

METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.

POLÍTICA GENERAL DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

1. OBJETIVO:

METROGAS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.(en adelante Metrogas o la Compañía), empresa domiciliada en la ciudad de Bucaramanga, identificada con el NIT 890.208.316-6 , es una compañía comprometida y responsable con la privacidad y seguridad de los Datos Personales de sus empleados, accionistas, proveedores, consultores, contratistas, asesores, sociedades vinculadas, ex contratistas, ex empleados y otros, los cuales han sido y son recolectados por la compañía en virtud del desarrollo de su objeto social y de las relaciones administrativas, comerciales, civiles, laborales y demás que en virtud de este se establecen.

En los términos de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y las demás normas concordantes, se adoptó la siguiente “POLÍTICA GENERAL DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES”, mediante la cual, todas la personas relacionadas de forma directa o indirecta con esta sociedad y cuyos Datos Personales actualmente o en el futuro se encuentren en las base de datos de METROGAS podrán conocer el procedimiento de recolección, conservación, tratamiento y supresión de los Datos Personales, así como los derechos, garantías y mecanismos para hacerlos efectivos.

2. DEFINICIONES

- a. Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales
- b. Base de Datos:** Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de tratamiento.
- c. Datos Personales:** Se trata de cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona determinada, como su nombre o número de identificación, o que puedan hacerla determinable, como sus rasgos físicos.
- d. Datos Sensibles:** Son aquellos que afectan la intimidad del titular o pueden dar lugar a que lo discriminen, es decir, aquellos que revelan su origen racial o étnico, su orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos, entre otros.
- e. Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que realiza el tratamiento de datos personales, a partir de un encargo, por cuenta de METROGAS como responsable de los datos.
- f. Responsable del Tratamiento:** METROGAS, que decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.
- g. Titular:** Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de tratamiento.
- h. Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales.

3. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

La información suministrada por el titular será incluida en nuestra base de datos y será utilizada para los siguientes fines:

En general: De manera general, METROGAS, llevará a cabo el tratamiento de los Datos Personales almacenados en sus bases de datos con las siguientes finalidades:

- Financiera
- Formación
- Gestión contable, fiscal y administrativa
- Hacienda pública y gestión económica-financiera
- Publicidad y prospección comercial
- Recursos humanos
- Seguridad
- Servicios económicos-financieros y seguros
- Trabajo y bienestar social
- Llevar a cabo actividades o procesos ante entidades que forman parte del Régimen de Seguridad Social de Salud
- Dar respuesta a los requerimientos judiciales, administrativos y autoridades de salud, solicitados a la organización.

Finalidades varias.

Específicas: De manera específica, METROGAS, llevará a cabo el tratamiento de los datos con las siguientes finalidades, las cuales se alinean de forma integral con las finalidades generales.

- Remitir a sus proveedores, accionistas, empleados, contratistas y asesores, conforme la relación contractual existente, información relacionada con METROGAS.
- Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas por el titular de la presente autorización, conforme la relación existente con la Compañía y de manera posterior para el cumplimiento de deberes legales de la compañía, tales como atención de procesos judiciales, administrativos y requerimientos del titular.
- Notificar el cumplimiento de las obligaciones de pago a los empleados, proveedores o terceros.
- Para el desarrollo de sus actividades como sociedad inversionista en compañías y según lo establecido en los estatutos de la sociedad.
- Para cumplir con los deberes de información que deba cumplir la compañía por mandato legal, por decisión judicial o de autoridad competente.
- Cumplir con los deberes de información que impone la ley o las decisiones de autoridades competentes.
- Informar al titular en caso de existir riesgo frente a la protección de sus datos personales.
- Compartir y tratar Datos Personales con otras entidades, tanto públicas como privadas, dentro y fuera del país, con las cuales se mantengan o se busquen establecer relaciones contractuales.
- Validar los datos frente a listas de información pública, la cual consistente en el cumplimiento de los procesos de debida diligencia, seguridad y/o normas sobre prevención y lucha contra el lavado de activos, la financiación del terrorismo y corrupción.
- Otras actividades que sean sujetas al desarrollo del objeto social de la compañía y en las cuales necesariamente deben ser usados los Datos Personales del titular.

