

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE DATOS PERSONALES

### OBJETIVO

La presente Política tiene como objetivo establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos personales de los titulares, así como los mecanismos para el ejercicio de sus derechos, por parte de SURCOLOMBIANA DE GAS S.A. E.S.P. (SURGAS S.A. E.S.P.) ., identificada con NIT 830510717-1, con domicilio en kilómetro 3 vía al sur, Zona Industrial, Neiva, Huila, teléfono 3103157028., correo electrónico [Tratamientodedatos@gaspais.com.co](mailto:Tratamientodedatos@gaspais.com.co) y página web <https://surgas.com/>, en adelante “**el Responsable del Tratamiento**” quien actuará en calidad de Responsable del Tratamiento de los datos personales, directamente o a través de Encargados del Tratamiento cuando corresponda.

### ALCANCE

La presente política aplica al tratamiento de datos personales realizado por SURCOLOMBIANA DE GAS S.A. E.S.P. (SURGAS S.A. E.S.P.), sus empleados, contratistas, aliados, proveedores, encargados del tratamiento y terceros que actúen en su nombre, respecto de datos contenidos en bases de datos físicas o digitales.

### RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:

SURCOLOMBIANA DE GAS S.A. E.S.P. (SURGAS S.A. E.S.P.), sociedad comercial legalmente constituida, identificada con NIT 830510717-1 con domicilio en kilómetro 3 vía al sur, Zona Industrial, Neiva, Huila., teléfono 3103157028, página web <https://surgas.com/>

El tratamiento de datos personales se realizará conforme a los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad establecidos en la Ley 1581 de 2012.

### DEFINICIONES

Para efectos de la presente Política, se entenderá por:

- a) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- b) **Dato sensible:** Información que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como datos relacionados con el origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, datos relativos a la salud, vida sexual y datos biométricos.
- c) **Titular:** Persona natural o jurídica cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
- d) **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos personales.
- e) **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable.

- f) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia, actualización, supresión o cualquier otra actividad relacionada con estos.

## **AUTORIZACIÓN DEL TITULAR PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

El Responsable del Tratamiento solicitará la autorización previa, expresa e informada del Titular para el tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, salvo en los casos expresamente exceptuados por la ley.

### **Forma de la autorización**

La autorización del Titular podrá otorgarse por cualquier medio, incluyendo, pero sin limitarse a:

- Documentos físicos firmados.
- Formularios electrónicos.
- Mensajes de datos.
- Plataformas digitales.
- Grabaciones de voz.
- Conductas inequívocas del Titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó su autorización.

En todo caso, la autorización contendrá información clara sobre las finalidades del tratamiento, los derechos del Titular y los canales dispuestos para ejercerlos

El tratamiento de datos personales podrá realizarse sin autorización del titular en los casos establecidos en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.

### **Medios para obtener la autorización**

El Responsable podrá obtener la autorización del Titular a través de canales presenciales, virtuales, telefónicos o cualquier otro mecanismo tecnológico que permita dejar constancia de su otorgamiento.

Cuando se trate de datos sensibles o datos de niños, niñas y adolescentes, la autorización deberá cumplir los requisitos especiales establecidos en la normatividad vigente.

### **Conservación de la prueba de la autorización**

El Responsable del Tratamiento conservará la prueba de la autorización otorgada por el Titular mediante mecanismos físicos, electrónicos o tecnológicos que garanticen su disponibilidad, integridad y consulta posterior.

El Responsable adoptará las medidas necesarias para mantener el registro de cuándo y cómo se obtuvo la autorización, así como el contenido de la misma.

## **PRINCIPIOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

El Tratamiento de los datos personales realizado por el Responsable del Tratamiento se regirá por los siguientes principios, conforme a lo establecido en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012:

- a) **Principio de legalidad:** El Tratamiento de datos personales se realizará conforme a las disposiciones legales vigentes aplicables en materia de protección de datos personales.

LEGAL

Código: COR-LE-SUR-PO-001

Revisión 4

Fecha 26/02/2026

- b) **Principio de finalidad:** El Tratamiento obedecerá a una finalidad legítima, específica, explícita e informada al Titular.
- c) **Principio de libertad:** El Tratamiento solo podrá ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular, salvo las excepciones previstas en la ley.
- d) **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento deberá ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- e) **Principio de transparencia:** Se garantizará al Titular el derecho a obtener información sobre la existencia de datos personales que le conciernan.
- f) **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se realizará por personas autorizadas y los datos personales no estarán disponibles en medios de acceso público, salvo disposición legal en contrario.
- g) **Principio de seguridad:** Se adoptarán las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para proteger los datos personales y evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- h) **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, incluso después de finalizada su relación con el Responsable o Encargado.

