

Política de Tratamiento de Datos Personales Vanti

1. Objetivo

Esta Política tiene como objetivo establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos personales de los Titulares, en donde Vanti actuará en calidad de Responsable del tratamiento. Empresa identificada con NIT 800.007.813-5, sociedad domiciliada en Bogotá y con dirección electrónica www.grupovanti.com y teléfono 601 3078121.

2. Alcance

Esta Política aplica para todos los datos personales registrados en las bases de datos de Grupo Vanti (Vanti SA ESP y sus filiales Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP, Gas Natural del Oriente S.A. ESP, Gasnacer S.A. ESP, Vanti Soluciones SAS y Vanti Plus S.A.S,) en adelante Vanti. La presente Política, refleja los principios y reglas establecidas en el régimen general de protección de datos personales, con el fin de garantizar el derecho al habeas data de los Titulares de información personal. El Encargado de tratamiento de datos personales deberá dar cabal cumplimiento a la presente Política.

3. Glosario

AUTORIZACIÓN: Consentimiento previo, expreso e informado, que da cualquier persona, para que los Responsables del tratamiento de la información personal puedan utilizar sus datos personales.

AVISO DE PRIVACIDAD: Es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, generado por Vanti dirigido al Titular para informarle que le será aplicable la presente Política de tratamiento de datos personales, la forma en que puede conocer su contenido, y qué finalidad se dará a sus datos personales.

BASE DE DATOS: Consiste en un conjunto organizado de datos personales que es objeto de tratamiento, e incluye archivos físicos y electrónicos.

BIOMETRÍA: Proceso por medio del que se identifica a una persona natural a través del reconocimiento de una característica física e intransferible que, al ser única de cada individuo, permite distinguir a un ser humano de otro.

CALIDAD DEL DATO: Cualidad que tendrá el dato, deberá ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Cuando se esté en poder de datos personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, Vanti deberá abstenerse de someterlo a tratamiento, o solicitar a su Titular la completitud o corrección de la información.

CONCEPTOS NO INHERENTES: Son bienes o servicios prestados por Vanti o por terceros que no tienen relación directa con la prestación del servicio público domiciliario de gas natural por redes de distribución, los cuales podrán ser cobrados por Vanti a través de la factura mensual del servicio, previa autorización del suscriptor o usuario.

CONFIDENCIALIDAD: Se trata de una propiedad de la información que pretende garantizar el acceso sólo a las personas autorizadas.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES: De conformidad con el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un/a usuario/a a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con las estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos/as usuarios/as no determinados.

CONTRATO DE TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES: Instrumento legal que regula el tratamiento de los datos personales por parte de un Responsable hacia su Encargado, cuando existe un intercambio de información personal entre las partes.

DATO PERSONAL: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o a varias personas naturales determinadas o determinables. Debe entonces entenderse el “dato personal” como una información relacionada con una persona natural (persona individualmente considerada).

DATO PÚBLICO: Es aquel que puede circular libremente para facilitar el contacto con la sociedad y son los relativos a estado civil, profesión, oficio, servidor público o que se encuentre en registros públicos.

DATO PRIVADO: Es aquel que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el Titular y es obtenido exclusivamente con su autorización.

DATO SEMIPRIVADO: Aquellos datos que no tienen naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su Titular, sino a cierto sector o grupo de personas, por ejemplo: datos financieros y crediticios.

DATO SENSIBLE: Aquel dato que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos. Son facultativas las preguntas que versen sobre este tipo de datos.

ENCARGADO DEL TRATAMIENTO: Es aquella 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. Vanti actúa como Encargado del tratamiento de datos personales en los casos, en los que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta de un Responsable del tratamiento.

OFICIAL DE PROTECCIÓN DE DATOS: Es la persona dentro de Vanti, que tiene como función la vigilancia y control de la aplicación de la Política de tratamiento de datos personales y el programa integral de gestión de datos personales, bajo la orientación y lineamientos del presidente. La anterior definición hace referencia a un rol o función que debe desempeñar algún funcionario dentro de Vanti.

