

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES PROVIGAS SAS ESP.

Este documento representa la política de tratamiento de datos personales de **PROVIGAS SAS ESP** (en adelante **PROVIGAS**), que la empresa recolecta y administra, en desarrollo de su objeto social, y está elaborado bajo el cumplimiento de la ley 1581 de 2012 “Ley de protección de Datos Personales”, el Decreto 1377 de junio de 2013 y demás decretos reglamentarios.

### RESPONSABLE DE TRATAMIENTO

Razón Social: PROVIGAS SAS ESP

Nit: 827000149

Sede Principal

Dirección: km 26 -100 vía a San Luis

Ciudad: San Andrés y providencia islas

Teléfono móvil y WhatsApp: (+57) 315 726 7206 ó (+57) 314 530 3450

Correo Electrónico: [provigas@hotmail.com](mailto:provigas@hotmail.com) Web: [www.provigas.co](http://www.provigas.co)

**PUBLICACIÓN:** PROVIGAS, publicara sus políticas de manejo de tratamiento de datos o de información en un periodo de circulación en las ciudades donde se encuentren sus domicilios, de manera que se dé a conocer a todos los usuarios y demás correspondientes con los cuales esta tenga relaciones comerciales. Especialmente a los cuales no se les haya informado por medio privado.

### 1. DEFINICIONES: Presentamos algunas definiciones de interés:

- 1.1. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- 1.2. **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- 1.3. **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- 1.4. **Datos sensibles:** se entiende por datos sensible por aquellos que afecta la intimidad del titular cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones o filosóficas religiosas, la permanencia a sindicatos y organizaciones políticas, las convicciones religiosas
- 1.5. **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.

- 1.6. **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.
- 1.7. **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- 1.8. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- 1.9. **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro y fuera del territorio de la república de Colombia cuando tenga objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
- 1.10. **Transferencia:** tienen 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.

## 2. PRINCIPIOS: Principios de tratamiento, uso y almacenamiento de los datos personales:

- 2.1. **Finalidad:** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la constitución y la ley, la cual debe ser informada al titular, y que esta expresa en la política.
- 2.2. **Libertad:** El tratamiento sólo 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 releve el consentimiento.
- 2.3. **Veracidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. PROVIGAS no dará tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- 2.4. **Transparencia:** Se garantiza en todo momento el derecho del titular a obtener del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento acceso a información sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan
- 2.5. **Privacidad:** Respecto al derecho de privacidad de los datos personales no estarán disponibles en ningún medio de divulgación publica masiva.
- 2.6. **Seguridad:** Se tomará todas 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.
- 2.7. **Confidencialidad:** Se controlará que todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos garanticen la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento.

## 3. DERECHOS DE LOS TITULARES: El titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- 3.1. 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 no haya sido autorizado, de acuerdo con lo señalado en el artículo 21 del decreto 1377 de 2013.

- 3.2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a PROVIGAS salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento de conformidad con el artículo 10 del Decreto 1377 de 2013. Esta autorización puede ser otorgada de manera verbal, escrita o por medio de conductas concluyentes como a través de un clic aceptando las condiciones y términos de uso.
- 3.3. 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.
- 3.4. Presentar ante la superintendencia de Industria y comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en ley 1581 de 2012 y las demás normas en materia de datos personales, previa solicitud, consulta o reclamo dirigido a PROVIGAS o al encargado del Tratamiento de los Datos Personales.
- 3.5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos y su almacenamiento cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales siempre y cuando no exista un deber legal o contractual que impida el ejercicio de este derecho de supresión.
- 3.6. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
- 3.7. PROVIGAS no dará tratamiento a datos sensibles a menos que exista algún evento consignado en el artículo 6 de la ley 1581 de 2012
- 3.8. De igual manera no recolectará ni dará tratamiento a datos de personas de menores de edad.