## TRATAMIENTO Y FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES:

El Responsable del Tratamiento, podrá almacenar, clasificar, actualizar, transmitir, transferir, suprimir y en general usar los datos personales que recolecte para el desarrollo y cumplimiento de su objeto social.

La vigencia de las bases de datos y su tratamiento dependerá de las finalidades respectivas para las cuales se recolectaron los datos y de la normatividad legal aplicable en cada caso.

Además, el Responsable solo tratará datos personales de niños, niñas y adolescentes cuando dicho tratamiento responda y respete el interés superior del menor y asegure el respeto de sus derechos fundamentales, previa autorización expresa del representante legal.

El tratamiento de los datos personales se realizará exclusivamente para los fines que se establezcan e informen al titular al momento de la recolección, los cuales serán los siguientes:

- a) El cumplimiento de las obligaciones contractuales derivadas de los contratos celebrados entre Responsable del Tratamiento y el titular de los datos personales o con una persona natural o jurídica a la que el titular esté vinculado.
- b) Conforme a las actividades relacionadas con la prestación de servicios públicos domiciliarios, servicios de la comercialización de gas combustible y demás actividades complementarias, conexas o necesarias para el cumplimiento del objeto social del Responsable del Tratamiento.
- c) Organizar, desarrollar y/o invitar a eventos y actividades comerciales, académicas, sociales o de otro tipo que el Responsable del Tratamiento considere relevantes.

- d) Desarrollar y enviar publicidad, por los diferentes canales relacionados a mercadeo y promoción del Responsable del Tratamiento, de sus proveedores, o de los productos o servicios de cualquiera de los anteriores.
- e) Efectuar, directamente o a través de terceros, encuestas de satisfacción relacionadas con los bienes y servicios ofrecidos, análisis de preferencias de consumo, así como investigaciones o estudios de mercado, académicos o de otro tipo, tanto internos como externos, que resulten de interés para el Responsable del Tratamiento. Para estos efectos, cuando sea necesario, se suministrarán a dichos terceros los datos personales estrictamente requeridos para el desarrollo de las actividades descritas.
- f) Los terceros que tengan acceso a datos personales actuarán en calidad de Encargados del Tratamiento y estarán obligados, mediante los respectivos acuerdos o contratos, a dar cumplimiento a la presente Política de Tratamiento de Datos Personales y a la normativa vigente aplicable.
- g) La celebración, gestión, desarrollo, control y terminación de las relaciones laborales o contractuales de todo tipo con el Responsable del Tratamiento.
- h) El desarrollo de las actividades propias de talento humano, tales como: selección de personal; verificación de antecedentes; afiliaciones y trámites con entidades del sistema general de seguridad social; actividades de bienestar y capacitación.
- i) Pago de salarios, honorarios; cumplimiento de convenios con fondos de empleados; entre otras, según corresponda.
- j) Para fines históricos y de archivo interno, así como el cumplimiento de obligaciones legales como la certificación de la vinculación laboral sostenida con el Responsable del Tratamiento, por una persona natural.
- k) Para contactar, enviar cotizaciones, devoluciones, entregas de materiales por garantía, intercambio de documentos comerciales, y en general para todas las actuaciones, actividades y procesos relacionados, vinculados o referidos con contratistas o proveedores de la empresa.
- l) La gestión y el desarrollo de las actividades administrativas, contables, financieras del Responsable del Tratamiento, incluida facturación, recaudo de cartera, verificación en centrales de riesgo, registros contables, entre otras.
- m) Para el cumplimiento de las obligaciones estatutarias y legales en relación con los miembros de la junta directiva y los accionistas de la sociedad del Responsable del Tratamiento, tales como la citación a reuniones, el envío de información y la preservación de un registro de estas personas.
- n) Para fines legales, históricos y de archivo interno en relación con los miembros pasados de junta directiva y accionistas de la empresa.
- o) Para velar por la seguridad en las instalaciones físicas de la organización e identificar con ocasión de un incidente y así se requiera, a las personas que se encuentren en las instalaciones de la organización, así

como mantener un registro de las personas que ingresan a las instalaciones, con fines de seguridad de las personas e instalaciones de la compañía.