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO: Vanti actúa como Responsable del tratamiento de datos personales frente a todos los datos personales sobre los cuales decida directamente, determine los fines y los medios esenciales del tratamiento de los datos. Para efectos exclusivos de esta Política, las filiales previamente relacionadas, denominadas Vanti, mantienen su autonomía e independencia como Responsables del tratamiento de datos personales.

TITULAR: Persona natural cuyos datos personales, previa autorización, informada, clara y expresa son objeto de tratamiento.

TRATAMIENTO: Es cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales que realice Vanti o los Encargados del tratamiento por cuenta del Responsable, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

TRANSFERENCIA: Consiste en el envío de los datos personales por parte del Responsable a un receptor que, a su vez, es Responsable del Tratamiento en los términos de la Ley 1581 de 2012.

TRANSMISIÓN: Es la comunicación de los datos personales al Encargado del tratamiento, dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, con la finalidad de la realización de un tratamiento por el Encargado del tratamiento por cuenta del Responsable.

4. Declaraciones y/o directrices generales

Vanti, ha implementado la presente Política de Tratamiento de Datos Personales por la cual se regirán todas las áreas, las filiales y los terceros, a quienes se encargue el tratamiento de datos personales suministrados a Vanti. Lo anterior, con el fin de respetar todos los derechos y garantías de privacidad de los Titulares cuyos datos personales son objeto de tratamiento, y de cumplir cabalmente con los parámetros establecidos en el marco normativo señalado en el numeral 6 de la presente Política.

5. Desarrollo

5.1 FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Toda actividad de tratamiento de datos personales deberá obedecer a las finalidades informadas en la autorización otorgada por el Titular del dato, o en los documentos específicos en los que se regule cada tipo o proceso de tratamiento de datos personales. La finalidad particular del tratamiento de un dato personal será informada al Titular al momento obtener su autorización. De manera general, las principales finalidades del tratamiento de datos personales por parte de Vanti son, entre otras específicas, las siguientes:

Finalidades transversales

- Realizar todos los procesos necesarios para dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias en el relacionamiento con terceros de Vanti.
- Crear y administrar bases de datos de acuerdo con las características y perfiles de los Titulares, de conformidad con la ley y con las finalidades previamente informadas y autorizadas cuando corresponda.
- Realizar campañas de actualización, rectificación y complementación de los datos personales de nuestros grupos de interés, de manera directa o a través de terceros autorizados. Asimismo, se faculta a Vanti para actualizar de forma autónoma los datos personales respecto de datos de contacto, identificación y ubicación, mediante el cruce de información y consulta en fuentes públicas de acceso legal, registros públicos y plataformas oficiales de entidades administrativas o gubernamentales que gocen de fe pública, cuando resulte necesario para mantener la calidad de la información y optimizar la prestación de nuestros servicios públicos y comunicaciones corporativas.
- Garantizar el respeto de las preferencias de contacto, revocatorias de autorización, solicitudes de exclusión y demás mecanismos dispuestos por los Titulares conforme a la normativa vigente.
- Registrar y gestionar las consultas, peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de los Titulares en materia de protección de datos personales.