Para clientes, suscriptores y usuarios:

- Inclusión, mantenimiento, manejo, actualización, clasificación y eliminación en la base de datos de METROGAS.
- Envío de información relacionada con la prestación del servicio de gas.
- Envío de información sobre productos y/o servicios que ofrezca la compañía, relacionados o no con la prestación del servicio de gas.
- Transferencia de Datos Personales a su casa matriz, filiales, subsidiarias, aliados comerciales o terceros, para garantizar la ejecución del contrato de prestación de servicio de gas y otros servicios relacionados o no con la prestación de servicio de gas, gestiones de mercadeo, estudio de crédito o comportamiento comercial y crediticio, consulta y reporte en centrales de información financiera.
- Atención de peticiones, quejas y reclamos.
- Consulta de antecedentes en base de datos públicas.
- Verificación de identidad a través de medios tecnológicos.
- Emisión de factura a través del sistema de facturación electrónica por concepto del consumo de servicio de gas y otros conceptos inherentes y no inherentes a la prestación del servicio de gas.
- Otras actividades que sean sujetas al desarrollo del objeto social de la Compañía y en las cuales necesariamente deben ser usados los Datos Personales del titular.

Para accionistas:

- Remitir las convocatorias a las reuniones ordinarias y extraordinarias de la Asamblea General de Accionistas.
- Dar aviso de notificación del decreto y reparto de utilidades de la compañía, así como del pago de dividendos correspondiente y, en general, enviar comunicaciones por parte de la administración de METROGAS.
- Enviar comunicaciones por parte de la administración de METROGAS.
- Remitir respuestas a las consultas y derechos de petición presentados.
- Expedir los títulos accionarios e inscribirlos en el libro de accionistas.
- Gestionar la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, contractuales, comerciales y de registros comerciales, corporativos y contables.
- Compartir y tratar Datos Personales con otras entidades, tanto públicas como privadas, dentro y fuera del país, con las cuales se mantengan o se busquen establecer relaciones contractuales.
- Presentar informes a entidades externas, tales como la Con-

traloría General de la República, la Superintendencia de Sociedades o la Fiscalía General de la Nación, que permitan dar cumplimiento a las exigencias legales.

- Consultar antecedentes en listas restrictivas.
- Otras actividades que sean sujetas al desarrollo del objeto social de la Compañía y en las cuales necesariamente deben ser usados los Datos Personales del titular.

Para proveedores y contratistas:

- Adelantar los procesos de selección contractuales o relacionados.
- Efectuar actividades de compras de bienes y servicios, notificar del pago de las obligaciones a cargo de METROGAS.
- Realizar todos los trámites internos y dar cumplimiento a obligaciones contables, tributarias y las demás que establezca la ley.
- Evaluar la calidad de los productos y servicios suministrados y, en general, enviar comunicaciones de su interés.
- Realizar pagos y/o emitir certificados de ingresos y retenciones.
- Expedir las certificaciones contractuales solicitadas.
- Compartir y tratar Datos Personales con otras entidades, tanto públicas como privadas, dentro y fuera del país, con las cuales se mantengan o se busquen establecer relaciones contractuales.
- Mantener un archivo digital de los contratos suscritos por la Compañía.
- Presentar informes a entidades externas a autoridades de carácter administrativo, judicial y otras que así lo requieran.
- Presentar informes a entidades externas, tales como la Contraloría General de la República, la Superintendencia de Sociedades o la Fiscalía General de la Nación, que permitan dar cumplimiento a las exigencias legales.
- Consultar antecedentes en listas restrictivas.
- Otras actividades que sean sujetas al desarrollo del objeto social de la Compañía y en las cuales necesariamente deben ser usados los Datos Personales del titular.

Para colaboradores y ex colaboradores:

- Almacenamiento como información de contacto y perfil de todos los colaboradores y excolaboradores con la finalidad de cumplir sus obligaciones y mantener información fidedigna de la compañía.
- Gestionar la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, contractuales, corporativas, contables, pago de bonos y entrega de beneficios.
- Controlar el cumplimiento de requisitos relacionados con el Sistema General de Seguridad Social.
- Evaluar la calidad y desempeño del empleado en cumplimiento de sus funciones derivadas del contrato de trabajo.
- Realizar estudios internos sobre los hábitos del empleado con el fin de mejorar las políticas de clima organizacional.
- Realizar los descuentos de nómina autorizados por el empleado.
- Documentar y controlar la asignación de activos de información.
- Asignar herramientas de trabajo para el desarrollo de sus funciones (creación de cuentas de correo corporativo, actualización del directorio activo, asignación de contraseñas).
- En caso de emergencia, contactar a los familiares de contacto.
- Ofrecer programas de bienestar corporativo y planificar actividades empresariales.
- Verificar referencias personales y laborales durante el proceso de contratación.

- Suministrar, cuando se requiera, información a los entes de control para auditorías internas y externas.
- Ingresar a las instalaciones de la Compañía.
- Prevenir fraude interno y externo.
- Compartir y tratar Datos Personales con otras entidades, tanto públicas como privadas, dentro y fuera del país, con las cuales se mantengan o se busquen establecer relaciones contractuales.

