




LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO TIENE UN NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD **INTERNA** DE **GASES DE OCCIDENTE S.A. E.S.P.**,

LA UTILIZACIÓN O DIFUSIÓN NO AUTORIZADA DE ESTA INFORMACIÓN ESTÁ PROHIBIDA POR LA LEY.

	<p>POLITICA</p> <p><b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES GASES DE OCCIDENTE ESP. S.A.</b></p>	<b>CODIGO:</b> PL-078
		<b>VERSIÓN:</b> 009
		<b>VIGENCIA:</b> 2026-02-25
		<b>EXPIRACION:</b> 2028-02-25

### ENTIDAD RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES

Nombre o razón social, domicilio, dirección, correo electrónico y teléfono del responsable.

- Razón Social: Gases de Occidente S.A. E.S.P.
- NIT: 800167643-5
- Dirección: Centro Comercial Chipichape, Bodega 2, Piso 3, Cali, Valle del Cauca, Colombia
- Correo Electrónico: [habeasdata@GdO.com.co](mailto:habeasdata@GdO.com.co)
- PBX: +57(2) 418 73 33
- Página web: [www.gdo.com.co](http://www.gdo.com.co)

## 1. ¿QUIÉNES SOMOS?

Somos **Gases de Occidente**, una empresa de servicios públicos domiciliarios, que tiene como misión mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios a través de la distribución y comercialización de gas natural, servicios complementarios y soluciones energéticas competitivas, generando valor compartido con nuestros grupos de interés, en busca del desarrollo sostenible. Actualmente tenemos presencia en poblaciones del Valle y Norte del Cauca, donde llevamos gas natural a más de un millón de usuarios. Para efectos de este documento, en esta política nos referimos a nuestra organización como "**GdO**" o "**nosotros**" o "**nos**"; somos responsables del tratamiento de sus datos personales que capturamos a través de formularios físicos o electrónicos, redes sociales, servicios de mensajería instantánea, aplicaciones móviles, o teléfono.

## 2. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

En **GdO**, estamos comprometidos con el respeto a su privacidad y valoramos profundamente la confianza que nos otorga al compartir su información personal. Implementamos medidas de seguridad rigurosas para garantizar la protección de su información y asegurarnos de que se utilice únicamente para los fines previamente autorizados por usted, como titular de los datos.

Esta política describe cómo nosotros, en calidad de responsables del tratamiento de datos personales, recopilamos, almacenamos y utilizamos sus datos personales. Además, explica los motivos por los que los utilizamos, con quién los compartimos y los derechos que le otorga la Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos (LEPDP) en relación con su información personal. También detalla cómo ejercer esos derechos y las opciones que tiene respecto al uso de su información personal en el contexto de la solicitud o prestación de algunos de nuestros servicios.

## 3. DEFINICIONES Y CONCEPTOS.

Con el objetivo de ayudar a entender de forma clara y sencilla esta política, relacionamos los términos que frecuentemente encontrará en este documento, los cuales se definen a continuación:

- **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.
- **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.
- **Consultas:** Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector

público o privado. El responsable del tratamiento o encargado del tratamiento deberán suministrar a éstos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

- **Dato Personal:** Se refiere a cualquier información asociada a una persona natural (identificada o identificable), relativa tanto a su identidad (nombre y apellidos, domicilio, filiación, etc.) como a su existencia y ocupaciones (estudios, trabajo, etc.).
- **Dato Público:** Es el dato calificado como tal por la Constitución o la Ley y todos aquellos que no sean semiprivados o privados, de conformidad con la ley colombiana. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, gacetas y boletines judiciales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva y los relativos al estado civil de las personas.
- **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 Sensible:** Para los propósitos de la presente política, se entiende por dato sensible todo aquel que afecta 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:** Es quien gestiona y/o manipula los datos de carácter personal a nombre del responsable, pero no decide cómo, ni con qué fin. Su trabajo es operativo y se hace con base a las indicaciones e instrucciones del responsable del tratamiento.
- **Fintech (Financial Technology):** Ecosistema tecnológico-financiero que utiliza plataformas digitales para ofrecer servicios financieros, implicando el tratamiento sistemático y automatizado de datos personales con fines operativos, analíticos, regulatorios y de seguridad.
- **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.
- **Protección de datos de carácter personal:** Es un derecho fundamental que tienen todas las personas naturales. Busca la protección de su intimidad y privacidad

frente a una posible vulneración por el tratamiento indebido de datos personales capturados por un tercero.

