

# MANUAL DE POLITICAS DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN UNIGAS COLOMBIA S.A. E.S.P.

## JUSTIFICACIÓN

El presente manual regula el tratamiento de la información personal recolectada y administrada por cualquiera de las divisiones de UNIGAS COLOMBIA S.A. E.S.P (En adelante UNIGAS COLOMBIA) como consecuencia del desarrollo de su objeto social. Su elaboración responde al cumplimiento de las obligaciones previstas en el decreto 1377 de 2013, con lo que se busca garantizar el derecho fundamental de habeas data y todos aquellos regulados mediante la ley 1581 de 2012.

El manual documenta y recoge los cambios organizacionales que se han adoptado para plasmar los procedimientos estandarizados de recolección, custodia y tratamiento de los datos personales.

## PARTE 1 GENERALIDADES

**ARTICULO 1.- MARCO LEGAL.** - Este manual se ha elaborado en desarrollo de las disposiciones contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución política de Colombia, la ley 1581 de 2012 “Ley de protección de datos personales (Habeas Data)” y el decreto 1377 del 27 de junio de 2013 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Sus disposiciones deben entenderse en armonía con estas normas e interpretarse en forma sistemática con ellas.

**ARTICULO 2.- APLICACIÓN.** - El presente manual se aplicará única y exclusivamente al tratamiento de los datos de carácter personal que posea y/o que sean recogidos por UNIGAS COLOMBIA y sus empresas vinculadas.

**ARTICULO 3.- PERMANENCIA.** - Las políticas y procedimientos consignados en este manual aplican a las bases de datos que posee actualmente y aquellas que hacia el futuro conforme o recopile UNIGAS COLOMBIA.

**UNIGAS COLOMBIA** conservara indefinidamente los registros de aquellas personas cuyos datos se integren a sus bases de datos con el fin de mantener contacto con ellos. Se eliminarán los datos del fichero o del campo correspondiente a petición del titular de la respectiva información o por orden de autoridad competente.

**ARTICULO 4. - OBJETO.** - El objeto de la creación del presente manual es el de dar entero cumplimiento a lo preceptuado en el literal K del artículo 17 de la ley 1581 de 2012 que hace referencia a la adopción de un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar la adecuada atención de reclamos y el adecuado tratamiento de la información.

Las disposiciones del manual, aplican en lo pertinente a cualquier labor de recolección de información personal desarrollada por UNIGAS COLOMBIA independientemente del fin que persiga dicha recopilación.

**ARTICULO 5. - DEFINICIONES.** - Para los efectos de este manual los siguientes términos, cuando en este documento se presenten en iniciales mayúsculas, tendrán el significado que en este artículo se les dará.

**Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

**Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

**Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

**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 origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promuevan intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

**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.

**Dato público:** Es el dato que no sea semi-privado, 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.

**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.

**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, que, para este caso, será UNIGAS COLOMBIA.

**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.

**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 datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro y fuera del país.

**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.

**ARTICULO 6. - PRINCIPIOS.** - Los principios que a continuación se mencionan regulan el tratamiento de la información desarrollada por UNIGAS COLOMBIA, puntualmente frente al almacenamiento, uso y tratamiento de datos personales:

- a) **Colaboración con la autoridad:** UNIGAS COLOMBIA cooperara con las autoridades competentes en materia de protección de datos, para garantizar el cumplimiento de las leyes.
- b) **Finalidad:** El uso, almacenamiento y tratamiento deben tener un fin específico el cual debe ser claro y comunicado al titular en forma previa a su entrega de datos personales.
- c) **Libertad:** El tratamiento solo se podrá llevar a acabo de acuerdo con el consentimiento previo, expreso e informado del titular en caso de nuevos participantes.
- d) **Transparencia:** En todo momento UNIGAS COLOMBIA pondrá a disposición de los titulares todos los mecanismos idóneos con el fin de garantizarles el derecho pleno y el acceso a información suficiente sobre la naturaleza y objeto de los datos personales que se encuentran consignados en la base de datos.

- e) **Veracidad:** En todo momento la información contenida en las bases de datos será veraz e inequívoca, completa, exacta y actualizada. No se utilizarán datos incompletos o fraccionados que puedan inducir a un error. El titular podrá solicitar en cualquier momento la corrección, actualización o supresión de la información.
- f) **Privacidad:** Los datos personales no estarán disponibles en ningún medio de divulgación pública o masiva en acatamiento y respeto del derecho a la privacidad. UNIGAS COLOMBIA no venderá ni compartirá la información por fuera de los límites y condiciones previstas en este reglamento.
- g) **Seguridad:** UNIGAS COLOMBIA desplegará todos los medios e implementará todas las herramientas útiles y pertinentes para el aseguramiento de los registros contenidos en las bases de datos incluyendo cortafuegos (Firewalls), seguros biométricos y secure socket layers (SSL), contratos de confidencialidad y en general cualquier mecanismo idóneo para evitar fugas o tratamiento errado de la información.
- h) **Confidencialidad:** UNIGAS COLOMBIA garantizará que todas las personas intervinientes en el tratamiento de la información serán objeto de control y supervisión, inclusive, luego de finalizada su relación con las labores que comprenden dicho tratamiento.