- Otras actividades que sean sujetas al desarrollo del objeto social de la Compañía y en las cuales necesariamente deben ser usados los Datos Personales del titular.

En todos los casos, la información y datos suministrados podrán ser objeto de transmisión y/o transferencia a terceros países, para la ejecución de las actividades relacionadas con la sociedad y/o con el tratamiento antes descrito, siempre que se cumpla con el mismo nivel de protección exigido por las leyes colombianas.

4. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

El tratamiento de los Datos Personales deberá hacerse en los términos y alcance de la autorización emitida por el Titular de los Datos Personales o en los términos establecidos en la legislación vigente.

5. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

METROGAS a través de su Dirección Financiera y Administrativa, es el Responsable del Tratamiento de los Datos Personales recolectados.

6. FORMA EN LA CUAL SE OBTIENEN Y ALMACENAN LOS DATOS PERSONALES

Las actividades de recolección y almacenamiento de Datos Personales se podrán realizar a través de correo físico, electrónico, mensajes o cualquier mecanismo digital o semejante de comunicación conocido, o a través del suministro voluntario y directo que el titular de los datos a través de los medios indicados. Una vez METROGAS, recolecte la información podrá almacenar los datos suministrados en bases de datos manera física o digital.

METROGAS garantizará la confidencialidad, libertad, seguridad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida de los datos, los cuales se conservarán mientras el titular se encuentre vinculado con el Responsable del Tratamiento o hasta que solicite su eliminación y, en todo caso, durante el plazo necesario para el cumplimiento de obligaciones legales.

7. DATOS PERSONALES QUE SON ALMACENADOS POR METROGAS S.A. E.S.P.

Los Datos Personales almacenados por Gasas del Oriente, dependen de la relación directa o indirecta que el Titular tenga con la Compañía. De acuerdo con el tipo de relación se podrá obtener por parte del Titular su nombre, documento de identificación, dirección, número telefónico, dirección de residencia, correo electrónico, fecha de nacimiento, actividad profesional, entre otras, información que será usada para la finalidad descrita en la presente política general de privacidad y de protección de datos personales.

8. DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

De resultar necesario, METROGAS, almacenará y tratará los Datos Personales de los niños, niñas y adolescentes, únicamente cuando los mismos sean de naturaleza pública, previa autorización de su representante legal y garantizando siempre el respeto a los derechos prevalentes e intereses superiores de los menores.

9. DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

En el entendido que los Datos Personales son propiedad de los Titulares de la información, únicamente ellos tienen la autoridad para decidir sobre el uso de estos. Por lo tanto, METROGAS utilizará los Datos Personales recolectados exclusivamente para los fines debidamente autorizados. Los deberes del Responsable y los Encargado del Tratamiento de Datos Personales serán los establecidos en los artículos 17 y 18 de la Ley 1581 de 2012 respectivamente y las demás normas concordantes.

10. PROHIBICIONES

- No podrán realizarse tratamientos de Datos Personales incompatibles con las finalidades informadas, a menos que se cuente con el consentimiento inequívoco de los Titulares.
- No podrá efectuarse el tratamiento de datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, o de aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- No podrán transferirse Datos Personales a países que no cumplan con las características de puerto seguro.
- No podrán transferirse Datos Sensibles excepto cuando el Titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento o cuando el tratamiento de los datos sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado.

11. DERECHOS QUE LE ASISTEN AL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES Y ANTE SU FALTA ABSOLUTA, A SUS CAUSAHABIENTES

En los términos de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de

2013, los derechos que le asisten al titular de los Datos Personales y ante su falta absoluta, a sus causahabientes, son los siguientes:

- Derecho a consultar sus Datos Personales en forma gratuita y a conocer si los mismos están siendo objeto de cualquier tratamiento por El Responsable del Tratamiento.
- Derecho a solicitar en cualquier tiempo la actualización, rectificación y supresión de sus datos personales. 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.
- Derecho a revocar en cualquier tiempo la autorización impartida al Responsable del Tratamiento de sus Datos Personales.
- Derecho a solicitar en cualquier tiempo prueba que acredite la existencia de la autorización impartida al Responsable del Tratamiento de sus Datos Personales.
- Derecho a presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Derecho a ser informado por parte de METROGAS., sobre el uso de sus Datos Personales.
- Los demás derechos que le asisten en la legislación nacional.

