

# Políticas de tratamiento de datos personales

GNP GRUPO NACIONAL DE PROYECTOS S.A.S., en adelante "GNP" sociedad constituida y existente bajo las leyes de la República de Colombia, con NIT: 900.230.578-6 y cuyas oficinas se encuentran en la Carrera 15 # 100 – 43 (Bogotá), es una organización interesada en proteger los datos personales a los que tiene acceso en virtud de sus actividades y con el fin de establecer prácticas uniformes para la recolección, actualización, utilización, circulación, transmisión y supresión (el "Tratamiento") de la información que puede ser relacionada directa o indirectamente con una persona natural (los "Datos Personales").

Por lo anterior, y de conformidad con lo establecido por la ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, GNP ha desarrollado esta Política de Tratamiento de Datos Personales (la "Política") encaminada a establecer las finalidades para las cuales somete a Tratamiento sus Datos Personales, la forma y los procedimientos para ejercer los derechos y dar a conocer la persona encargada de atender cualquier solicitud respecto de sus Datos Personales.

## Marco Legal

Constitución Política, artículo 15.  
Ley 1266 de 2008  
Ley 1581 de 2012  
Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010, y Decreto Reglamentario parcial No 1377 de 2013  
Sentencias de la Corte Constitucional C – 1011 de 2008, y C - 748 del 2011;

## Definiciones

De conformidad con la legislación vigente sobre la materia, se establecen las siguientes definiciones, las cuales serán aplicadas e implementadas acogiendo los criterios de interpretación que garanticen una aplicación sistemática e integral, y en consonancia con los avances tecnológicos, la neutralidad tecnológica; y los demás principios y postulados que rigen los derechos fundamentales que circundan, orbitan y rodean el derecho de habeas data y protección de datos personales.

Para efectos de esta Políticas de Tratamiento y de otras finalidades legales y contractuales, se establecen las siguientes definiciones:

**Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento.

**Base de datos:** Es el conjunto organizado de datos que sea objeto de tratamiento.

**Consulta:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la Ley para conocer la información que reposa sobre ella en bases de datos o archivos.

**Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Dentro de los alcances y limitaciones de la Ley, incluye cualquier información vinculada o que pueda asociarse a un cliente, usuario, trabajador, contratista, entre otros o a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Estos datos personales se clasifican en sensibles, públicos, privados y semiprivados.

- **Dato personal sensible:** Información que afecta la intimidad de la persona o cuyo uso indebido puede generar su discriminación. Se trata de información que revele 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 garantice 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 (huellas dactilares, entre otros);

- **Dato personal público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la Ley o de la Constitución Política, y todos aquellos que no sean semiprivados o privados. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, registros públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva, los relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Son públicos los datos personales existentes en el registro mercantil de las Cámaras de Comercio. Estos datos pueden ser obtenidos y ofrecidos sin reserva alguna y sin importar si hacen alusión a información general, privada o personal; y

- **Dato personal privado.** Es el dato que, por su naturaleza íntima o reservada, sólo es relevante para la persona titular del dato. Ejemplos: libros de los comerciantes, documentos privados, información extraída a partir de la inspección del domicilio.

- **Dato personal semiprivado.** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general. Este tipo de datos incluye el dato referente al cumplimiento e incumplimiento de las obligaciones financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social.

- **Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

**Reclamo:** solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales.

**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. Dicha persona decide sobre la recolección y fines del tratamiento de datos, entre otros aspectos. Así, por ejemplo, un cliente de GNP puede ser responsable del tratamiento de la información. De otra parte, al vincularse con GNP, un cliente acepta expresamente la posibilidad de que GNP a su discreción, pueda ser responsable del

## Obligatoriedad

tratamiento de la información, al desarrollar sus distintos productos o sus líneas de negocios frente a terceros.

**Sistema de información:** Se entenderá todo sistema utilizado para generar, enviar, recibir, transmitir, archivar, presentar o procesar de alguna otra forma datos o mensajes de datos.

**Titular del dato:** Es la persona natural a que se refieren los datos.

**Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales como, entre otros, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación o supresión de esa clase de información.

**Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) y que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

**Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable 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.

#### **Principios Específicos**

GNP aplicará los siguientes principios específicos que se establecen a continuación, los cuales constituyen las reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio, de datos personales:

a) *Principio de legalidad:* En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales, se dará aplicación a las disposiciones vigentes y aplicables que rigen el tratamiento de datos personales y demás derechos fundamentales conexos.

b) *Principio de libertad:* El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales sólo puede llevarse a cabo 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, estatutario, o judicial que releve el consentimiento.

c) *Principio de finalidad:* El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales a los que tenga acceso y sean acopiados y recogidos por GNP estarán subordinados y atenderán una finalidad legítima, la cual debe serle informada al respectivo titular de los datos personales.

d) *Principio de veracidad o calidad:* La información sujeta a uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

e) *Principio de transparencia:* En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de GNP, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que sea de su interés o titularidad.

f) *Principio de acceso y circulación restringida:* 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. Para estos propósitos la obligación de GNP, será de medio.