- p) Transmitir o transferir los datos personales a socios controlantes del Responsable, y demás empresas vinculadas o pertenecientes al mismo grupo empresarial, cuando sea necesario para fines administrativos, operativos o comerciales.
- q) Atender el cumplimiento de los requerimientos y obligaciones legales con las autoridades gubernamentales respectivas, tales como el reporte de información de los usuarios o clientes del Responsable del Tratamiento
- r) Gestionar trámites (solicitudes, quejas y/o reclamos) presentados al Responsable del Tratamiento, o los terceros que actúan en su nombre.
- s) Suministrar la información a terceros con los cuales el Responsable del Tratamiento, tenga relación contractual y que sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contratado o las regulaciones aplicables.

Las finalidades relacionadas con el envío de publicidad, actividades de mercadeo, encuestas de satisfacción, invitaciones a eventos o comunicaciones comerciales podrán ser revocadas o limitadas por el Titular en cualquier momento, mediante el ejercicio de sus derechos conforme a los procedimientos establecidos en la presente Política.

Las finalidades podrán aplicarse según la relación jurídica existente con el Titular."

## **TRANSFERENCIAS Y TRANSMISIONES INTERNACIONALES DE DATOS PERSONALES**

Cuando sea necesario transferir o transmitir datos personales a terceros ubicados dentro o fuera del territorio nacional, el Responsable del Tratamiento garantizará el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

Las transferencias internacionales de datos personales solo se realizarán cuando:

- a) El país receptor proporcione niveles adecuados de protección de datos personales, conforme a los estándares establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio.  
La verificación del nivel adecuado de protección se realizará conforme a la lista de países declarados con nivel adecuado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- b) Exista autorización expresa e inequívoca del Titular para la transferencia internacional de sus datos personales, cuando esta sea requerida conforme a la ley.
- c) Se configure alguna de las excepciones previstas en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012, incluyendo aquellas necesarias para la ejecución de obligaciones contractuales, el cumplimiento de deberes legales, o la protección del interés público.
- d) Cuando los datos personales sean transmitidos a terceros que actúen como Encargados del Tratamiento ubicados dentro o fuera del país, el Responsable del Tratamiento suscribirá los acuerdos de transmisión

correspondientes, garantizando la protección de la información y el cumplimiento de los principios establecidos en la legislación colombiana.

### **TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES:**

Cuando se adelante tratamiento de datos sensibles, se informará al Titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para el tratamiento de datos personales, que no está obligado a autorizar su tratamiento, cuáles de los datos tienen el carácter de sensibles y la finalidad específica para la cual serán utilizados. No será necesaria la autorización en los casos expresamente previstos en la normatividad vigente.

El Responsable del Tratamiento solo tratará datos sensibles cuando sea estrictamente necesario y proporcional para el desarrollo de sus actividades y el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales.

Dentro de esta categoría podrán tratarse, entre otros, datos relacionados con el estado de salud, datos biométricos, orientación sexual u otros definidos por la ley como datos sensibles, exclusivamente para finalidades relacionadas con la ejecución de la relación jurídica existente con el Titular o el cumplimiento de obligaciones legales.

El Titular podrá abstenerse de suministrar datos sensibles sin que ello genere consecuencias negativas, salvo cuando dichos datos resulten indispensables para el cumplimiento de una obligación legal o contractual o para el desarrollo de la relación jurídica con el Responsable del Tratamiento.

### **MEDIDAS DE SEGURIDAD**

El Responsable del Tratamiento implementará medidas administrativas, técnicas y humanas razonables y proporcionales al nivel de riesgo, con el fin de proteger los datos personales contra pérdida, acceso no autorizado, uso indebido, alteración, divulgación o tratamiento fraudulento.

Para tal efecto, el Responsable del Tratamiento adopta, entre otras, las siguientes medidas:

- a) Implementar controles de acceso a la información, limitando el tratamiento de datos personales únicamente a los colaboradores, contratistas o terceros que requieran conocerlos para el cumplimiento de sus funciones.
- b) Establecer obligaciones de confidencialidad respecto del tratamiento de datos personales para empleados, contratistas, proveedores y terceros que tengan acceso a la información, incluso después de finalizada la relación contractual o laboral.
- c) Adoptar mecanismos de autenticación, administración de usuarios, perfiles y contraseñas, así como controles tecnológicos orientados a prevenir accesos no autorizados.
- d) Implementar procedimientos internos para la gestión de incidentes de seguridad de la información y notificación a las autoridades competentes cuando haya lugar.

