 18 de Ley 1581 de 2012 así:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;

- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los Datos Personales en los términos en la ley;
- Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la ley;
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para protección de datos personales para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;
- Registrar en la Base de Datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley;
- 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;
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- 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;
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio en la materia regulada por esta Política.

En el evento en que concurran las calidades de Responsable del Tratamiento y Encargado del Tratamiento, SURTIGAS S.A. E.S.P deberá cumplir tanto con los deberes descritos en el numeral 5.3.1 anterior como con aquellos descritos en este numeral 5.3.2.

5.4. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LAS BASES DE DATOS CON DATOS PERSONALES

SURTIGAS S.A. E.S.P y las empresas que se les presta soporte administrativo y/o técnico recopilan y reciben información personal que sea suministrada voluntariamente por los Titulares. Los Datos Personales serán tratados única y exclusivamente para los fines autorizados por el Titular y para aquellos previstos en la presente Política y

por el tiempo que sea necesario para dar cumplimiento a dichos fines. La obtención de los Datos Personales de los Titulares podrá realizarse por cualquier medio previsto para tal fin.

Para los efectos de la presente Política de Tratamiento de la Información y Datos Personales, SURTIGAS S.A. E.S.P., sus empresas relacionadas y/o vinculadas y los Encargados, darán Tratamiento de los Datos Personales de los diferentes Grupos de Interés, para las siguientes finalidades, de acuerdo con las siguientes etapas de Tratamiento:

5.4.1. Recolección

SURTIGAS 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, SURTIGAS 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, SURTIGAS y/o sus Encargados, deberán informar dicho hecho al Titular, así como el carácter facultativo de su autorización, respecto de dicho Dato Personal.

5.4.2. Almacenamiento

SURTIGAS 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.

5.4.3. Actualización

SURTIGAS 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.

5.4.4. Uso

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

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), reconnexiones), 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 SURTIGAS, 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 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 celulares 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 SURTIGAS, 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 celulares 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.

- a. Financiación no bancaria (Créditos): 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; asignar, recalcular o actualizar cupos de crédito de acuerdo con los requisitos establecidos por Surtigas y/o las entidades vinculadas, mediante procesos manuales o automatizados; realizar scoring y analizar su comportamiento crediticio, historial de pagos, ingresos reportados o inferidos y demás variables relevantes, utilizando herramientas de analítica de datos, aprendizaje automático e inteligencia artificial, para determinar elegibilidad, condiciones y ofertas de crédito; 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 SURTIGAS, 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 suministrado, 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 SURTIGAS 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 SURTIGAS 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 SURTIGAS, 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 SURTIGAS 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 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 SURTIGAS, 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 SURTIGAS, 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 SURTIGAS 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 de SURTIGAS 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 SURTIGAS, 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 SURTIGAS: 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 SURTIGAS o a través de terceros); conservar las hojas de vida y resultado de las pruebas de los Aspirantes para otros procesos de selección de SURTIGAS 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 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 SURTIGAS; 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 SURTIGAS (visitantes):** 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 videovigilancia 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.
- m. **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.

- n. 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 SURTIGAS; 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 SURTIGAS.
- I. Tratamiento de datos personales mediante sistemas de inteligencia artificial y decisiones automatizadas: En Surtigas, reconocemos que algunos de nuestros procesos, incluyendo el Proceso de Calificación y Asignación de Ofertas de Crédito Brilla AA, utilizan técnicas de analítica avanzada, aprendizaje automático (machine learning) e inteligencia artificial (IA) para realizar perfilamientos y tomar decisiones automatizadas.