Los anteriores derechos únicamente podrán ejecutarse por aquellas personas Titulares o Autorizados que acrediten de manera suficiente con la documentación pertinente o credenciales confiables al momento de identificación.

**4. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO:** Es compromiso de PROVIGAS cumplir todos los deberes como responsable de tratamiento de los datos, tiene presente que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refiere y solamente ellas pueden decidir sobre los mismos, según lo dispuesta en la ley 1581 de 2012 en su artículo 17, como se expone a continuación:

- 4.1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- 4.2. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- 4.3. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- 4.4. Adoptará las medidas técnicas necesarias para conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- 4.5. Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- 4.6. 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 este se mantenga actualizada.

- 4.7. La obligación y responsabilidad de PROVIGAS se limita a disponer de los medios adecuados para este fin. PROVIGAS no garantiza la seguridad total de su información ni se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada de fallas técnicas o del ingreso indebido de por parte de terceros a la base datos o archivo en los que reposan los datos personales objeto de tratamiento por parte de PROVIGAS y sus encargados.
- 4.8. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- 4.9. Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.
- 4.10. PROVIGAS exigirá a los proveedores de servicios que contrata y a sus subsidiarias, filiales, empresas contraladas, subordinadas, sus distribuidores y aliados estratégicos, la adopción y cumplimiento de las medidas técnicas, humanas y administrativas como las aquí establecidas para la protección de datos personales en relación con los cuales dichos terceros actúen como Encargados.
- 4.11. Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- 4.12. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley.
- 4.13. 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.
- 4.14. 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.
- 4.15. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- 4.16. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- 4.17. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 5. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

### 5.1. EMPLEADOS

- 5.1.1. Afiliaciones y gestión del Sistema de Seguridad Social (salud, pensión y riesgos) y otros legales.
- 5.1.2. Almacenar información de los empleados directos, envío de comunicaciones de interés laboral y archivo.
- 5.1.3. Tramitar las incapacidades, autorizaciones, permisos, licencias y liquidaciones.
- 5.1.4. Poder realizar actividades de carácter laboral, además de capacitaciones, integración, compartir, convenios académicos, sociales y de recreación para bienestar común entre otros.
- 5.1.5. Almacenar y realizar contratación del talento humano seleccionado para trabajar con PROVIGAS.
- 5.1.6. Realizar los pagos necesarios derivados de la ejecución del contrato y/o su terminación y demás prestaciones sociales a que haya lugar de conformidad de la ley.

- 5.1.7. Informar a contactos autorizados en casos de emergencia durante el horario laboral o con ocasión del desarrollo de este.
- 5.1.8. Contratar beneficios laborales con terceros tales como seguros de vida, exequial entre otros.

## 5.2. USUARIOS

- 5.2.1. Evaluar la calidad de nuestro servicio y productos.
- 5.2.2. Mantener información sobre contratos de comodato y contratos de condiciones uniformes por usuario.
- 5.2.3. Utilizar la información y requerida propiedad del cliente para la implementación, desarrollo y prestación de los productos y/o servicios de PROVIGAS, contratados por el cliente.
- 5.2.4. Comercialización de productos y servicios de PROVIGAS, por medios físicos o a través de página web u otros medios.
- 5.2.5. Segmentar mercados, encuestas, marketing y campañas de fidelización de clientes.

## 5.3. PROVEEDORES

- 5.3.1. Informar y realizar el pago de obligaciones contractuales.
- 5.3.2. Ejecutar compras de bienes y servicios.
- 5.3.3. Verificar saldos pendientes y procesar sus pagos.
- 5.3.4. Hacer el registro en los sistemas contables y administrativos
- 5.3.5. Evaluar la calidad de los productos y proveedores.
- 5.3.6. Requerimientos de PQR'S.

