	FECHA: ENERO DE 2021	CÓDIGO: MA-GI-07	©
	ELABORO: COORDINADOR HSEQ	REVISÓ Y APROBÓ: GERENTE	
MANUAL DE POLITICAS PARA EL TRATAMINETO DE DATOS PERSONALES		VERSIÓN: 02	

RESTRICCIONES FRENTE AL DOCUMENTO

HEGA S.A. E.S.P. elabora este documento con el objetivo de cumplir y poder garantizar las disposiciones de la ley 1581 del 2012, sólo se permite su lectura, pues estará sujeto a los derechos de autor ya que es propiedad intelectual de la empresa HEGA S.A. E.S.P.

OBJETIVO

Este manual tiene la finalidad de poder garantizar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma, esto de acuerdo al objeto social de la empresa HEGA S.A. E.S.P.

Por este motivo HEGA S.A. E.S.P., comparte sus datos de contacto e información:

Razón social: HEGA S.A. E.S.P.

NIT: 900.197.640-4

Dirección: Calle 13 No. 34-65, Barrio Los Pinos, Bucaramanga-Santander.


Teléfono: 607 - 68024866- 320 4097999

Correo electrónico: notificaciones.hegasa@gmail.com

Página web: www.hegasaesp.com

ANTECEDENTES Y PRINCIPIOS

Mediante la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012 el Congreso Nacional dicta Disposiciones Generales para la Protección de Datos Personales, incluyendo el régimen de derechos de los titulares de la información y las obligaciones de los responsables y encargados de su tratamiento, constituyendo así el marco general de la Protección de Datos Personales en Colombia. Igualmente, el pasado 26 de mayo de 2015 el Gobierno Nacional expidió el Decreto único 1074 de 2015, mediante el cual se reglamenta la Ley antes mencionada al igual que los decretos reglamentarios 1377 de 2013 y 886 de 2014, con el fin de facilitar su implementación en aspectos relacionados con la autorización del Titular de la información, las Políticas de Tratamiento de los Responsables y Encargados, el ejercicio de los derechos

	FECHA: ENERO DE 2021	CÓDIGO: MA-GI-08	©
	ELABORO: COORDINADOR HSEQ	REVISO Y APROBÓ: GERENTE	
MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTO DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES		VERSIÓN: 02	


de los titulares de la información, las Transferencias de Datos Personales y la Responsabilidad Demostrada frente al Tratamiento de Datos Personales.

De acuerdo a lo anterior se establecen los siguientes principios, los cuales van a direccionar a HEGA S.A. E.S.P., hacia el objetivo señalado:

- **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento de datos es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley 1582 del 2012 y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
- **Principio de 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.
- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la ley 1581 del 2012.

- **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por HEGA S.A. E.S.P. o sus encargados del tratamiento a que se refiere el presente Manual de Políticas,

	FECHA: ENERO DE 2021	CÓDIGO: MA-GI-08	©
	ELABORO: COORDINADOR HSEQ	REVISO Y APROBÓ: GERENTE	
MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTO DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES		VERSIÓN: 02	

se manejará con 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.

- **Principio de confidencialidad:** Todo el talento humano de HEGA S.A. E.S.P. que interviene en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos garantizarán la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley 1581 del 2012 o en el presente manual de Políticas.


ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Manual de Políticas y Procedimiento de protección de Datos Personales será aplicable a los datos registrados en cualquier base de datos, que los haga susceptibles de tratamiento por parte de la empresa **HEGA S.A E.S.P.**

DEFINICIONES


Para efectos del presente Manual de Políticas, se establecen las siguientes definiciones para poder llegar a una comprensión total de su contenido:

- **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 ya su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **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

	FECHA: ENERO DE 2021	CÓDIGO: MA-GI-08	©
	ELABORO: COORDINADOR HSEQ	REVISO Y APROBÓ: GERENTE	
MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTO DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES		VERSIÓN: 02	

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.

- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
- **Dato semiprivado:** Su acceso está sujeto a algún grado de restricción, interesan a cierto sector o grupo de personas: datos financieros o crediticios, académicos, laborales, etc.
- **Dato personal:** Cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato privado:** Están relacionados con el ámbito privado de las personas: Libros de los comerciantes, datos contenidos en documentos privados, gustos o datos de contacto personales.
- **Base de datos:** Una base de datos es un “almacén” que nos permite guardar grandes cantidades de información de forma organizada para que luego podamos encontrar y utilizar fácilmente.
- **Encargado del manejo de datos:** persona natural o jurídica 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.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.