- Gestionar, organizar, conservar, consultar y disponer la documentación física y electrónica de Vanti, conforme a las tablas de retención y las obligaciones legales aplicables garantizando la confidencialidad de la información durante su custodia y su posterior eliminación o destrucción segura una vez finalizados los plazos de conservación legal.
- Conservar un histórico de las relaciones operativas, administrativas, comerciales con las contrapartes durante los plazos legales, contractuales o necesarios para la defensa de derechos.
- Transmitir datos personales a empresas del Grupo Vanti y a terceros que actúen como Encargados, colaboradores o aliados, únicamente cuando sea necesario para prestar los servicios, ejecutar contratos o cumplir las finalidades informadas al Titular. Esto incluye la transmisión de datos a terceros fuera del territorio nacional cuando sea estrictamente necesario para el almacenamiento, respaldo y preservación de las bases de datos. Garantizando el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables a las transmisiones y transferencias internacionales de datos.
- Emitir, reportar y conservar la facturación electrónica ante las autoridades tributarias y cumplir con las obligaciones fiscales vigentes.
- Realizar las consultas y controles establecidos en fuentes de información y en listas restrictivas, vinculantes o de sanciones, nacionales e internacionales, mediante medios propios o de terceros, para verificar la información suministrada y prevenir riesgos de LA/FT/FPADM, corrupción y soborno transnacional, conforme a las Políticas y obligaciones aplicables.
- Realizar las verificaciones, consultas y cruces de información pertinentes para identificar, prevenir y gestionar posibles situaciones de conflicto de interés entre los diferentes grupos de interés (accionistas, trabajadores o candidatos, proveedores o contratistas) y las operaciones, contratos o decisiones comerciales de la compañía.
- Tramitar los reportes, quejas o denuncias exigidos por la ley ante las autoridades competentes, así como aquellos necesarios para la resolución de controversias derivadas de la relación jurídica.
- Tratar los datos personales e imágenes recolectados en los puntos de control de acceso, los obtenidos de los documentos de identidad suministrados al personal de seguridad y las videograbaciones realizadas dentro de las instalaciones o en su perímetro exterior inmediato. Esta información tendrá como única finalidad garantizar la seguridad, protección y control de las personas, los bienes, los procesos y la infraestructura de Vanti. Asimismo, este material podrá ser utilizado como medio de prueba legítimo en procesos judiciales, administrativos o disciplinarios cuando resulte necesario. Vanti manifiesta que este tratamiento respeta los derechos prevalecientes de los niños, niñas y adolescentes cuyos datos o imágenes puedan ser capturados incidentalmente durante su ingreso o permanencia en las sedes.
- Transferir o transmitir datos a empresas del Grupo Vanti para el envío de forma directa o a través de terceros Encargados, sobre comunicaciones, información comercial sobre sus productos, beneficios y ofertas, cuando exista autorización previa, expresa e informada o una habilitación legal aplicable, atendiendo los lineamientos normativos vigentes en referencia a canal, horario y frecuencia de contacto.
- Tratar los datos personales de los Titulares para garantizar la continuidad de la relación comercial, operativa, administrativa o laboral en caso de que ocurran modificaciones en la estructura accionaria del Responsable, fusiones, adquisiciones, transformaciones societarias o cambios de control/dueños. Bajo estos supuestos, las autorizaciones y consentimientos otorgados previamente por los Titulares permanecerán vigentes, válidos

y plenamente aplicables bajo las mismas condiciones, hasta el momento en que la Empresa o su sucesor legal emita, notifique y ponga a disposición una nueva Política de Tratamiento de Datos Personales conforme a la normativa vigente aplicable.

Finalidades para proveedores, contratistas y aliados

- Adelantar todas las actividades necesarias para la etapa precontractual, celebración, ejecución, control y terminación de cualquier vínculo jurídico o comercial, incluyendo contratos de bienes y servicios, acuerdos de confidencialidad, convenios, alianzas estratégicas o acuerdos de colaboración celebrados con contratistas, proveedores, aliados o terceros en desarrollo del objeto social de la compañía.
- Cumplir los procesos internos de Vanti en materia de vinculación, administración y terminación de relaciones con proveedores, contratistas y aliados.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos, acuerdos y compromisos asumidos en virtud de la relación con proveedores, contratistas, aliados y terceros, incluidos los relacionados con el Sistema de Seguridad Social Integral
- Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, comerciales, corporativas y contables, así como para la facturación, los cobros, los pagos y la gestión económica, contable y fiscal de proveedores, contratistas y aliados.
- Realizar revisiones periódicas, auditorías, interventorías y evaluaciones de cumplimiento sobre los estándares operativos, administrativos, técnicos y de calidad a los que se ha comprometido el tercero, así como adelantar los procesos de debida diligencia requeridos durante la vigencia del vínculo.