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, la Ley 1266 de 2008 y las Circulares Externas No. 002 de 2024 y No. 001 de 2025 de la Superintendencia de Industria y Comercio, en lo referente a las actividades de financiación no bancaria desarrolladas a través del programa *Brilla*, Surtigas se compromete a:

- Informar de manera clara y comprensible a los titulares sobre el uso de IA/ML, la lógica general utilizada en la toma de decisiones automatizadas y las posibles consecuencias de dichas decisiones, tales como la aprobación, rechazo o modificación de condiciones de un servicio o crédito.
- Obtener autorización previa, expresa e informada para el tratamiento de datos que involucren procesos de inferencia de ingresos, scoring crediticio u otras decisiones automatizadas, especificando las fuentes de datos, finalidades y el rol de terceros encargados.
- Garantizar el derecho del titular a solicitar la revisión humana de las decisiones automatizadas y a presentar observaciones que serán valoradas antes de una decisión definitiva.
- Realizar Evaluaciones de Impacto de Protección de Datos (EIPD) para identificar, valorar y mitigar riesgos relacionados con decisiones automatizadas, sesgos algorítmicos y calidad de los datos en especial en los casos donde se identifique un mayor impacto.
- Incluir monitoreos sobre el uso de técnicas de IA explicable para facilitar la interpretación de las decisiones.
- Asegurar que los datos utilizados por sistemas de IA sean veraces, completos, exactos, actualizados y protegidos contra accesos no autorizados, cumpliendo con los principios de calidad y seguridad.

- Solicitar la autorización del titular presentando de forma diferenciada las finalidades del tratamiento de datos personales en al menos dos grupos: (i) finalidades necesarias para la ejecución del contrato o la prestación del servicio, y (ii) finalidades accesorias, tales como el envío de publicidad, comunicaciones comerciales o la oferta de otros servicios. El titular podrá oponerse en cualquier momento al tratamiento de sus datos para finalidades accesorias, sin que su negativa afecte la continuidad o el acceso al servicio principal.

5.4.5. Circulación:

SURTIGAS 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.

5.4.6. 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.

5.4.7. Transmisión:

SURTIGAS, 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.

5.4.8. Supresión:

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

5.5. AUTORIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO

De acuerdo con el artículo 9 de la Ley 1581, para el tratamiento de datos personales se requiere la autorización previa e informada del Titular mediante la aceptación de la presente política.

Así mismo, la empresa solicitará a los Titulares de los Datos Personales incluyendo al personal interno de la organización, previo al tratamiento de los mismos, una Autorización para recopilar dichos datos, almacenarlos y tratarlos. Dicha Autorización podrá ser obtenida por cualquier medio que permita ser verificado posteriormente y estará a disposición del respectivo Titular. En la Autorización se informará a los Titulares el tratamiento que se realizará sobre los Datos Personales y las finalidades para las cuales están siendo recopilados.

Cuando los Titulares entreguen a SURTIGAS S.A. E.S.P los Datos Personales mediante la entrega de una tarjeta personal y/o una tarjeta corporativa con sus datos, se entenderá que los Titulares han dado su Autorización a SURTIGAS para el tratamiento de dichos Datos Personales.

Los Titulares de los Datos Personales podrán revocar la Autorización en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. La revocatoria deberá solicitarse mediante los canales habilitados y de forma escrita al correo electrónico servicioalcliente@surtigas.co o a las siguientes direcciones de SURTIGAS S.A E.S. P, siguiendo el procedimiento establecido para la realización del Reclamos que se detalla más adelante.

CIUDAD	DIRECCIÓN
Cartagena	Avenida Pedro de Heredia Calle 31 No 47 – 30
Montería	Carrera 14 No 48 C – 55
Sincelejo	Calle 20 A No 25 – 54

La Autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

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

SURTIGAS S.A. E.S.P y sus empresas relacionadas y/o vinculadas se abstendrán de utilizar medios engañosos y fraudulentos para obtener la Autorización para el tratamiento por parte de los Titulares de los Datos Personales y, en general, para realizar el tratamiento por parte de las personas que tengan algún tipo de vínculo con SURTIGAS S.A. E.S.P. y sus empresas relacionadas y/o vinculadas.

5.6. DATOS SENSIBLES

SURTIGAS y sus empresas relacionadas y/o vinculadas realizará tratamiento de Datos Sensibles cuando sea estrictamente necesario y cuando dicho tratamiento haya sido autorizado de forma previa, expresa y voluntaria por parte del respectivo Titular. Dicha Autorización es facultativa por parte del Titular. En este caso, SURTIGAS mantendrá este tipo de datos bajo los mayores estándares de seguridad y con acceso restringido y serán tratados únicamente para las finalidades autorizadas por el Titular.