	FECHA: ENERO DE 2021	CÓDIGO: MA-GI-08	©
	ELABORO: COORDINADOR HSEQ	REVISO Y APROBÓ: GERENTE	
MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTO DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES		VERSIÓN: 02	

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

FINALIDAD DE LA BASE DE DATOS

El recaudo de Datos por parte de **HEGA S.A E.S.P.** Tendrá las siguientes finalidades:


- La ejecución y el cumplimiento de los contratos que celebren ya sea laborales, como comerciales.
- La vinculación como usuario para el servicio público de gas domiciliario por redes, cliente o proveedor.
- Reportar ante los operadores de información de qué trata la Ley 1266 de 2008 el estado del cumplimiento (positivo o negativo) de las obligaciones económicas derivadas de la prestación del servicio de gas domiciliario por redes y de la comercialización de proyectos minero energéticos.
- Dar respuesta a los requerimientos judiciales y administrativos debidamente fundamentados de cualquier titular del cual se tenga información.
- Iniciar el proceso de selección de personal junto con los procedimientos señalados para el efecto: entrevista, aplicación de pruebas de ingreso, entre otros.
- Iniciar acciones judiciales hacia usuarios, proveedores y trabajadores que hayan dejado de cumplir sus obligaciones.
- Efectuar contratación del talento humano que superó satisfactoriamente el proceso de selección.
- Realizar evaluaciones periódicas del desempeño del talento humano.
- Realizar liquidación de los contratos de prestación de gas domiciliario por redes.
- Realizar liquidación de los contratos de obra con futuros usuarios del servicio de gas domiciliario por redes.
- Realizar liquidación de contratos con proveedores de bienes y servicios.

	FECHA: ENERO DE 2021	CÓDIGO: MA-GI-08	©
	ELABORO: COORDINADOR HSEQ	REVISO Y APROBÓ: GERENTE	
MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTO DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES		VERSIÓN: 02	

- Realizar liquidación de convenios con diferentes entidades.
- Realizar liquidación de los trabajadores.
- Almacenar y reportar la información tributaria a las entidades competentes.
- Ejecutar las relaciones comerciales con los proveedores que presten algún tipo de servicio a HEGA S.A. E.S.P.
- Financiamiento de conexiones e instalaciones internas de usuarios o futuros usuarios del servicio de gas domiciliario por redes.
- Ejercer control sobre el cumplimiento de la jornada laboral por parte de los trabajadores.
- Contactar usuarios, proveedores, vía telefónica para ejercer el cobro de las obligaciones en mora, contraídas con HEGA S.A. E.S.P.
- Expedición de facturas de consumo a usuarios de gas domiciliario por redes.
- Realizar actividades que conlleven a la buena prestación del servicio de gas domiciliario por redes, además la comercialización y ejecución de proyectos minero energéticos.
- Venta de servicios complementarios con la prestación del servicio de gas domiciliario por redes.
- El cumplimiento de requisitos para acceder al Sistema General de Seguridad Social Integral por parte de trabajadores.
- Intercambio de información tributaria en virtud de tratados y acuerdos internacionales suscritos por Colombia.
- Presentación de información exógena (Dian, Alcaldías y otros entes de control).

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 al igual que en el decreto único reglamentario 1074 de 2015 y de conformidad con las autorizaciones impartidas por los titulares de la información, **HEGA S.A E.S.P.**, realizarán operaciones o conjunto de

	FECHA: ENERO DE 2021	CÓDIGO: MA-GI-08	©
	ELABORO: COORDINADOR HSEQ	REVISÓ Y APROBÓ: GERENTE	
MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTO DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES		VERSIÓN: 02	

operaciones que incluyen recolección de datos, su almacenamiento, uso, circulación y/o supresión.

Este Tratamiento de datos se realizará exclusivamente para las finalidades autorizadas y previstas en el presente Manual de Políticas.

De la misma forma se realizará Tratamiento de Datos Personales cuando exista una obligación legal o contractual para ello.


La base de datos recolectados reposara tanto física como en nuestro sistema del software contable (SIIGO), donde estará registrada la información básica del titular.

DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

En el Tratamiento de los Datos Personales por parte de HEGA S.A. E.S.P., será un principio rector el respeto de los derechos con los que cuentan los titulares de los Datos.

Se tendrán por derechos los siguientes:

- Conocer, actualizar y rectificar los datos frente a **HEGA S.A E.S.P.** o Encargados del Tratamiento de datos. 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.
- Obtener prueba de la autorización otorgada, o cualquier otra que suscriba el titular de los Datos Personales para el efecto, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento de datos de conformidad con la ley como lo son:
 - a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
 - b) Datos de naturaleza pública.
 - c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
 - d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
 - e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.
- Ser informado por **HEGA SA ESP.** o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a los datos personales.
- Presentar ante la Autoridad Competente (Superintendencia de Industria y Comercio) quejas por infracciones por parte de HEGA S.A. E.S.P., a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

	FECHA: ENERO DE 2021	CÓDIGO: MA-GI-08	©
	ELABORO: COORDINADOR HSEQ	REVISO Y APROBÓ: GERENTE	
MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTO DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES		VERSIÓN: 02	

- 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 Autoridad Competente haya determinado que en el Tratamiento por parte de HEGA S.A. E.S.P., o Encargados del Tratamiento de Datos Personales, han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución. La revocatoria procederá siempre y cuando no exista la obligación legal o contractual de conservar el dato personal.
- Acceder en forma gratuita a los Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

EJERCICIO LOS DERECHOS DE LOS TITULARES


Los derechos de los Titulares establecidos en la Ley, podrán ejercerse por las siguientes personas:

- Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que ponga a disposición responsable.
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.