Finalidades para clientes y usuarios

- Gestionar la prestación de los servicios públicos a cargo de Vanti
- Tratar los datos personales para el desarrollo de actividades de índole operativa, técnica y administrativa directamente asociadas a la prestación, continuidad, seguridad y optimización del servicio público.
- La transferencia y/o transmisión de sus datos personales a terceros que actúen como Encargados cuando sea necesario para garantizar la correcta prestación de los servicios asumidos en el Contrato de Condiciones Uniformes, bajo el correspondiente contrato de transmisión y las instrucciones de Vanti.
- Contactar al Titular por los canales informados y autorizados expresamente por este, atendiendo los lineamientos normativos vigentes en referencia a canal, horario y frecuencia de contacto; para ejecutar el contrato, enviar la factura mensual, recordar obligaciones, prestar el servicio y suministrar información derivada de la relación contractual.
- Atender y resolver peticiones, quejas, reclamos, recursos y solicitudes de los clientes de Vanti.
- Capturar y almacenar registros de foto, audio y video (internos o externos) en los predios, cuando sea estrictamente necesario, para dejar constancia técnica y legal de las actividades de inspección, certificación, detección de anomalías o corrección en los medidores y redes

del servicio público, garantizando la transparencia del procedimiento y sirviendo como evidencia ante reclamaciones o autoridades de control.

- Gestionar o ejecutar de forma directa o a través de terceros Encargados, campañas de cobranza y recuperación de cartera, atendiendo los lineamientos normativos vigentes en referencia a canal, horario y frecuencia de contacto.
- Para el caso de solicitantes y clientes de conceptos no inherentes tales como (financiación no bancaria, asistencias, seguros, comodatos, entre otros), serán tratados los datos biométricos del Titular para validar plenamente su identidad y prevenir riesgos de suplantación o fraude en la solicitud o activación del servicio o producto. Por tratarse de datos sensibles, su autorización es voluntaria por parte del Titular.
- De manera directa o a través de terceros Encargados, realizar estudios de mercado, análisis de uso de los servicios, prospección comercial, encuestas de opinión, planes de mercadeo y campañas de beneficios, promociones o fidelización, a través de los canales informados y autorizados por los Titulares, atendiendo los lineamientos normativos vigentes en referencia a canal, horario y frecuencia de contacto. Asimismo, adelantar actividades de segmentación o perfilamiento comercial para personalizar la oferta de productos, servicios y beneficios, procurando utilizar criterios objetivos y razonables
- Reportar a operadores de información financiera, crediticia, comercial o de servicios, información relacionada con el cumplimiento o incumplimiento de obligaciones crediticias, contractuales o legales diferentes a la prestación del servicio público domiciliario, previa verificación de su veracidad, integridad y actualidad, y efectuar la comunicación previa al Titular en los términos exigidos por la normativa aplicable.

Finalidades para candidatos, trabajadores, extrabajadores y pensionados

- Gestionar la participación en procesos de selección de personal a candidatos externo e internos y verificar sus referencias laborales y personales
- Para candidatos y trabajadores, gestionar los procesos de selección y control interno mediante la aplicación de pruebas psicotécnicas y de competencias. En los casos permitidos por la ley, de manera proporcional al nivel de riesgo del cargo y bajo criterios de razonabilidad, Vanti podrá realizar pruebas de confiabilidad (polígrafo) cuando exista fundamento legal o jurisprudencial aplicable y el Titular otorgue autorización expresa. Se informa al Titular que, al involucrar datos sensibles, su autorización es facultativa y voluntaria.
- Realizar las evaluaciones de selección permitidas por la ley y necesarias para el cargo, así como exámenes médicos de ingreso, periódicos y de egreso y demás evaluaciones ocupacionales aplicables.
- Gestión de recursos humanos, nómina, administración de personal, control de horario, calidad y productividad, pensionados y registro histórico laboral.
- Dar cumplimiento a las obligaciones laborales, seguridad social integral, pensiones, riesgos laborales, cajas de compensación familiar e impuestos.
- Expedir y gestionar la tarjeta personal que permite el acceso controlado a las instalaciones de Vanti.