5.7. DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

En caso de que SURTIGAS S.A. E.S.P y sus empresas vinculadas y/o relacionadas requieran realizar tratamiento de Datos Personales de niños, niñas y adolescentes, se requerirá de Autorización expresa de los representantes legales de los menores. En dichas Autorizaciones se indicará que SURTIGAS S.A. E.S.P responderá y respetará el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y se asegurará el respeto de sus derechos fundamentales (Decreto 1377 de 2013) y las demás establecidas por la ley. Autorización expresa de menores.

5.8. DERECHOS DE LOS TITULARES

De acuerdo con el artículo 8 de la Ley 1581 y a los artículos 21 y 22 del Decreto 1377 de 2013, los Titulares de los datos pueden ejercer una serie de derechos en relación al tratamiento de sus datos personales. Estos derechos podrán ejercerse por las siguientes personas:

- Por el Titular, quién deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro y para otro.
- Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

El Titular de los Datos Personales tendrá los siguientes derechos:

- **Derecho de acceso o consulta:** Se trata del derecho del Titular a ser informado por el responsable del tratamiento, previa solicitud, respecto al origen, uso y finalidad que le han dado a sus datos personales.

- Derechos de quejas y reclamos. La Ley distingue cuatro tipos de reclamos:
 - **Reclamo de corrección:** el derecho del Titular a que se actualicen, rectifiquen o modifiquen aquellos datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
 - **Reclamo de supresión:** el derecho del Titular a que se supriman los datos que resulten inadecuados, excesivos o que no respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
 - **Reclamo de revocación:** el derecho del Titular a dejar sin efecto la autorización previamente prestada para el tratamiento de sus datos personales.
 - **Reclamo de infracción:** el derecho del Titular a solicitar que se subsane el incumplimiento de la normativa en materia de Protección de Datos.
- **Derecho a 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 LEPD.
- **Derecho a presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones:** el Titular o causahabiente solo podrá elevar esta queja una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento.

5.9. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

Todas las consultas, reclamos, inquietudes y/o solicitudes de los Titulares de los Datos Personales que se encuentren bajo el tratamiento de SURTIGAS S.A. E.S.P, serán atendidos a través de los siguientes canales:

Dependencia Encargada: Jefatura de Riesgos y Cumplimiento

Domicilio: Cartagena

Dirección: Avenida Pedro de Heredia Calle 31 No 47 – 30

Correo electrónico: surtigas@surtigas.com.co

Para ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus Datos Personales, así como para revocar la Autorización del tratamiento, los Titulares deberán dirigir su respectiva solicitud siguiendo el procedimiento establecido por la ley para cada caso.

5.10. PROCEDIMIENTOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DEL TITULAR

5.10.1. Derecho de acceso o consulta

Según el artículo 21 del Decreto 1377 de 2013, el Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales en dos casos:

- Al menos una vez cada mes calendario.

- Cada vez que existan modificaciones sustanciales de las políticas de tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, SURTIGAS S.A. E.S.P., solamente podrá cobrar al Titular gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente. Para tal efecto, el responsable deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando ésta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.

El Titular de los datos puede ejercitar el derecho de acceso o consulta de sus datos mediante un escrito dirigido a SURTIGAS S.A. E.S.P., enviado mediante correo electrónico a Surtigas@surtigas.com.co indicando en el Asunto “Ejercicio del derecho de acceso o consulta”, o a través de correo postal remitido a las siguientes direcciones:

CIUDAD	DIRECCIÓN
Cartagena	Avenida Pedro de Heredia Calle 31 No 47 – 30
Montería	Carrera 14 No 48 C – 55
Sincelejo	Calle 20 A No 25 – 54

La solicitud deberá contener los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del Titular.
- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del Titular y, en su caso, de la persona que lo representa, así como del documento acreditativo de tal representación.
- Petición en que se concreta la solicitud de acceso o consulta.
- Dirección para notificaciones, fecha y firma del solicitante.
- Documentos acreditativos de la petición formulada, cuando corresponda.