Los Derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

PROCEDIMIENTOS PARA EL TITULAR

Los titulares de Datos Personales, sin importar el tipo de vinculación que tengan con HEGA S.A. E.S.P., pueden ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y/o revocar la autorización otorgada de acuerdo con los siguientes procedimientos:

	FECHA: ENERO DE 2021	CÓDIGO: MA-GI-08	©
	ELABORO: COORDINADOR HSEQ	REVISO Y APROBÓ: GERENTE	
MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTO DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES		VERSIÓN: 02	

A. Procedimiento para solicitar prueba de la autorización otorgada.

La solicitud se radicará ante el funcionario del servicio al cliente a través de los datos de contacto aquí mencionados, indicando por lo menos, nombre completo del titular de la información y su número de identificación, lugar o dirección física o electrónica a la cual se le dará respuesta.

Recibida la solicitud se enviará copia de la autorización, dentro de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo de la solicitud. Cuando no fuere posible atenderla dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá; en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.


B. Procedimiento para actualizar información.

El titular de los Datos Personales que esté interesado en actualizar la información suministrada y bajo Tratamiento por parte de HEGA S.A. E.S.P. o el Encargado del Tratamiento podrá enviar la información actualizada a través de alguno de los canales establecidos para tal fin como lo son en la dirección física, correo electrónico del área encargada del Tratamiento de Datos Personales o Sucursales,

C. Procedimiento para rectificar y suprimir información y/o revocar autorizaciones.

Cuando el titular de la información pretenda rectificar, suprimir y/o revocar autorizaciones para el Tratamiento de Datos Personales presentará una solicitud de acuerdo con lo siguiente:

- ❖ La solicitud debe ser dirigida al servicio al cliente con:
 - La identificación del Titular.
 - La descripción de los hechos que dan lugar a la misma.
 - La dirección.
 - Acompañando los documentos que se quiera hacer valer.
- ❖ Si la solicitud resulta incompleta, se requerirá al interesado dentro de los cinco días (5), siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos noventa días calendario (90) desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- ❖ En caso de que quien reciba la solicitud no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

	FECHA: ENERO DE 2021	CÓDIGO: MA-GI-08	©
	ELABORO: COORDINADOR HSEQ	REVISO Y APROBÓ: GERENTE	
MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTO DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES		VERSIÓN: 02	


- ❖ Una vez recibido la solicitud completa, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que la solicitud sea decidida.
- ❖ El término máximo para atender la solicitud será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderla dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su solicitud, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

OBLIGACIONES DE HEGA S.A. E.S.P.

- ✓ Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio de sus derechos.
- ✓ Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- ✓ Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.

Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- ✓ Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- ✓ 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 se mantenga actualizada.
- ✓ Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- ✓ Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en el presente Manual.
- ✓ Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- ✓ Tramitar las consultas, reclamos y solicitudes formulados en los términos señalados en la ley o en el presente Manual.

	FECHA: ENERO DE 2021	CÓDIGO: MA-GI-08	©
	ELABORO: COORDINADOR HSEQ	REVISO Y APROBÓ: GERENTE	
MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTO DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES		VERSIÓN: 02	

- ✓ Adoptar un Manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de Ley 1581 de 2012 y mediante el decreto 1074 de 2015 y en especial, para la atención de consultas, reclamos y solicitudes.
- ✓ Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la solicitud y no haya finalizado el trámite respectivo.
- ✓ Informar, a solicitud del Titular, sobre el uso dado a sus datos.
- ✓ 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.
- ✓ Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.

Las peticiones, consultas y reclamos formulados por los titulares de Datos Personales bajo Tratamiento de HEGA S.A. E.S.P., para ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir datos, o revocar la autorización deberán ser dirigidas a:

Servicio al cliente

Dirección: Calle 13 No 34-65 Barrio Los Pinos, de Bucaramanga-Santander.

Teléfono: 607-7802486- 320 4097999

Correo electrónico: notificaciones.hegasa@gmail.com

El área antes mencionada será el contacto de los titulares de Datos Personales, para todos los efectos previstos en la autorización otorgada en este Manual, de conformidad con el procedimiento que a continuación se establece.

PERIODO DE VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS

Las Bases de Datos de HEGA S.A E.S.P. tendrán un periodo de vigencia que corresponda a la finalidad para el cual se autorizó su tratamiento o en su defecto diez (10) años.