- **Reclamo:** El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley o en la presente política, podrán presentar un reclamo ante el responsable del tratamiento o el encargado 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 personales.
- **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.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o procedimientos físicos o automatizados que permita captar, registrar, reproducir, conservar, organizar, modificar, transmitir los datos de carácter personal.
- **Titular de los datos personales:** Es la persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento por parte de un tercero.

#### 4. TRATAMIENTOS Y FINALIDADES APLICADAS A SUS DATOS.

Tratamiento al cual serán sometidos los datos y finalidad del mismo cuando esta no se haya informado mediante el aviso de privacidad.

##### 4.1 ¿Qué datos recopilamos y cómo lo utilizamos?

Los datos personales que recopilamos o que podemos recopilar incluyen, pero no se limitan a: nombres, apellidos, edad, fecha de nacimiento, número de documento de identidad, información de su cuenta con GdO, identificación del cliente, detalles contractuales, detalles laborales (como reparaciones e instalaciones), información del hogar, tipo de propiedad, información sobre gasodomésticos, números de punto de medidor del gas, detalles del medidor, consumo de gas, historial de reparaciones y servicios, historial de reclamaciones, detalles de quejas, información de citas, y datos sobre cómo utiliza nuestros productos y servicios.

También recopilamos detalles de tarifas, información de transacciones y pagos, así como registros de sus interacciones con nuestro equipo de atención al cliente, como grabaciones de llamadas, chats web y correos electrónicos. Adicionalmente, recolectamos ciertos datos automáticamente al visitar nuestro sitio web o al utilizar nuestra aplicación, lo que puede incluir, entre otros, lo siguiente: conexión a internet (incluyendo direcciones IP), interacción con nuestros sitios web ([www.GdO.com.co](http://www.GdO.com.co) o

[www.brilladegasesdeoccidente.com](http://www.brilladegasesdeoccidente.com)), nuestra aplicación, y datos del navegador almacenados en su dispositivo (cookies). También registramos sus preferencias, respuestas e interacciones con comunicaciones comerciales y de mercadeo dirigidas a usted, incluyendo solicitudes para detener dichas comunicaciones. Si ejerce alguno de sus derechos legales bajo la Ley de protección de datos personales, conservaremos un registro de esto y de nuestra respuesta.

GdO le informa que sus datos son recopilados, almacenados, utilizados, procesados, eliminados, anonimizados, transmitidos y transferidos a terceros dentro y fuera del territorio nacional con el fin de llevar a cabo las finalidades que se mencionan a continuación:

- **Seguidores en canales digitales.** Si interactúa con nuestros sitios web o redes sociales donde tengamos una cuenta oficial, la información que nos proporcione será utilizada para responder peticiones, quejas o reclamos que usted presente. Utilizaremos las redes sociales para mostrarle o enviarle publicidad, en algunos casos, la publicidad y la oferta será dirigida en función de sus intereses, gustos y preferencias.
- **Marketing:** Brindarle marketing relevante como ofertas personalizadas, promociones, etc., y en general enviarle publicidad digital de nuestros productos y servicios (incluyendo los servicios de financiación no bancaria), mediante el envío de correos electrónicos, mensajes de texto, mensajes de multimedia, redes sociales, servicios de mensajería instantánea, aplicaciones, llamadas telefónicas o Volp (tecnología que permite enviar y recibir llamadas o videollamadas por internet).
- **Usuarios de aplicaciones:** Registrarlo como usuario, permitirle acceso y uso a la aplicación; garantizar el correcto funcionamiento de la aplicación; mantener, gestionar, administrar y mejorar el servicio y funcionamiento de la aplicación; brindarle soporte; enviarle notificaciones necesarias sobre uso de la aplicación o las solicitudes y servicios utilizados a través de esta.
- **Prospectos y usuarios de los servicios de gas domiciliario:** Confrontar su información con bases de datos, a título enunciativo y no limitativo, tales como bases de datos públicas, centrales de riesgo, operadores de seguridad social, listas restrictivas, sistemas de prevención de riesgo, compañías especializadas, referencias y contactos, con el fin de realizar actividades de confirmación, validación de identidad, ingresos, prevención de fraude, análisis macroeconómico y demás análisis de riesgo aplicables; cumplir con las obligaciones legales relativas a la prestación del servicio público de gas domiciliario de acuerdo a lo establecido en la Ley 142 de 1994 y el contrato de condiciones uniformes establecido por nosotros, para la prestación del servicio público de gas domiciliario y otros aspectos relevantes para realizar análisis de patrones de uso y consumo; brindar asistencia técnica y comercial y dar respuesta a sus consultas de las actividades relacionadas a su condición de prospecto o cliente; realizar transacciones por los diferentes canales, aplicaciones y sistemas por los cuales prestamos nuestros productos y