El Titular podrá elegir una de las siguientes formas de consulta de la base de datos para recibir la información solicitada:

- Visualización en pantalla.
- Por escrito, con copia o fotocopia remitida por correo certificado o no.
- Correo electrónico u otro medio electrónico.
- Otro sistema adecuado a la configuración de la base de datos o a la naturaleza del tratamiento, ofrecido por SURTIGAS S.A. E.S.P y sus empresas vinculadas o relacionadas.

Una vez recibida la solicitud, la empresa resolverá la petición de consulta en un plazo 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. Estos plazos están fijados en el artículo 14 de la Ley 1581.

Una vez agotado el trámite de consulta, el Titular o causahabiente podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

5.10.2. Derechos de quejas y reclamos

El Titular de los datos puede ejercitar los derechos de reclamo sobre sus datos mediante un escrito dirigido a SURTIGAS S.A. E.S.P., enviado mediante correo electrónico a Surtigas@surtigas.com.co, indicando en el Asunto “Ejercicio del derecho de acceso o consulta”, o a través de comunicación física remitida a las siguientes direcciones:

CIUDAD	DIRECCIÓN
Cartagena	Avenida Pedro de Heredia Calle 31 No 47 – 30
Montería	Carrera 14 No 48 C – 55
Sincelejo	Calle 20 A No 25 – 54

La solicitud deberá contener los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del Titular.
- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del Titular y, en su caso, de la persona que lo representa, así como del documento acreditativo de tal representación.
- Descripción de los hechos y petición en que se concreta la solicitud de corrección, supresión, revocación o inflación.
- Dirección para notificaciones, fecha y firma del solicitante.
- Documentos acreditativos de la petición formulada que se quieran hacer valer, cuando corresponda.

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.

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.

SURTIGAS S.A. E.S.P y sus empresas relacionadas o vinculadas., resolverá la petición de queja y reclamo en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender al 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 agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, el Titular o causahabiente es cuando podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

5.11. MEDIDAS DE SEGURIDAD

SURTIGAS S.A. E.S.P y sus empresas vinculadas y/o relacionadas., con el fin de cumplir con el principio de seguridad consagrado en el artículo 4 literal g) de la Ley 1581, cuenta con mecanismos internos de seguridad de la información y protocolos de acceso y administración de las bases datos para evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. No obstante, SURTIGAS S.A. E.S.P y sus empresas vinculadas y/o relacionadas se exoneran 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.

Por otra parte, SURTIGAS S.A. E.S.P. y sus empresas vinculadas y/o relacionadas, mediante la suscripción de los correspondientes contratos de transmisión, ha requerido a los encargados del tratamiento con los que trabaje la implementación de las medidas de seguridad necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información en el tratamiento de los datos personales.

A continuación se exponen las medidas de seguridad implantadas por SURTIGAS S.A. E.S.P. y sus empresas relacionadas o vinculadas, que están recogidas y desarrolladas en las siguientes tablas (Tablas II, III, IV y V).

Tabla II. Medidas de seguridad comunes para todo tipo de datos (públicos, semiprivados, privados, sensibles) y bases de datos (automatizadas, no automatizadas)

Gestión de documentos y soportes	Control de acceso	Incidencias	Personal	Administración de Cuentas de Usuarios en la Plataforma Informática
1. Medidas que eviten el acceso indebido o la recuperación de los datos que han sido descartados, borrados o destruidos. 2. Acceso restringido al lugar donde se almacenan los datos. 3. Autorización del responsable para la salida de documentos o soportes por medio físico o electrónico. 4. Sistema de etiquetado o identificación del tipo de información. 5. Inventario de soportes.	1. Acceso de usuarios limitado a los datos necesarios para el desarrollo de sus funciones. 2. Lista actualizada de usuarios y accesos autorizados. 3. Mecanismos para evitar el acceso a datos con derechos distintos de los autorizados. 4. Concesión, alteración o anulación de	1. Registro de incidencias: tipo de incidencia, momento en que se ha producido, emisor de la notificación, receptor de la notificación, efectos y medidas correctoras. 2. Procedimiento de notificación y gestión de incidencias.	1. Definición de las funciones y obligaciones de los usuarios con acceso a los datos 2. Definición de las funciones de control y autorizaciones delegadas por el responsable del tratamiento. 3. Divulgación entre el personal de las normas y de las consecuencias del incumplimiento de las mismas	1. Elaboración e implementación del Manual de obligado cumplimiento para el personal. 2. Contenido mínimo: ámbito de aplicación, medidas y procedimientos de seguridad, funciones y obligaciones del personal, descripción de las bases de datos, procedimiento ante incidencias, procedimiento de copias y recuperación de datos, medidas de seguridad para el transporte, destrucción y reutilización de documentos,

	permisos por el personal autorizado			identificación de los encargados del tratamiento.
--	-------------------------------------	--	--	---