- e) Desarrollar procesos de capacitación y sensibilización dirigidos a colaboradores y terceros autorizados sobre el manejo adecuado de datos personales.
- f) Implementar controles físicos y tecnológicos para la protección de las bases de datos, archivos y sistemas de información donde reposen datos personales.
- g) Realizar evaluaciones periódicas de los controles implementados, con el fin de fortalecer la seguridad de la información y mitigar riesgos asociados al tratamiento de datos personales.

### **DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES:**

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, son derechos de los titulares de datos personales:

1. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al Responsable del Tratamiento, o los 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.
2. 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 la normatividad legal vigente.
3. Ser informado por el Responsable del Tratamiento, o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que se les ha dado a sus datos personales.
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad legal vigente. Para esto deberá agotar previamente el requisito de procedibilidad, es decir el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento.
5. Revocar total o parcialmente la autorización otorgada y/o solicitar la supresión de sus datos personales cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, cuando la finalidad para la cual fueron recolectados se haya cumplido, o cuando desee oponerse en cualquier momento al uso de sus datos para fines comerciales o publicitarios. La revocatoria y/o supresión procederá conforme a lo establecido por la ley y, cuando aplique, previa determinación de la Superintendencia de Industria y Comercio.
6. Acceder en forma gratuita a sus datos personales, objeto de Tratamiento.

### **DEBERES DEL RESPONSABLE Y DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO**

El Responsable del Tratamiento, así como quienes actúen como Encargados del Tratamiento, darán cumplimiento a los deberes establecidos en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

#### **Deberes del Responsable del Tratamiento**

LEGAL  
Código: COR-LE-SUR-PO-001  
Revisión 4  
Fecha 26/02/2026

El Responsable del Tratamiento deberá:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular, cuando esta sea requerida.
- 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 suministrada al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento todas las novedades respecto de los datos previamente suministrados 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, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado conforme a la ley.
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la ley.
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la normativa de protección de datos personales.
- l) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentre 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 personales.
- n) 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.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos impartidos por la Superintendencia de Industria y Comercio.

### **Deberes del Encargado del Tratamiento**

LEGAL

Código: COR-LE-SUR-PO-001

Revisión 4

Fecha 26/02/2026

Los Encargados del Tratamiento que actúen por cuenta del Responsable deberán:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos personales cuando haya lugar a ello.
- d) Actualizar la información reportada por el Responsable dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- e) Tramitar las consultas y reclamos formulados por los Titulares en los términos establecidos en la ley.
- f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos personales.
- g) Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la ley.
- h) Insertar en la base de datos la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- k) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos impartidos por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- m) Sin perjuicio de otros deberes establecidos en la normatividad vigente.

#### **SISTEMAS DE VIGILANCIA.**

Con el fin de garantizar la seguridad de los trabajadores, contratistas, visitantes y demás personas que ingresen a las instalaciones, así como la protección de los bienes e infraestructura de la Compañía, el Responsable del Tratamiento podrá utilizar sistemas de grabación de audio y/o video dentro de sus instalaciones.

Cuando dichos sistemas capturen imágenes o sonidos de personas determinadas o determinables, esta información será considerada dato personal y será tratada conforme a lo dispuesto en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales y en la normatividad legal vigente.

LEGAL

Código: COR-LE-SUR-PO-001

Revisión 4

Fecha 26/02/2026

Las grabaciones obtenidas tendrán como finalidad exclusiva la seguridad de las personas, instalaciones y bienes, así como la atención y verificación de incidentes o emergencias que puedan presentarse.

Las imágenes y/o audios recolectados serán conservados por un término aproximado de un (1) mes, o por el tiempo necesario para atender requerimientos de autoridades competentes o investigaciones internas, después del cual serán eliminados mediante mecanismos de borrado automático.

El Responsable del Tratamiento garantizará la instalación de avisos de privacidad visibles en las zonas sometidas a videovigilancia.

## CONSULTAS.

Los Titulares o sus causahabientes, sus representantes o apoderados debidamente autorizados, podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos del Responsable del Tratamiento, se suministrará a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular que sea solicitada.

La consulta se podrá efectuar radicando la solicitud a través del correo electrónico [tratamientodedatos@gaspais.com.co](mailto:tratamientodedatos@gaspais.com.co), en cuyo caso deberá suministrar como mínimo la siguiente información:

**-Nombre completo.**

**-Datos de contacto** (dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto).

**-Identificación del titular y de ser el caso, de su causahabiente, representante o apoderado.** Para esto deberá aportar copia del documento de identidad. Si se trata de apoderado o representante, deberá además aportar copia de su documento y del respectivo poder o documento que acredite debidamente tal calidad.