servicios; realizar labores de facturación, aclaraciones y gestionar el cobro de sus obligaciones; realizar estudios de satisfacción del cliente y análisis de la demanda de servicios para implementar mejoras en la oferta; realizar actividades de inteligencia del negocio, incluyendo analítica de datos, actividades de mercadeo y uso de nuevas tecnologías como inteligencia artificial y big data, con el propósito de desarrollar estrategias de expansión de mercado al ampliar la demanda de sus servicios, mejorar la prestación de los servicios y fidelizar clientes; utilizar estos datos para segmentar usuarios de acuerdo a sus características demográficas, sociales y económicas, y mejorar la atención, productos y servicios que se les ofrezcan; compartir sus datos personales que reposan en el catastro de suscriptores tales como: nombres, apellidos, número de teléfono fijo, personal o laboral, número de móvil personal o laboral y dirección de prestación del servicio público domiciliario con otras empresas de servicios públicos domiciliarios, con el fin de mantener actualizados nuestros registros y poder prestar un mejor servicio; proceder al tratamiento de datos de naturaleza sensible para procesos de identificación, validación o autenticación, tales como su información biométrica, en caso de ser necesario y con el debido consentimiento; mejorar la contactabilidad de los clientes mediante el enriquecimiento de datos por medio de terceros que se encuentren debidamente autorizados por los titulares de la información; enviar comunicaciones por correo físico, electrónico, mensaje de texto, llamada, aplicaciones de mensajería instantánea, o a través de cualquier otro medio de comunicación con información institucional, comercial, publicitaria o promocional sobre los productos, servicios, eventos, promociones, y/o concursos de carácter comercial o publicitario, relacionados con GdO y/o sus aliados.

- **Prospectos y usuarios de servicios financiación no bancaria y otros servicios:** Confrontar su información con bases de datos, a título enunciativo y no limitativo, tales como bases de datos públicas, centrales de riesgo, operadores de seguridad social, listas restrictivas, sistemas de prevención de riesgo, compañías especializadas, referencias y contactos, con el fin de realizar actividades de confirmación, validación de identidad, ingresos, prevención de fraude, análisis macroeconómico y demás análisis de riesgo aplicables; recopilar y tratar datos personales en actividades de censo, caracterización y análisis de usuarios para identificar patrones de uso, consumo y percepción de productos o servicios, incluida información sobre las características del hogar y efectuar análisis estadísticos, demográficos y de comportamiento; Realizar transacciones por los diferentes canales, aplicaciones y sistemas por los cuales prestamos nuestros productos y servicios; Proceder al tratamiento de datos de naturaleza sensible, tales como su información biométrica, en caso de ser necesario y con el debido consentimiento para procesos de identificación, validación o autenticación; realizar actividades de inteligencia del negocio, incluyendo analítica de datos, actividades de mercadeo y uso de nuevas tecnologías como inteligencia artificial y big data, con el propósito de desarrollar estrategias de expansión de mercado al ampliar la demanda de sus servicios, mejorar la prestación de los servicios y fidelizar clientes; asignar, recalcular o actualizar cupos de crédito de acuerdo con los requisitos establecidos por GdO 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; acreditar las actividades relacionadas con su condición de usuario de nuestros servicios de financiación no bancaria y demás servicios prestados; cumplir las obligaciones legales, contractuales, comerciales y administrativas derivadas de la relación entre las partes; efectuar labores de facturación, atender solicitudes de aclaración y gestionar el cobro de obligaciones; desarrollar estrategias de expansión de mercado, estudios de políticas tendientes a la ampliación de la demanda, campañas y actividades para atraer nuevos clientes, estudios económicos de demanda, acciones de fidelización y determinación de niveles de satisfacción; enviar informaciones y notificaciones de carácter general, institucional y comercial sobre productos y servicios ofrecidos por nosotros o por las entidades vinculadas; procesar y aprovechar la información recopilada con fines estadísticos, estratégicos y de mejora de procesos, lo que comprende segmentar usuarios según variables demográficas, sociales, económicas, hábitos de consumo, intereses y preferencias; transmitir o transferir los datos personales a terceros autorizados, dentro o fuera del país, cuando resulte necesario para el cumplimiento de las finalidades autorizadas; enviar comunicaciones por correo físico, electrónico, mensaje de texto, llamada, aplicaciones de mensajería instantánea, o a través de cualquier otro medio de comunicación con información institucional, comercial, publicitaria o promocional sobre los productos, servicios, eventos, promociones, y/o concursos de carácter comercial o publicitario, relacionados con GdO y/o sus aliados.