- Prevenir e investigar accidentes de trabajo, enfermedades y riesgos laborales, para lo cual se tratará únicamente la información de salud necesaria para cumplir las obligaciones del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo respecto de los trabajadores activos. Asimismo, y de forma exclusiva para aquellos cargos catalogados como críticos o de riesgo, Vanti estará facultada para realizar pruebas aleatorias de alcoholemia y sustancias psicoactivas en sus instalaciones, atendiendo criterios de necesidad, proporcionalidad y protección de la salud y seguridad ocupacional de conformidad con la normativa aplicable, el Reglamento Interno de Trabajo y los protocolos internos previamente informados. Al involucrar datos sensibles, se informa al Titular que su autorización es facultativa, sin perjuicio de los deberes de colaboración, seguridad y subordinación derivados de la relación laboral. Los resultados serán tratados bajo estrictos criterios de confidencialidad y acceso restringido.
- Gestionar los procesos de capacitación, formación continua, evaluación del desempeño y planes de carrera para promover el desarrollo profesional y personal de los trabajadores
- Gestionar programas, planes, beneficios y encuestas relacionadas con el bienestar laboral, capacitación o satisfacción, la salud física y mental, el clima organizacional y la calidad de vida de los trabajadores y sus beneficiarios, informando el propósito de las encuestas y utilizando datos anonimizados o agregados cuando sea viable
- Utilizar datos, fotografías y videos de trabajadores y, cuando sea necesario, de sus familiares, previa autorización de cada Titular cuando legalmente sea exigible, para comunicaciones internas y externas, boletines, intranet y redes sociales, conforme al alcance informado y a la autorización aplicable. Se informa al Titular que, al involucrar datos sensibles, su autorización es facultativa y voluntaria
- Tratar las imágenes, videos y audios capturados a través de los sistemas de videovigilancia corporativos, grabaciones de canales de atención o herramientas informáticas corporativas autorizadas. Este material se recolectará exclusivamente con fines de seguridad, control de instalaciones y auditoría operativa, y podrá ser utilizado como material probatorio legítimo en investigaciones internas, procesos disciplinarios asociados al incumplimiento de Políticas corporativas, del contrato de trabajo o del Reglamento Interno de Trabajo, así como en acciones legales ante autoridades competentes para salvaguardar la integridad de las personas y los bienes de la Compañía
- Para extrabajadores y pensionados, tratar la información para la emisión de certificaciones laborales, gestión de solicitudes pensionales, control de sustituciones pensionales cuando aplique, y cumplimiento de obligaciones legales, fiscales o parafiscales derivadas del vínculo laboral finalizado.

Finalidades para socios o accionistas

- Administrar, actualizar y custodiar el libro de registro de socios o accionistas, de acuerdo con las normas comerciales aplicables
- Conocer y controlar la estructura accionaria de la sociedad a una fecha determinada
- Convocar las asambleas, enviar notificaciones y la documentación previa para las Asambleas, verificar quórum y los poderes de representación y gestionar las actas del máximo órgano social
- Responder las solicitudes de información y expedir certificaciones sobre la participación accionaria o el ejercicio de derechos societarios

- Reportar la estructura de la propiedad, composición accionaria y beneficiarios finales ante las autoridades fiscales, tributarias y de control pertinentes.
- Remitir información de interés a accionistas o interesados suscritos

5.2 DATOS PERSONALES SENSIBLES

De conformidad con lo establecido en el Artículo 6 de la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias, sólo procederá la autorización para tratamiento de datos sensibles cuando se cumpla con los siguientes requisitos:

- Que haya autorización explícita del Titular de los datos sensibles.
- Que el Titular conozca que no está obligado a autorizar el tratamiento de dicha información.
- Que se informe al Titular cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad de este.

De igual forma, se podrá hacer uso y tratamiento de ellos cuando:

- El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En este evento, los representantes legales y/o tutores deberán otorgar su autorización.
- El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la seudonimización sobre los datos de los Titulares.

Se informa a todos los Titulares que, en caso de tratamiento de datos personales sensibles, por su naturaleza no está obligado a dar su autorización.