Tabla III. Medidas de seguridad comunes para todo tipo de datos (públicos, semiprivados, privados, sensibles) según el tipo de bases de datos

Bases de datos no automatizadas			Bases de datos automatizadas	
Archivo	Almacenamiento de documentos	Custodia de documentos	Identificación y autenticación	Telecomunicaciones
1. Archivo de documentación siguiendo procedimientos que garanticen una correcta conservación, localización y consulta y permitan el ejercicio de los derechos de los Titulares.	1. Dispositivos de almacenamiento con mecanismos que impidan el acceso a personas no autorizadas.	1. Deber de diligencia y custodia de la persona a cargo de documentos durante la revisión o tramitación de los mismos.	1. Identificación personalizada de usuarios para acceder a los sistemas de información y verificación de su autorización. 2. Mecanismos de identificación y autenticación; Contraseñas: asignación, caducidad	1. Acceso a datos mediante redes seguras.

Tabla IV. Bases de datos automatizadas y no automatizadas

Bases de datos automatizadas y no automatizadas			Bases de datos automatizadas			
Auditoría	Responsable de seguridad	Administración de Cuentas de Usuarios en la Plataforma Informática	Gestión de documentos y soportes	Control de acceso	Identificación y autenticación	Incidencias
1. Auditoría ordinaria (interna o externa) 2. Auditoría extraordinaria por modificaciones sustanciales en los sistemas de información. 3. Informe de detección de deficiencias y propuesta de correcciones. 4. Análisis y conclusiones del responsable de seguridad y del responsable del tratamiento.	1. Designación de uno o varios responsables de seguridad. 2. Designación de uno o varios encargados del control y la coordinación de las medidas del 3. Prohibición de delegación de la responsabilidad del responsable del tratamiento en el responsable de seguridad. 3. Prohibición de delegación de la responsabilidad del responsable del tratamiento en el responsable de seguridad. 4. Análisis y conclusiones del responsable de seguridad y del responsable del tratamiento.	1. Controles periódicos de cumplimiento	1. Registro de entrada y salida de documentos y soportes: fecha, emisor y receptor, número, tipo de información, forma de envío, responsable de la recepción o entrega	1. Control de acceso al lugar o lugares donde se ubican los sistemas de información.	1. Mecanismo que limite el número de intentos reiterados de acceso no autorizados. 2. Autorización del responsable del tratamiento para la ejecución de los procedimientos de recuperación.	1. Registro de los procedimientos de recuperación de los datos, persona que los ejecuta, datos restaurados y datos grabados manualmente.

Tabla V. Medidas de seguridad para datos sensibles según el tipo de bases de datos

Bases de datos no automatizadas			Bases de datos automatizadas			
Control de acceso	Almacenamiento de documentos	Copia o reproducción	Traslado de documentación	Gestión de documentos y soportes	Control de acceso	Telecomunicaciones
Acceso solo para personal autorizado. 2. Mecanismo de identificación de acceso. 3. Registro de accesos de usuarios no autorizados. 5. Conservación del Informe a disposición de la autoridad.	1. Archivadores, armarios u otros ubicados en áreas de acceso protegidas con llaves u otras medidas.	1. Solo por usuarios autorizados. 2. Destrucción que impida el acceso o recuperación de los datos.	1. Medidas que impidan el acceso o manipulación de documentos.	1. Sistema de etiquetado confidencial. 2. Cifrado de datos. 3. Cifrado de dispositivos portátiles cuando salgan fuera.	1. Registro de accesos: usuario, hora, base de datos a la que accede, tipo de acceso, registro al que accede. 2. Control del registro de accesos por el responsable de seguridad. Informe mensual. 3. Conservación de los datos: 2 años.	1. Transmisión de datos mediante redes electrónicas cifradas.