- **Candidatos a un empleo.** Desarrollar y gestionar el proceso de reclutamiento, selección y contratación que adelantemos; aplicar pruebas de conocimiento, psicotécnicas, y cualquier otra que sea necesaria para el proceso de selección; tratar sus datos personales para realizar (cuando sea necesario), pruebas de desempeño, competencias y habilidades, visitas domiciliarias, evaluaciones psicosociales necesarias en el desarrollo del proceso de selección; contrastar sus datos con las referencias laborales y personales aportadas de su parte.
- **Colaboradores.** Desarrollar, gestionar y mantener actualizada nuestra relación laboral; incorporar y almacenar sus datos personales relacionados con su actividad laboral en los archivos laborales e históricos; administrar sus datos personales con el fin de cumplir con las obligaciones legales y contractuales que asumimos en calidad de empleador, a manera de ejemplo: asuntos relacionados con prestaciones sociales, contribuciones, retenciones, impuestos; gestionar sus datos personales y los de su grupo familiar para realizar trámites de afiliación a entidades prestadoras de salud (EPS), cajas de compensación familiar, administradoras de riesgo laboral (ARL); gestionar procesos internos de clima laboral, desempeño, formación y desarrollo; generar informes, analizar información y gestionar procesos propios del desarrollo del talento humano y convocatorias internas; asignar permisos físicos y lógicos dentro de nuestras instalaciones y sistemas con el fin de monitorear la seguridad; administrar sus datos personales para realizar el correcto pago de la

nómina, incluida la realización de los descuentos para pagos a terceros que haya autorizado de manera previa; disponer de sus datos personales para asignar herramientas de trabajo tales como: correo electrónico, computadoras, teléfonos móviles, accesos a bases datos, software, etc.; emitir certificados y constancias por usted solicitadas como causa del vínculo laboral; tratar sus datos personales para realizar (cuando sea necesario), pruebas desempeño, competencias y habilidades, visitas domiciliarias, evaluaciones psicosociales, y todas las demás que genere en virtud de su relación laboral; gestionar sus datos personales con el fin garantizar una correcta ejecución de lo estipulado en el reglamento interno de trabajo, incluido los procesos disciplinarios e investigaciones pertinentes.

- **Aliados, Terceros, Proveedores y Contratistas:** Desarrollar, gestionar y mantener nuestras relaciones comerciales; recolectar, registrar y actualizar sus datos personales con la finalidad de informar, comunicar, organizar, controlar, atender, acreditar las actividades en relación a su condición de aliado, proveedor y personal contratista; gestionar los datos para efectuar los procesos de pagos de facturas electrónicas cuando hubiere lugar a ello, y cuentas de cobro y demás acciones que se encuentren a nuestro cargo; desarrollar y aplicar procesos de selección, evaluación, elaboración de respuestas a una solicitud de información, elaborar solicitudes de cotización y propuesta, y/o adjudicación de contratos; utilizar en el evento que sea necesario, los datos personales del personal del aliado, proveedor o contratista con el fin de establecer controles de acceso a la infraestructura lógica o física.
- **Accionistas:** Identificarlo como accionista; permitir el ejercicio de los deberes y derechos derivados de la calidad de accionista; informar, comunicar, organizar, controlar, atender, acreditar las actividades en relación con su condición de accionista.
- **Sistemas de Videovigilancia:** Capturamos datos personales como imagen, video y voz, por medio de cámaras, videocámaras, análogas o digitales o cámaras IP, circuitos cerrados de televisión (CCTV) esto con el fin de llevar a cabo las siguientes finalidades: Para la protección y seguridad de las instalaciones, objetos y personas; para la preservación de la convivencia en las instalaciones; para atender planes internos de emergencia en situaciones de riesgo.