Datos personales de niños, niñas y adolescentes.

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está permitido cuando se trate de datos de naturaleza pública, y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y/o requisitos:

- Que respondan y respeten el interés superior y el bienestar de los niños, niñas y adolescentes sobre cualquier otro derecho u obligación
- Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal y/o tutor de los niños, niñas o adolescentes podrá otorgar la autorización, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

5.3. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Los Titulares de los datos personales registrados en las bases de datos de Vanti, tienen los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Estos derechos los podrán ejercer, entre otros, frente a datos personales parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, desactualizados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a Vanti, salvo cuando se exceptúe expresamente como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012
- Ser informado por Vanti o el Encargado del tratamiento, previa solicitud del Titular o su causahabiente legítimamente comprobado, respecto del uso que se ha dado a sus datos personales
- Acceder en forma gratuita, a sus datos personales que sean objeto de tratamiento
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales
- Formular consultas y presentar reclamos escritos ante Vanti de conformidad con al Art. 15 de la Ley 1581 de 2012

Excepciones al Derecho de revocatoria de la autorización y/o la supresión de Datos Personales

Es importante aclarar a los Titulares de datos personales cuya información repose en las bases de datos de Vanti que el derecho de supresión no es absoluto y se puede negar el ejercicio de este cuando:

- El Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos
- La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas
- Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular; para realizar una acción en función del interés

Por tanto, ante una solicitud de supresión, el dato se conservará para estas finalidades exclusivamente, debiendo excluirse su tratamiento para cualquier otra finalidad.

5.4 DEBERES DE VANTI SA ESP COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Cuando Vanti, actúe como Responsable, cumplirá con los siguientes deberes:

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. **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 que se suministre 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 que previamente le haya suministrado 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, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado. **i)** Exigir al Encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular. **j)** Tramitar las consultas y reclamos formulados. **k)** 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. **l)** Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos. **m)** Informar a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio), 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. **n)** Usar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012. Vanti tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

5.5 DEBERES DE VANTI CUANDO ACTUE COMO ENCARGADO

Sin perjuicio de lo contenido en la ley, son deberes de Vanti en calidad de Encargado del tratamiento:

a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de protección de datos personales. **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 en los términos de la presente ley. **d)** Actualizar la información reportada por los Responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo. **e)** Tramitar las consultas y los reclamos formulados por el Titular en los términos señalados en la presente ley. **f)** Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la presente ley. **g)** 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. **h)** Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la SIC. **i)** Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella. **j)** Verificar la existencia de la autorización y su alcance. **k)** Informar a la SIC 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 que imparta la SIC.

5.6 ATENCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

5.6.1 CONSULTAS

Derechos Garantizados

Mediante el presente lineamiento, Vanti y/o los Encargados, garantizan a los Titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos o a sus causahabientes, el derecho de consultar toda la información contenida en su registro individual o toda aquella que esté vinculada con su identificación conforme se establece en la presente Política.

Responsable de atención de consultas

El Responsable de atender estas solicitudes es la Gerencia de canales de servicio de Vanti, quienes recibirán y darán trámite a las solicitudes que se reciban, en los términos, plazos y condiciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y en la presente Política. El Oficial de Protección de Datos Personales dará la asesoría necesaria para resolver las consultas que así lo ameriten.

Medios de Recepción de Solicitudes de Consulta

El Titular o sus causahabientes podrá remitir su consulta a:

Dirección: Calle 72 No. 5-38, Bogotá D.C. (Vanti SA ESP)

Área de contacto: Ética y Cumplimiento – Oficial de Protección de Datos Personales

Correo electrónico: servicioalcliente@grupovanti.com -

tratamientodatospersonales@grupovanti.com

Línea Telefónica: 601 3078121 (Bogotá, D.C.) o 01 8000 942 794 (resto del país)

Plazos de Respuesta a consultas

Las solicitudes recibidas mediante los anteriores medios serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo.