12. MEDIO POR EL CUAL EL TITULAR AUTORIZA EL TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES

Los Titulares de los Datos Personales tratados por METROGAS deberán haber manifestado su autorización previa, por cualquiera de los siguientes medios: (i) oral; (ii) escrita; (iii) conductas del Titular del dato que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización; (iv) diligenciamiento de los formatos diseñados por METROGAS, y/o a través de los canales de comunicación usados para remitir dichos formatos.

Para los datos recolectados con antelación a la expedición del Decreto 1377 de 2013, en caso de no recibir manifestación por parte del titular en un término de treinta (30) días luego de enviada la comunicación por los medios efectivos, la Compañía entenderá que está autorizada para continuar con el tratamiento de sus Datos Personales, hasta que el titular de los datos no se manifieste expresamente en forma contraria, conforme al artículo 10 numeral 4 del Decreto 1377 de 2013.

13. PROCEDIMIENTO EN LA CUAL EL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES PUEDE EJERCER SUS DERECHOS.

Para que el Titular de la información, pueda realizar peticiones, consultas y reclamos, conocer, actualizar, rectificar, suprimir información y revocar la autorización concedida o solicitar prueba de la misma y en general ejercer sus derechos, se han dispuesto los siguientes canales:

Correo electrónico: metrogas@metrogassaespp.com

Correo físico o solicitud presencial: Calle 31 A # 26 - 15 Piso:5 Oficina:503-504-505-506, Centro Empresarial la Florida ubicada en el municipio de Floridablanca – Santander.

Teléfono: 6076384935

El área responsable de dar trámite a las consultas o reclamos es Servicio al Cliente.

Consultas: Los titulares pueden consultar la información personal que repose en cualquier base de datos administrada por el Responsable o Encargado del Tratamiento, que deberá entregar toda la información relacionada con el Titular.

Término: Las consultas deberán ser atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de las mismas. 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 su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días siguientes al vencimiento del primer término.

Reclamos: Podrán presentar un reclamo el titular o sus herederos que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o que adviertan que hay un presunto incumplimiento de los deberes contenidos en la ley.

Requisitos para presentar reclamos:

- La solicitud debe estar dirigida al Responsable o Encargado del Tratamiento.
 - Debe contener la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y la dirección física o electrónica de notificaciones.
 - Debe ir acompañada de los documentos que se requieran para sustentar el reclamo.
- Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del mismo para que subsane las fallas. Si transcurrido dos (2) meses el interesado no presenta la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Si el reclamo está completo, una vez recibido y más tardar dentro de los dos días hábiles siguientes a haberlo recibido, se incluirá en la base de datos con una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo. Dicha leyenda deberá permanecer hasta que el reclamo sea decidido.

El término máximo para atender el reclamo será 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, lo cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Cuando se solicite la supresión de datos, la misma no podrá realizarse cuando:

- Sea una obligación legal o contractual conservar dichos datos.
- Conservar los datos sea imprescindible para salvaguardar los intereses del Titular o el interés público.
- La supresión dificulte o entorpezca el ejercicio de las funciones de las autoridades administrativas o judiciales.
- Cuando se revoque la autorización, es preciso que el interesado informe con precisión si la revocatoria es total o parcial. La revocatoria de la autorización es parcial cuando el interesado manifiesta que desea revocar el tratamiento de sus Datos Personales para ciertas finalidades específicas como aquellas publicitarias, de concursos, de estudios de consumo etc. La revocatoria de la autorización será total cuando se solicita que se detenga el tratamiento de Datos Personales para todas las finalidades autorizadas.

Quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio: El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo dispuesto en la presente política.

14. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES

De acuerdo con la autorización entregada, la información y datos suministrados podrán ser objeto de transmisión y/o transferencia a terceros países, para la ejecución de las actividades relacionadas con la Compañía y/o con el tratamiento descrito en esta Políticas.

Para la transferencia y transmisión internacional de Datos Personales se observará lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012, el artículo 24 del Decreto 1377 del 2013 y el Capítulo Tercero del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

15. MODIFICACIONES A LAS POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

METROGAS se reserva el derecho de realizar modificaciones o actualizaciones a este documento en cualquier momento, con el fin de cumplir con nueva normativa, políticas internas o requisitos adicionales relacionados con la prestación de servicios y productos. Los cambios sustanciales a la presente Política de Tratamiento de Datos serán comunicados a los titulares al momento de su implementación. No obstante, cuando aplique, en aquellos cambios que correspondan la finalidad del tratamiento de los Datos Personales, será necesario obtener una nueva autorización de su titular. Para más información, lo invitamos a consultar la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y el Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio.

La presente POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES se publica el día 14 de noviembre de 2025 y empieza a regir a partir del día de su publicación.

JULIO CESAR PARDO ARIAS
Gerente General