#### **4.2 Tratamiento de datos personales mediante sistemas de inteligencia artificial y decisiones automatizadas.**

En GdO, reconocemos que algunos de nuestros procesos utilizan técnicas de analítica avanzada, aprendizaje automático (machine learning - ML) e inteligencia artificial (IA) para realizar perfilamientos y tomar decisiones automatizadas.

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y las Circulares Externas No. 002 de 2024 y No. 001 de 2025 GdO 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 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.

#### **4.3 Tratamiento de datos sensibles.**

Procesaremos datos personales sensibles únicamente cuando sea estrictamente necesario, solicitando el consentimiento previo y explícito de los titulares (representantes legales, apoderados o causahabientes), e informándoles sobre el propósito exclusivo del tratamiento. Trataremos datos sensibles en las siguientes situaciones:

1. Cuando el titular de los datos sensibles haya autorizado expresamente su tratamiento, excepto en casos en los que la ley no exija dicha autorización.
2. Si el tratamiento es necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos casos, los representantes legales deberán otorgar la autorización.
3. Cuando el tratamiento de datos sea necesario para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
4. Si el tratamiento tiene un propósito histórico, estadístico, científico o de mejora, siempre que se adopten medidas para suprimir la identidad de los titulares o disociar el dato sensible de la identidad del titular, evitando su identificación.

Además, cumplimos con las siguientes obligaciones:

- Informar que, al tratarse de datos sensibles, el titular no está obligado a autorizar su tratamiento.

- Comunicar de manera explícita y previa, además de los requisitos generales para la autorización de la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles datos son de carácter sensible, la finalidad específica y obtener el consentimiento explícito del titular.
- No condicionar ninguna actividad a la entrega de datos personales sensibles por parte del titular, salvo que exista una causa legal o contractual que lo justifique.

#### **4.4 Tratamiento de datos de niñas, niños y adolescentes**

Trataremos datos personales de menores de edad solo cuando sean de naturaleza pública, provengan de información proporcionada por empleados o contratistas al momento de su vinculación laboral o de prestación de servicios, o cuando su tratamiento esté debidamente autorizado por los padres o representantes legales del menor. Esto se realiza de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 de la Ley de Protección de Datos Personales y cumpliendo con los siguientes parámetros y requisitos:

1. Asegurar que el tratamiento responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
2. Garantizar el respeto de sus derechos fundamentales.
3. Una vez cumplidos estos requisitos, solicitaremos al representante legal o tutor del menor su autorización.

Nosotros y cualquier persona involucrada en el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes nos esforzaremos por garantizar su uso adecuado. Para cumplir con esto, aplicamos y desarrollamos los principios y obligaciones establecidos en la Ley de protección de datos personales y el Decreto 1377 de 2013, incorporado en el Decreto 1074 de 2015.

### **5. DERECHOS DE LOS TITULARES DE INFORMACIÓN PERSONAL Y PROCEDIMIENTO APLICABLE.**

Derechos que le asisten como Titular.

#### **5.1 Derechos de los titulares de información personal**

Los titulares de información personal que se encuentren en bases de datos y archivos de GdO tendrán derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

- Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley de protección de datos personales.
- Ser informado por el responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley de protección de datos personales y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable o encargado del Tratamiento.
- 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.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento. El acceso está sujeto a los límites del artículo 21 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

## 5.2 Procedimientos para consultas y reclamos.

Procedimiento para que los titulares de la información puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización.