Prórroga del plazo de Respuesta

En caso de imposibilidad de atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, 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 hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

5.6.2 PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

Derechos Garantizados mediante el procedimiento de reclamos

Mediante el presente lineamiento, Vanti y/o los Encargados, garantizan a los Titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos o a sus causahabientes, el derecho de corrección y/o actualización, así como el derecho a supresión y/o revocatoria de autorización.

Responsable de atención de reclamos

El Responsable de atender los reclamos presentados por los Titulares es la Gerencia de canales de servicio de Vanti, quienes recibirán y darán trámite a los reclamos que se reciban, en los términos, plazos y condiciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y en la presente Política. El Oficial de Protección de Datos Personales, junto con la Dirección de asuntos legales y gobierno corporativo darán la asesoría necesaria para resolver las consultas que así lo ameriten.

Medios de recepción y requisitos legales de los reclamos

El Titular o sus causahabientes podrán remitir su reclamación a:

Dirección: Calle 72 No. 5-38, Bogotá D.C. (Vanti SA ESP)
Área de contacto: Ética y Cumplimiento – Oficial de Protección de Datos Personales
Correo electrónico: servicioalcliente@grupovanti.com -
tratamientodatospersonales@grupovanti.com
Líneas Telefónicas: 601 3078121 (Bogotá, D.C.) o 01 8000 942 794 (resto del país)

Las reclamaciones presentadas deberán contener como mínimo la siguiente información: **1)** Identificación del Titular; **2)** Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo; **3)** Dirección del Titular y/o sus causahabientes y **4)** Documentos que se quieran hacer valer.

En caso de que la reclamación se presente sin el cumplimiento de los anteriores requisitos legales, se solicitará al reclamante dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo, para que subsane las fallas y presente la información o documentos faltantes. Transcurridos dos (2) meses calendario desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Recepción de reclamos que no correspondan a Vanti

En caso de que Vanti reciba un reclamo dirigido a otra organización, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al reclamante.

Inclusión de leyenda en la base de datos

Recibida la reclamación de forma completa, en un término máximo de dos (2) días hábiles contados desde la recepción, Vanti incluirá en la base de datos donde se encuentren los datos personales del Titular, una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo de este. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

Plazos de respuesta a los reclamos

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.

Prórroga del plazo de respuesta

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 de supresión de datos personales

En caso de resultar procedente la supresión de los datos personales del Titular de la base de datos conforme a la reclamación presentada, Vanti, deberá realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información, sin embargo, el Titular deberá tener en cuenta que en algunos casos cierta información deberá permanecer en registros históricos por cumplimiento de deberes legales de la organización por lo que su supresión versará frente al tratamiento activo de los mismos y de acuerdo a la solicitud del Titular.

5.7 TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES

En caso de que se envíe, transfiera o transmita datos dentro o fuera del país, siempre deberá contarse con la autorización del Titular de la información que es objeto de transferencia o transmisión. Salvo que la ley diga lo contrario, es necesario la existencia de dicha autorización para efectuar la circulación internacional de datos. En este sentido, antes de enviar datos personales a otro país, Vanti deberá verificar que cuenta con la autorización previa, expresa e inequívoca del Titular que permita transferir o transmitir sus datos personales. En los eventos de transmisión o transferencia de datos en los que no medie la autorización toda vez que se cuenta con un contrato en los términos del artículo 26 de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 25 del Decreto 1377 de 2013, Vanti adoptará las medidas necesarias para que las personas que tengan acceso a sus datos personales cumplan con la presente Política y con los principios de protección de datos personales establecidos en la Ley. En especial establecerá cláusulas contractuales o celebrará un contrato de transmisión de datos personales en el que señalará: **a.** Alcances del tratamiento, **b.** Las actividades que el Encargado realizará por cuenta del Responsable para el tratamiento de los datos personales y, **c.** Las obligaciones del Encargado para con el Titular y el Responsable. Mediante dicho contrato el Encargado se comprometerá a dar aplicación a las obligaciones de Vanti bajo la presente Política y a realizar el tratamiento de datos de acuerdo con la finalidad que los Titulares hayan autorizado y con las leyes aplicables. Además de las obligaciones que impongan normas aplicables dentro del citado contrato, deberán incluirse las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo Encargado: **a.** Dar tratamiento, a nombre del Responsable, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan. **b.** Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales. **c.** Guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales.