## **PARTE 2**

### **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**

**ARTÍCULO 7.- RESPONSABLE.** UNIGAS COLOMBIA, sociedad comercial, legalmente constituida e identificada con NIT 830.064.700-3, con domicilio en el municipio de Cota (Cundinamarca), ubicada en el kilómetro 1, vía Siberia del municipio de Cota. Teléfono: 5932111

Dirección electrónica: [servicioalcliente@unigas.com.co](mailto:servicioalcliente@unigas.com.co)

Página Web: [www.unigas.com.co](http://www.unigas.com.co).

Responsable encargado: Coordinador de servicio al cliente.

### **PARTE 3 AUTORIZACIONES.**

**ARTICULO 8. - AUTORIZACIÓN.** - En concordancia con lo previsto en la ley 1581 de 2012 y el decreto reglamentario 1377 de 2013, el uso, la recolección y el almacenamiento de datos personales por parte de UNIGAS COLOMBIA debe contar con la autorización donde se manifieste el consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de los datos personales. UNIGAS COLOMBIA no recolectará, almacenará ni tratará datos personales pertenecientes a menores de edad.

UNIGAS COLOMBIA no tratará datos sensibles, por estar prohibido el mismo, salvo que se encuentre en algunos de los eventos dispuestos en el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012.

### **PARTE 4. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.**

**ARTÍCULO 9. FINALIDAD.** La información suministrada por el titular será incluida está incluida en nuestra base de datos y será utilizada para:

Usuarios:

- Proporcionar nuestros servicios.
- Usar la información con la finalidad de promocionar nuestros productos, servicios y ofertas, por medios físicos o a través de nuestra página web, u otros medios usados para el efecto.
- Remitir información de tipo comercial sobre los productos y servicios ofrecidos por la Sociedad, a través de los diferentes medios de difusión, previamente autorizados por el titular.
- Envío de comunicaciones relacionadas con nuestros productos, servicios, ofertas, promociones, alianzas, estudios, concursos, entre otros.
- Informar sobre nuevos productos o servicios que tengan directa relación con los contratos o servicios adquiridos por el titular.
- Evaluar la calidad de los productos y servicios suministrados por esta Sociedad.
- Efectuar actividades de cobranza en relación con obligaciones contraídas por el titular.
- Realizar estudios internos sobre mercadeo y conductas de consumo de los usuarios.

### **Empleados:**

- Almacenar información de contacto y perfil de todos los empleados directos de la compañía.
- Envío de comunicaciones relacionadas con asuntos laborales y de interés de la compañía.
- Reportes a las entidades pertenecientes al sistema de seguridad social (salud, pensiones, ARL) y entidades aseguradoras o servicios de medicinas prepagadas.
- Realización de cualquier actividad que se desprenda o sea necesaria como consecuencia de la relación laboral.

### **Empleados en Misión:**

- Almacenar información de contacto y perfil de los trabajadores en misión que han prestado sus servicios a la Compañía.
- Envío de comunicaciones relacionadas con la labor desempeñada y de interés de la Compañía.
- Realización de cualquier actividad referente con la salud ocupacional de los trabajadores en misión.

### **Proveedores:**

- Efectuar actividades de compras de bienes y servicios.
- Notificación de cancelación de obligaciones a los proveedores de la compañía.
- Evaluar la calidad de los productos y servicios suministrados por esta sociedad.
- Realizar requerimientos, quejas, solicitudes o efectividad de garantías relacionados con los bienes y servicios suministrados a la Compañía.

### **Común a todas las categorías:**

- Remitir información relacionada con UNIGAS COLOMBIA, en relación con sus clientes, proveedores, empleados, conforme la relación contractual existente.
- Remitir información de los empleados directos, trabajadores en misión, proveedores, clientes y accionistas a la casa matriz de UNIGAS COLOMBIA, aun cuando esta se encuentre domiciliada en otro país.
- Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas por el titular de la presente autorización, conforme la relación existente con la Compañía.
- Notificación del cumplimiento de las obligaciones de pago tanto a los empleados, proveedores o terceros.
- Otras actividades que sean sujetas al desarrollo del objeto social de la Compañía y en las cuales necesariamente deben ser usados los Datos Personales del titular.