- **Consulta.** Los titulares pueden consultar su información personal en nuestras bases de datos y archivos. Garantizamos el derecho de consulta conforme a la Ley de protección de datos personales, proporcionando la información bajo nuestro control. Establecemos medidas de autenticación para identificar de manera segura al titular que realiza la consulta. Las consultas serán tramitadas en un máximo de diez (10) días hábiles desde su recepción. Si no podemos atender una consulta dentro del plazo, informaremos al interesado las razones antes del vencimiento del plazo, el cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- **Reclamo.** Los titulares pueden presentar reclamos si consideran que su información almacenada en una base de datos debe ser corregida, actualizada o suprimida, o si detectan incumplimiento de deberes y principios en la normativa sobre protección de datos personales. Los reclamos podrán presentarse de forma directa ante el responsable o el encargado del tratamiento de datos. Definimos medidas de autenticación para identificar de manera segura al titular que realiza el reclamo, siguiendo lo establecido en el artículo 15 de la Ley de protección de datos personales. Si el reclamo está incompleto, se otorgará un plazo de cinco (5) días hábiles para subsanar las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la solicitud sin

recibir la información solicitada, se entenderá desistido el reclamo. Si el reclamo no es de nuestra competencia, se dará traslado en un máximo de dos (2) días hábiles, informando al titular. Al recibir el reclamo completo, incluiremos en la base de datos una leyenda "reclamo en trámite" y el motivo, en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles. La leyenda se mantendrá hasta que se resuelva el reclamo. El plazo máximo para resolver el reclamo es de quince (15) días hábiles desde su recepción. Si no es posible atenderlo en dicho plazo, informaremos los motivos y la nueva fecha, que no podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## **6. EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR.**

Medios para el ejercicio de los derechos.

Como titular de información personal, puede ejercer sus derechos en cualquier momento a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico: [habeasdata@GdO.com.co](mailto:habeasdata@GdO.com.co)
- Línea de atención al cliente para Cali: 602 418 7333 - Línea gratuita: 01 8000 528 888
- Envío de una comunicación física dirigida a nuestro Oficial de Protección de Datos a la siguiente dirección: Calle 38 Norte No. 6N – 35 Centro Comercial Chipichape Bodega 2 piso 3, Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia.
- Registro de una petición, queja o reclamos ingresando al link: <https://www.gdo.com.co/Paginas/Registro-de-pqrs.aspx>.
- Oficinas de Atención al Cliente las cuales puede consultarlas en la siguiente dirección web: <https://www.gdo.com.co/Paginas/Oficinas-SAC.aspx>

Asegúrese de indicar o comunicar en el asunto: "Consulta o Reclamo Ley Estatutaria 1581 de 2012".

## **7. ¿CÓMO PUEDE EJERCER SUS DERECHOS?**

Toda solicitud de consulta o reclamación deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Nombres y apellidos del Titular y/o su representante y/o causahabientes.
- Lo que se pretende consultar o reclamar.
- Dirección física, electrónica y teléfono de contacto del Titular y/o sus causahabientes o representantes.
- Número de identificación correspondiente.

- Presentarse a través del canal indicado en el numeral 6 de la presente política.

Los derechos de consulta y reclamo podrán ser ejercidos así:

- **A nombre propio:** Puede ejercer su derecho directamente al realizar consultas o reclamos relacionados con los datos almacenados en nuestras bases de datos y/o archivos. Como titular, tiene derecho a conocer, actualizar, acceder, rectificar, suprimir, solicitar prueba de la autorización otorgada, recibir información sobre el uso de sus datos y revocar la autorización previamente concedida.
- **A través de apoderado:** Puede ejercer su derecho mediante un apoderado. En este caso, debe adjuntar un poder autenticado junto con la solicitud. Si la solicitud es presentada por alguien que no sea el titular de la información personal sin incluir la documentación adecuada que respalde la representación, dicha solicitud se considerará como no presentada y no se responderá al requerimiento.
- **Ejercicio del derecho de menores de edad:** Los menores de edad deben ejercer su derecho al Habeas Data a través de aquellos que acrediten ser sus representantes legales.

## **8. ÁREA O PERSONA ENCARGADA DE TRAMITAR CONSULTAS Y RECLAMACIONES.**

Persona o área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el titular de la información puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización.

Si tiene alguna pregunta sobre esta política, o desea ejercer sus derechos de consulta y reclamación podrá hacerlo a través del envío de una comunicación escrita al correo electrónico: [habeasdata@GdO.com.co](mailto:habeasdata@GdO.com.co). Su solicitud será atendida por el Oficial de Cumplimiento quién actúa como Oficial de Protección de Datos de nuestra organización. Por favor indicar o comunicar en el asunto: "Consulta o Reclamo Protección de Datos Personales".