5.12. TRANSFERENCIA DE DATOS A TERCEROS PAÍSES

De acuerdo con el Título VIII de la Ley 1581, se prohíbe la transferencia de datos personales 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:

- Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia.
- Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública.
- Transferencias bancarias, conforme a la legislación que les resulte aplicable.
- Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.
- 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.
- Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

En los casos no contemplados como excepción, corresponderá a la Superintendencia de Industria y Comercio proferir la declaración de conformidad relativa a la transferencia internacional de datos personales. El Superintendente está facultado para requerir información y adelantar las diligencias tendentes a establecer el cumplimiento de los presupuestos que requiere la viabilidad de la operación.

Las transmisiones internacionales de datos personales que se efectúen entre un responsable y un encargado para permitir que el encargado realice el tratamiento por cuenta del responsable, no requerirán ser informadas al Titular ni contar con su consentimiento, siempre que exista un contrato de transmisión de datos personales.

5.13. VIGENCIA

La presente Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales rige a partir de septiembre de 2020. SURTIGAS S.A. E.S.P se reserva el derecho a modificar la presente política, en los términos y con las limitaciones previstas en la ley. Las modificaciones que se realicen a la presente Política se comunicarán de forma oportuna a los Titulares de los Datos Personales antes de ser implementadas.

Las bases de datos con datos personales serán objeto de tratamiento durante el tiempo que sea razonable y necesario para la finalidad para la cual son recabados los datos. Una vez cumplida la finalidad o finalidades del tratamiento, y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario. SURTIGAS S.A. E.S.P., procederá a la supresión de los datos personales en su posesión salvo que exista una obligación legal o contractual que requiera su conservación. Por todo ello, dicha base de datos ha sido creada sin un periodo de vigencia definido.

6. REGISTROS

- F-02-2-35 “Acuerdo de confidencialidad y deber secreto”.
- F-02-2-36 “Acuerdo de transmisión de datos”
- F-02-2-38 “Autorización para el tratamiento de datos personales de potenciales trabajadores, trabajadores y extrabajadores”
- F-02-2-42 “Autorización para el tratamiento y transferencia de datos personales – usuarios o terceros”.
- F-02-2-39 “Autorización para el tratamiento y transferencia de datos personales – colaboradores e hijos menores de edad”
- F-02-2-41 “Autorización de canales de contacto de Surtigas, Brilla, seguros y todas sus unidades de negocios y servicios”
- Aviso de privacidad

En la herramienta KAWAK aparecen los(as) colaboradores(as) que participaron en la revisión y aprobación del presente documento, los cuales hacen constar que recibieron documentación e información previa para tal efecto y que el documento está adecuado a las actividades y prácticas de la organización

ANEXO A

REGISTRO DE CAMBIOS AL DOCUMENTO					
FECHA	VERSIÓN	PAGINA	SECCIÓN	CAMBIOS EFECTUADOS	INCORPORÓ
9/ago/2022	6	Todas	N.A.	Se revisa el documento, se cambia versión y fecha de vigencia según solicitud con Id. 11288	Cristian Salazar
23/oct/2023	7	Todas	N.A.	Se incluye el registro "F-18-2-31 "Autorización de canales de contacto de Surtigas, Brilla, seguros y todas sus unidades de negocios y servicios". Se cambia versión y fecha de vigencia según solicitud con Id. 12923	Cristian Salazar
26/nov/2025	8	Todas	N.A	Se revisa documento, se cambia de proceso y código pasa de Gestión de Registros N-18-2-2 a Gestión de Cumplimiento quedando con el código N-02-2-16, se actualizan los nombres de los cargos mencionados según organigrama vigente, en el numeral 3 DEFINICIONES se incluye: Consentimiento del titular, Dato Semiprivado, Dato Privado, Habeas Data, Sistema de IA, en el numeral 5.4.4. Uso se ajusta el literal a. Financiación no bancaria (Créditos), se incluye el numeral I Tratamiento de datos personales, se cambia versión y fecha de vigencia, según solicitud con Id. 15235	Adriana Sánchez