- Remitir información de empleados directos, trabajadores en misión, proveedores, clientes y accionistas, cuando la Compañía este adelantando fusiones, adquisiciones o cualquier otra negociación con terceras compañías.
- Para cumplir con los deberes de información que deba observar la Compañía por mandato legal, por decisión judicial o de autoridad competente.
- Estar en contacto con el titular del Dato Personal en caso de existir riesgo frente a la protección de sus Datos Personales.

## **PARTE 5. DERECHOS Y DEBERES**

**ARTICULO 10. – DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN O SUS CAUSAHABIENTES.** - El titular de la información recopilada por UNIGAS COLOMBIA tendrá los siguientes derechos:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
2. Solicitar la prueba de autorización otorgada para que realice tratamiento de los datos personales.
3. Previa solicitud UNIGAS COLOMBIA, conocer el uso que se ha dado a sus datos personales.
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y decreto reglamentario 1377 de 2013 emitido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo una vez agotado el trámite del que trata el artículo 16 de la Ley 1581 de 2012.
5. Revocar la autorización otorgada UNIGAS COLOMBIA y/o solicitar la supresión del dato incluido en la base de datos.
6. Acceder en forma gratuita a los datos personales propios que reposen en la base de datos UNIGAS COLOMBIA.

## **PARTE 6.**

### **DEBERES DE UNIGAS COLOMBIA RESPECTO AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES**

**ARTICULO 11. - DEBERES DE UNIGAS COLOMBIA.** - En su condición de responsable de la información UNIGAS COLOMBIA es consciente de la importancia de observar las políticas y protocolos tendientes a proteger los datos personales de los titulares, toda vez que los mismos son propiedad de las personas a las que se refieren y que solo ellas mismas pueden decidir sobre el uso que se va a dar a dichos datos. UNIGAS COLOMBIA solo hará uso de los datos personales para las finalidades expresadas por el titular, en respeto de la ley 1581 de 2012 que versa sobre la protección de datos personales puntualmente a lo mencionado en el artículo 17. Por tanto, UNIGAS COLOMBIA se compromete a cumplir a cabalidad y de forma permanente con los preceptos que a continuación se mencionan.

1. Garantizar al titular de forma indefinida y permanente el pleno y efectivo respeto de sus derechos referidos a sus datos personales.
2. Conservar la información bajo estrictas medidas de seguridad con el fin de impedir pérdida, consulta, uso o acceso no permitido o fraudulento.
3. Tramitar las consultas y reclamos interpuestos por los titulares de la información en los términos que para ellos tiene fijado el artículo 14 de la ley 1581 de 2012 en cuanto al tiempo de respuesta.
4. Cuando se eleve petición, queja o reclamo a través de carta se insertará en la base de datos el texto: “Reclamo en trámite” hasta que se emita una respuesta al titular de la información.
5. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que con ocasión de sus labores como empleados de UNIGAS COLOMBIA deben conocer la misma.
6. Informar oportunamente a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando de presenten eventuales violaciones a los protocolos de seguridad de la información o existan riesgos en la administración de la información entregada por los titulares.
7. Cumplir estrictamente con la ley 1581 de 2012 al igual que con los decretos que la reglamenten y con todos los requerimientos realizados por la Superintendencia de Industria y Comercio.



## PARTE 7

### PROCEDIMIENTOS DE CONSULTA Y RECLAMACION

**ARTICULO 12. - OBJETIVO.** - Considerando que a los titulares de la información les asiste el derecho de hacer solicitudes o reclamaciones acerca de su información personal que reposa en las bases de datos de UNIGAS COLOMBIA, la empresa ha diseñado e implementado el procedimiento que a continuación se describe:

- 12.1. Atención de solicitud o reclamo:** El titular puede realizar la consulta o reclamación por medio escrito, verbal o presencial en nuestra sede de atención ubicada en la Autopista Medellín, Kilómetro 1, vía Siberia del municipio de Cota (Cundinamarca) entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. de lunes a viernes, también se podrá realizar la consulta a través de nuestro correo electrónico: [servicioalcliente@unigas.com.co](mailto:servicioalcliente@unigas.com.co) o través de las líneas telefónicas 5932111 ó 6000606.
- 12.2 Requisitos de la solicitud o reclamo:** Las solicitudes presentadas deben incluir como mínimo los siguientes datos: Nombre completo, dirección, teléfono, correo electrónico (si lo tiene), número de cedula de ciudadanía, descripción de los hechos que dan lugar a la consulta, sugerencia, queja o reclamo.
- 12.3 Proceso de la solicitud o reclamo:** Todas las consultas interpuestas por los titulares de la información tendrán una respuesta en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando se trate de reclamos conforme lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, este se atenderá en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.

La presente POLITICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN, entra en vigencia el día quince (15) de julio de 2013.