## **9. TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES A TERCEROS.**

No comunicaremos sus datos personales a otras entidades sin antes obtener su previo consentimiento, salvo que:

- La transmisión de sus datos fuese necesaria para la prestación efectiva y cumplimiento de nuestras obligaciones contractuales.
- Sea necesaria para permitir a los aliados, proveedores, contratistas o colaboradores prestar los servicios encomendados.
- Sea necesario para permitir que terceros que prestan servicios de marketing en nuestro nombre o a otras entidades con las cuales tengamos acuerdos de mercado conjunto.

- Sea requerido o permitido por la ley.
- Sin perjuicio de lo anterior, para realizar una transmisión de sus datos personales a terceros encargados ubicados en Colombia o en el exterior, debe existir un contrato de transmisión de datos personales que contenga, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.2.25.5.2. del Decreto 1074 de 2015 por lo menos lo siguiente:
  - Los alcances de la obligación del encargado para el tratamiento de datos personales.
  - Las actividades que el encargado deberá realizar por nuestra cuenta para el tratamiento de los datos personales.
  - Las obligaciones del encargado con respecto al titular y GdO.
  - La obligación del encargado de dar cumplimiento a las obligaciones contempladas en el aviso de privacidad y el manual interno de políticas y nuestros procedimientos.
  - La obligación del encargado de realizar el tratamiento de los datos personales de acuerdo con las finalidades autorizadas por los titulares y con legislación aplicable.
  - La obligación del encargado de dar tratamiento, por cuenta del responsable, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan.
  - La obligación del encargado de salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.
  - La obligación del encargado de guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales.

## **10. PROTECCIÓN DE DATOS EN LOS CONTRATOS.**

Contrato de transmisión de datos personales.

En los contratos de prestación de servicios y demás contratos de cualquier tipo que celebremos con terceros que impliquen el tratamiento de datos personales, incluiremos cláusulas que precisan los fines, medios, medidas de seguridad aplicables y tratamientos autorizados por usted como titular de información personal; delimitaremos de manera precisa el uso que estos terceros le pueden dar a sus datos, así como las obligaciones y deberes establecidos en la LEPDP y el Decreto 1377 de 2013 incorporado en el Decreto 1074 de 2015, incluyendo las medidas de seguridad necesarias que garanticen en todo momento la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de carácter personal encargada para su tratamiento.

## 11. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.

Principios de seguridad y confidencial.

Con el fin de cumplir con los principios de seguridad y confidencial consagrados en el artículo 4 de la LEPDP, contamos con mecanismos internos de seguridad de la información para evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, que son de obligatorio cumplimiento por parte de los destinatarios de estas políticas. Mantenemos la seguridad de los datos al proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de su información para que solo las personas que deben acceder a ella puedan hacerlo; a su vez estas personas reciben capacitación para garantizar que sepan cómo manejar su información personal de manera adecuada. Hemos adoptado las medidas de seguridad técnicas, legales y administrativas necesarias para evitar la adulteración, pérdida o acceso no autorizado de acuerdo con lo establecido en la LEPDP y el principio de Accountability o responsabilidad demostrada.

## 12. VIGENCIA DE LA POLÍTICA Y DE LAS BASES DE DATOS.

Fecha de entrada en vigencia de la política de tratamiento de la información y período de vigencia de la base de datos.

### 12.1 Vigencia de las bases de datos.

Procesaremos sus datos personales únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con los tratamientos y finalidades autorizadas por usted. Sin embargo, es posible que debamos conservar ciertos datos personales cuando sea necesario para cumplir con obligaciones legales o contractuales.

### 12.2 Vigencia de la política de tratamiento de datos.

La presente Política se encuentra vigente desde marzo de 2017, con las correspondientes actualizaciones.

Elaboró:  <b>UBEIMAR OROZCO OCAMPO</b> PROFESIONAL EN PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Revisó:  <b>LUIS FERNANDO GONZALEZ MARQUEZ</b> JEFE DE RIESGO Y CUMPLIMIENTO	Aprobó:  <b>MARIA DEL PILAR RODRIGUEZ CAICEDO</b> GERENTE GENERAL
--	---	--

TODA OBSERVACIÓN TENDIENTE AL MEJORAMIENTO DE ESTE PROCEDIMIENTO  
COMUNÍQUELA A GESTIÓN DE CALIDAD Y PROCESOS