5.8 OFICIAL DE PROTECCIÓN DE DATOS

El Oficial de Protección de Datos tendrá la labor de estructurar, diseñar y administrar el programa integral de protección de datos personales que permita a Vanti cumplir las

normas sobre protección de datos personales, así como establecer los controles de ese programa, su evaluación y revisión permanente. Vanti ha decidido designar al Oficial de Protección de Datos Personales, quien hace parte del área de Ética y Cumplimiento, quien fue ratificado por las Juntas Directivas de Vanti

5.9 REGISTRO NACIONAL DE BASE DE DATOS

De acuerdo con el Art. 25 de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, Vanti ha registrado sus bases de datos junto con esta Política de tratamiento de datos personales en el registro nacional de bases de datos administrado por la SIC de conformidad con el procedimiento estipulado por dicha Superintendencia. Vigencia de las bases de datos: las bases de datos en las que se registrarán los datos personales tendrán una vigencia igual al tiempo en que se mantenga y utilice la información para las finalidades descritas en esta Política. Una vez se cumpla(n) esa(s) finalidad(es) y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar su información, sus datos serán eliminados de nuestras bases de datos.

5.10 VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA

Vanti podrá modificar, cambiar o sustituir esta Política en cualquier momento para tomar en consideración los cambios en las leyes y reglamentos, u otra situación que pueda surgir por necesidades inherentes a la dinámica del negocio. Conforme a la normativa vigente, le notificaremos las modificaciones, cambios a situaciones relacionadas con las finalidades, publicando la Política actualizada en nuestro sitio web [Protección de Datos Personales | Grupo Vanti](#).

La presente versión de esta Política rige a partir de 30/10/2026.

6. Documentos de referencia

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA - ARTÍCULO 15 LEY 1266 DE 2008	Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia
LEY 1266 DE 2008	Por la cual se dictan las disposiciones generales del habeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones Ley 1266 de 2008 - Gestor Normativo - Función Pública
LEY 1581 DE 2012	Por medio de la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales Ley 1581 de 2012 - Gestor Normativo - Función Pública
DECRETO 1377 DE 2013	Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 Decreto 1377 de 2013 - Gestor Normativo - Función Pública
DECRETO ÚNICO 1074 DE 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo

LEY 2300 DE 2023	Decreto 1074 de 2015 Sector Comercio, Industria y Turismo - Gestor Normativo - Función Pública Regula los canales, horarios y frecuencia con la que las empresas pueden contactar a los consumidores. Su objetivo principal es proteger el derecho constitucional a la intimidad de los ciudadanos en Colombia Ley 2300 de 2023 - Gestor Normativo - Función Pública
CÓDIGO ÉTICO DE VANTI	El Código Ético es una guía de actuación para los Trabajadores y grupos de interés como miembros del equipo de Vanti. Conservar nuestra cultura corporativa es vital para la Organización y cumplir con lo establecido en el Código Ético ayuda a fomentarla Código Ético 2023.pdf

Relación de versiones y aprobaciones

FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO Y TÍTULO	CAMBIOS
02/05/2014	01	Política de privacidad	Definición
22/11/2018	02	Política de tratamiento de datos personales	Cambio de Razón Social Gas Natural Fenosa a Gas Natural SA ESP
20/05/2020	03	Política de tratamiento de datos personales	Cambio Razón Social Responsable Gas Natural SA ESP a Vanti SA ESP y Serviconfort SA
13/09/2021	04	Política de tratamiento de datos personales	Actualización de medios de recepción para reclamaciones, glosario, finalidades generales y para clientes, vigencia y actualización de la Política
30/10/2026	05	Política de tratamiento de datos personales	Fortalece la transparencia, se amplía el deber de información, se actualizan algunas definiciones y finalidades acorde a normativa y dinámica de la compañía, vigencia y actualización de la Política