## 6. FINALIDAD COMÚN Y OTROS ACTORES

- 6.1. Suscribir acuerdos, convenios y contratos que se requieran con empleados, usuarios, proveedores y terceros involucrados.
- 6.2. Llevar a cabo la gestión contable, fiscal y administrativa de las actividades contractuales con empleados, proveedores, socios, contratistas y usuarios.
- 6.3. Cumplir con lo pertinente en información por decisiones judiciales, mandatos legales y requerimientos de autoridades del sector y otras de control.
- 6.4. Otras actividades que se deriven del desarrollo del objeto social de PROVIGAS y que requieran el uso de los datos personales.
- 6.5. Gestionar información pertinente de los socios y para los socios.

## 7. PROCEDIMIENTOS DE CONSULTA Y RECLAMACIÓN

### 7.1. RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE LA CONSULTA O RECLAMO.

Teniendo en cuenta que PROVIGAS es una empresa prestadora de un servicio público domiciliario, cuenta con una oficina de registrada de Peticiones, quejas y recursos, la cual estará a atención de los interesados en el domicilio de la sede principal, el titular puede realizarlo por medio verbal, escrito o de manera presencial en la sede de PROVIGAS en el km 26-100 vía a San Luis en horario de 8:00am a 12:00pm y de 2:00pm 06:00pm, de lunes a viernes y sábados de 08:00am a 12:00pm y de 02:00pm a 4:00pm. De igual manera puede realizar la gestión por correo electrónico a [pqrs@provigas.co](mailto:pqrs@provigas.co) o a través de la línea móvil y WhatsApp: (+57) 3187828751 ó (+57) 3157267206.

**7.2. DATOS REQUERIDOS PARA LA CONSULTA O RECLAMO:** PROVIGAS verificará la identidad del solicitante para determinar si está legitimado para interponer el reclamo (Copia del documento de identificación C.C., C.E. o pasaporte; poder cuando sea a través de un autorizado).

La consulta o reclamo debe contener:

- Nombres y apellidos completos.
- Tipo de identificación y número.
- Número del contrato.
- Dirección.
- Teléfono actual.
- Correo electrónico (si sino tiene correo se registrará como [nocorreo@provigas.co](mailto:nocorreo@provigas.co))
- Descripción detallada de los hechos de la consulta o reclamo.
- Motivo o finalidad del reclamo.
- Adicionalmente puede anexar pruebas pertinentes para sustentar su reclamo.

**7.3. PROCESO:** Teniendo en cuenta lo establecido por la ley de servicios públicos, las peticiones, quejas y recursos de una empresa de servicios públicos domiciliarios, se darán trámite según procedimiento establecido en el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, corresponde así; se recurrirá en la primera instancia a la empresa, la cual tendrá como plazo máximo de tomar acción sobre el derecho que desea ejecutar el titular de la información de 15 días hábiles y posterior a recursos que determine la ley. Estos plazos descritos en la Ley 1581 de 2012.

**7.4.** Si el reclamo está incompleto, PROVIGAS podrá solicitar al reclamante que subsane el reclamo dentro de los 5 días hábiles, contados desde la fecha de recepción del reclamo, de lo contrario se entenderá que el reclamante ha desistido del reclamo.

**7.5. ENTRADA EN VIGENCIA:** Estas políticas entrarán a vigencia a partir de 1 de enero de 2018. Cualquier cambio sustancial en estas políticas, deberá ser informado de manera oportuna a los titulares interesados de manera eficiente en la página web de PROVIGAS [www.provigas.co](http://www.provigas.co), redes sociales o cualquier otro medio electrónico disponible y deja sin efecto los reglamentos o manuales especiales que se hubiesen podido adoptar con anterioridad a la presente.

7.6. **LEY APPLICABLE:** Se rige por lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de los datos personales a los que refieren el artículo 15 de la constitución de Colombia, la ley 1266 de 2008, La ley 1581 de 2012, el decreto 1377 de 2013, el decreto 1074 de 2015, el decreto 1729 de 2009 y demás normas que las modifiquen, deroguen o sustituyan.