**-Solicitud clara de los datos personales que desea consultar, bien sea esta consulta de todos los datos o de algunos datos personales en particular.** En caso de no cumplir con alguno de los anteriores requisitos, dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la consulta el responsable requerirá al interesado para que corrija lo necesario. Si pasados dos (2) meses de hecho el requerimiento de subsanación este no se ha atendido debidamente, se entenderá desistida la consulta.

De cumplir con los requisitos mínimos exigidos, la consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá, la cual en ningún caso será superior a los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## RECLAMOS.

El Titular o sus causahabientes, sus representantes o apoderados debidamente autorizados, que consideren que la información contenida en una base de datos del Responsable del Tratamiento debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en

LEGAL

Código: COR-LE-SUR-PO-001

Revisión 4

Fecha 26/02/2026

este documento o en la ley, podrán presentar un reclamo radicándolo a través del correo electrónico [Tratamientodedatos@gaspais.com.co](mailto:Tratamientodedatos@gaspais.com.co), suministrando la siguiente información:

**-Nombre completo.**

**-Datos de contacto** (dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto). **-Identificación del titular y de ser el caso, de su causahabiente, representante o apoderado.** Para esto deberá aportar copia del documento de identidad. Si se trata de apoderado o representante, deberá además aportar copia de su documento y del respectivo poder o documento que acredite debidamente tal calidad.

**-Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer** (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, etc.) **-Documentos que se quieren hacer valer con el reclamo.**

En caso de no cumplir con alguno de los anteriores requisitos, dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo el Responsable del Tratamiento requerirá al interesado para que corrija lo necesario.

Si pasados dos (2) meses de hecho el requerimiento de subsanación este no se ha atendido debidamente, se entenderá desistido el reclamo.

En caso de que *el Responsable del Tratamiento*., no sea competente para resolver el reclamo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Cumplidos con los requisitos mínimos exigidos para el reclamo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles desde su recepción se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo de este.

Esta leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

Así mismo, cumplidos con los requisitos mínimos exigidos, el reclamo se atenderá en un término máximo 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.

## PROCEDIMIENTO PARA LA REVOCATORIA PARCIAL DE LA AUTORIZACIÓN

El Titular de los datos personales podrá revocar de manera total o parcial la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida su eliminación o restricción.

La solicitud de revocatoria parcial deberá presentarse a través del correo electrónico [Tratamientodedatos@gaspais.com.co](mailto:Tratamientodedatos@gaspais.com.co), indicando como mínimo:

- Nombre completo del Titular.
- Tipo y número de identificación.
- Datos de contacto.

LEGAL

Código: COR-LE-SUR-PO-001

Revisión 4

Fecha 26/02/2026

- Descripción clara de la finalidad o finalidades específicas respecto de las cuales solicita la revocatoria, o del uso particular del cual desea excluirse.
- En caso de actuar mediante representante, documento que acredite dicha calidad.

### **Alcance de la revocatoria parcial**

La revocatoria parcial no implica la eliminación total de los datos personales, sino la restricción del tratamiento para aquellas finalidades específicas respecto de las cuales el Titular haya manifestado su voluntad.

El Responsable del Tratamiento deberá cesar el tratamiento de los datos personales para las finalidades revocadas, manteniendo únicamente aquellos tratamientos que sean necesarios para el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales vigentes.

### **Términos para atender la solicitud**

La solicitud de revocatoria parcial se tramitará conforme al procedimiento de reclamos, y será atendida en un término máximo de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recepción.

Cuando no sea posible atenderla dentro de dicho término, se informará al Titular, indicando los motivos de la demora y la fecha en que será atendida.

### **Casos en los que no procede la revocatoria**

La revocatoria parcial no procederá cuando el tratamiento de los datos sea necesario para:

- El cumplimiento de una obligación legal.
- La ejecución de un contrato vigente.
- El ejercicio o defensa de derechos en procesos judiciales o administrativos.

### **ÁREAS A CARGO DE LOS ASUNTOS DE DATOS PERSONALES:**

El área jurídica y Compliance serán la encargada de resolver los asuntos relativos a datos personales, todos los trámites y demás disposiciones del presente documento se tramitarán con esta área mediante el correo [Tratamientodedatos@gaspais.com.co](mailto:Tratamientodedatos@gaspais.com.co).

### **REMISIÓN LEGAL.**

En lo no establecido en la presente política deberá estarse a lo dispuesto en la normatividad legal vigente.

### **VIGENCIA**

El presente documento tiene vigencia desde el 5 de septiembre de 2024.