



POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

MONTAGAS S.A.E.S.P.

Propósito: Establecer y promulgar de manera específica el tratamiento que debe aplicarse a los datos personales manejados por la empresa. Todo ello teniendo en cuenta las siguientes:

CONSIDERACIONES

1. Que mediante la Ley 1581 de 2012 el Congreso de la Republica expide el Régimen General de Protección de Datos Personales, el cual, de conformidad con su artículo 1°, tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellos 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".
2. Que la Ley 1581 de 2012, por tanto, constituye el marco general de la protección de los datos personales en Colombia.
3. Que la Ley 1581 de 2012 dispone en el literal k) de su artículo 17 y en el literal de su artículo 18 que es deber los responsables del Tratamiento de los datos personales "Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial para la atención de consultas y reclamos" por parte de los Titulares.
4. Que según el artículo 25 ibídem "Las políticas de Tratamiento en ningún caso podrán ser inferiores a los deberes contenidos en la presente ley".
5. Que con el fin de facilitar la implementación y cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Presidente de la República expidió el Decreto 1377 de 2013.
6. Que el Decreto 1377 de 2013 reglamentó en su Capítulo III la forma como los Responsables del Tratamiento de la información deberán redactar su Política para el Tratamiento de Datos Personales.

Exposición de la Política:

1. Responsable del Tratamiento: **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS MONTAGAS S.A. E.S.P.** sociedad comercial debidamente constituida de conformidad con las leyes de Colombia mediante escritura pública número 751 de 16 de marzo de 1983 de la notaria segunda de Pasto, registrada en la



cámara de comercio de Pasto, con matrícula mercantil número 13132-4 de 28 de marzo de 1983, con domicilio en Pasto, identificada con NIT: 891.202.203 - 9

2. **Definiciones:** Para la interpretación de la presente Política se adoptaran las siguientes definiciones extraídas de la Ley 1581 de 2012 (Artículo 3°) y del Decreto 1377 de 2013 (Artículo 3°):

- a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- b) **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
- c) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento
- d) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables
- e) **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados demás 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 sometidas a reserva.
- f) **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.
- g) **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.
- h) **Responsable del Tratamiento:** Persona natural a 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.
- i) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.



j) **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.

k) **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la Republica de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

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

3. Finalidades del Tratamiento: La finalidad del Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales de los clientes, proveedores, trabajadores, contratistas, colaboradores, usuarios y/o suscriptores de MONTAGAS S.A E.S.P. consiste en:

- a) Prestar un mejor servicio y atención.
- b) Informar sobre el servicio público domiciliario de comercialización y distribución de GLP “Gas Licuado de Petróleo” y eventuales cambios sobre él.
- c) Proveer y promocionar los servicios de MONTAGAS S.A.E.S.P.
- d) Invitar a participar en ofertas, estudios, premios y demás asuntos programados por la Empresa;
- e) Facilitar los canales de comunicación con la Compañía;
- f) Cumplir con las obligaciones contraídas en virtud de la relación legal, contractual, laboral y/o reglamentaria contraída con nuestra Empresa;
- g) Evaluar la calidad de nuestros servicios;

4. Derechos del Titular. De acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, los Titulares de datos personales tratados por MONTAGAS S.A E.S.P. tienen 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 este 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 dada 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.
- g) Solicitará la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales, en los términos del inciso tercero del artículo 9° del Decreto 1377 de 2012. Para estos efectos se aplicará el procedimiento descrito en el artículo 22 de la Ley 1581 de 2012.
- h) Acceder a los datos personales que estén bajo el control de aquellos y ejercer sus derechos sobre los mismos, según lo regulado por el artículo 22° del Decreto 1377 de 2013.
- i) El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales: (i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.
- j) Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, el responsable solo podrá cobrar al titular los 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 esta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.

6. Derechos de los niños y adolescentes. En el Tratamiento, la empresa de Servicios Públicos MONTAGAS S.A.E.S.P., asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños y adolescentes. Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

No obstante, y según el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013, el Tratamiento de este tipo de datos será procedente cuando:

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

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente dará la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión



que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

8. Deberes de MONTAGAS S.A. E.S.P.: MONTAGAS S.A. E.S.P, como Responsable y Encargado de los datos personales de los Titulares, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, y reportar 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 este previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;
- 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.
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley 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.
- m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.



- n) Informar a la autoridad sobre la protección de datos cuando se presente 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.
- p) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- q) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- r) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;

8. Legitimación para el ejercicio de los derechos del titular: Los derechos de los Titulares establecidos en la Ley, podrán ejercerse ante MONTAGAS S.A E.S.P por las siguientes personas:

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

9. Área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos de los Titulares: La oficina de atención al cliente de MONTAGAS S.A.E.S.P. E.S.P tendrá la responsabilidad de proteger los datos personales de los Titulares, y tramitará las solicitudes que están contempladas en la ley 1377 de 2013 y la presente Política.

Para todos los efectos y con el fin esencial de determinar la persona responsable del Tratamiento de la Información que consta en la base de datos, a efectos de permitir el adecuado ejercicio de los derechos por parte de El Titular de la información, podrá presentar todas sus dudas, aclaraciones e información adicional, a la Oficina de Atención al Usuario, la cual está ubicada en carrera 25 N°15-29 centro, teléfono (2) 7292626 y su correo electrónico es notificacion@montagas.com.co.

10. Procedimiento: Para que los titulares de la información puedan ejercer los derechos de dar a conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información y revocar la autorización, podrán consultar la información personal del Titular que repose en las base de datos de MONTAGAS S.A E.S.P.



La consulta se formulará por escrito o a través del correo electrónico de la empresa MONTAGAS S.A E.S.P.

Las peticiones que se presenten ante la Empresa deberán cumplir con los requisitos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) para las peticiones en interés particular.

La consulta será atendida en un tiempo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho termino, 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.

11. Reclamos. El Titular o Las personas que puedan representarlo, 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 la ley o en la presente Política, podrán presentar un reclamo ante la oficina de atención al cliente de MONTAGAS S.A E.S.P. el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

a) El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a MONTAGAS S.A E.S.P., 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 adjunte lo faltante o subsane. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informara 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.

El Titular o su representante solo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento.

12. Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato: Los Titulares o su representante podrán en todo momento solicitar a MONTAGAS S.A E.S.P. la



supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de estos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012 y el numeral 10 de la presente Política.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal, contractual, laboral v/o reglamentario de permanecer en la base de datos. Tampoco será procedente la supresión cuando:

- a) El Titular de la información tenga un deber legal o contractual con La Empresa y, para lograr su cabal cumplimiento se requiera la información que consta en la base de datos
- b) La supresión de los datos por parte de MONTAGAS S.A E.S.P., implique la obstaculización del desarrollo de las investigaciones judiciales o administrativas a ejecutar por parte de las autoridades competentes.

Si vencido el término legal respectivo, el responsable y/o el encargado, según fuera el caso, no hubieran eliminado los datos personales, el Titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales. Para estos efectos se aplicara el procedimiento descrito en el artículo 22 de la Ley 1581 de 2012.

13. Publicación: La presente Política ha sido publicada en La página web y en la cartelera de la oficina de atención al usuario de MONTAGAS S.A.E.S.P. La dirección de la página web es: www.montagas.com.co

14. Vigencia: La presente POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE MONTAGAS S.A. E.S.P. Rige a partir del 1 de enero de dos mil quince (2015).

**EL- LAYTHY B. SAFA HUSEIN
GERENTE GENERAL
MONTAGAS S.A.E.S.P.**