g) *Principio de seguridad:* Los datos personales e información usada, capturada, recolectada y sujeta a tratamiento por GNP será objeto de protección en la medida en que los recursos técnicos y estándares mínimos así lo permitan, a través de la adopción de medidas tecnológicas de protección, protocolos, y todo tipo de medidas administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros y repositorios electrónicos evitando su adulteración, modificación, pérdida, consulta, y en general en contra de cualquier uso o acceso no autorizado.

h) *Principio de confidencialidad:* Todas y cada una de las personas que administran, manejen, actualicen o tengan acceso a informaciones de cualquier tipo que se encuentre en Bases o Bancos de Datos, se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelarla a terceros, todas las informaciones personales, comerciales, contables, técnicas, comerciales o de cualquier otro tipo suministradas en la ejecución y ejercicio de sus funciones. Todas las personas que trabajen actualmente o sean vinculadas a futuro para tal efecto, en la administración y manejo de bases de datos, deberán suscribir un documento adicional u otrosí a su contrato laboral o de prestación de servicios para efectos de asegurar tal compromiso. Esta obligación persiste y se mantiene inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

Estas políticas son de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de GNP de todos los trabajadores, los contratistas y terceros que obran en nombre o por cuenta de GNP. Todos ellos deben observar y respetar estas políticas en el cumplimiento de sus funciones. En los casos en que no exista vínculo laboral, se deberá incluir una cláusula contractual, para que quienes obran en nombre o por cuenta de GNP, de manera que el cumplimiento de estas políticas sea obligatorio. En todo caso, GNP pone estas políticas a disposición y conocimiento de dichas personas, en los sistemas de información de GNP las cuales se presumen conocidas y aceptadas por aquellos que pudieren actuar o actúen como empleados o contratistas, o en nombre o por cuenta de esta última.

El incumplimiento de las referidas políticas originará sanciones de tipo laboral o responsabilidad contractual según el caso. Lo anterior, sin perjuicio del deber de responder patrimonialmente por los daños y perjuicios que se causen a los titulares de los datos o a GNP con ocasión del incumplimiento de estas políticas o del indebido tratamiento de datos personales.

#### **Ámbito de aplicación**

Esta Política es aplicable a todos los servicios ofrecidos por GNP a través de las llamadas telefónicas, página web, presenciales u otros que hace a sus clientes, postulantes de trabajos, trabajadores, contratistas, entre otros.

De forma general el ámbito de aplicación será: GNP recolectará, usará y tratará los datos personales de manera leal y lícita para cumplir las actividades propias de su giro empresarial u objeto social.

Los datos serán recolectados principalmente en los siguientes eventos: a) Para prestar el servicio de "mantenimiento de gasodomésticos", b) Para prestar otros servicios de la empresa como seguros, ventas a terceros, entre otros, c) Para hacer postulaciones de "trabaja con nosotros", d) Para trabajar directamente con nosotros, e) Para ser contratistas, f) Para ingresar a la empresa, locales, oficinas entre otras.

Las anteriores eventualidades son de relevante importancia para GNP, no obstante, es un servicio voluntario y que no está en la obligación de tomarlo o de autorizarlo.

#### **Finalidades**

Teniendo en mente la importancia de los Datos Personales para el desarrollo de las actividades de GNP, le informamos que el Tratamiento de sus Datos Personales se adelantará para alcanzar las siguientes finalidades:

De forma particular:

- Permitir llamar a su inmueble y ofrecer el servicio de mantenimiento de gasodomésticos del hogar.
- Presentar y comunicar información sobre el servicio de mantenimiento de gasodomésticos del hogar.
- Prestar servicios de financiamiento para cubrir los costos asociados a la realización del mantenimiento de los gasodomésticos.

- Enviar las modificaciones a la Política, así como la solicitud de nuevos productos asociados a los gasodomésticos del hogar.
- Realizar encuestas de satisfacción sobre los servicios prestados.
- Permitir llamar a su inmueble y ofrecer productos o servicios en general.
- Presentar y comunicar información de productos o servicios en general.
- Para el caso de postulantes de trabajos será para comunicación en caso de requerimiento. Igualmente se podrá desarrollar las otras finalidades que se contemplan en esta política.
- Para el caso de los trabajadores será para la atención inmediata de emergencias, accidentes laborales, suscripción de documentos, entre otras.
- Para el caso de los contratistas será para la atención inmediata de emergencias, accidentes laborales, suscripción de documentos, entre otras. Igualmente se podrá desarrollar las otras finalidades que se contemplan en esta política.
- Para el caso de terceros visitantes, será para un control de seguridad, emergencias, suscripción de documentos, entre otros. Igualmente se podrá desarrollar las otras finalidades que se contemplan en esta política.
- Para el caso de posibles aliados: para contactar, presentar ofertas, servicios, estrechar alianzas, entre otros. Igualmente se podrá desarrollar las otras finalidades que se contemplan en esta política.

De forma general:

- Desarrollar el objeto de sus contratos, según los productos contratados por un cliente;
- Contribuir a la mayor productividad de un cliente y de su talento humano, a partir de los productos contratados por este último;
- En tal sentido, ofrecer al cliente la información, materializada en los productos contratados, que le sirva a este último para analizar, hacer seguimiento y tomar las decisiones de mejoramiento de la productividad y la gestión del talento humano de su empresa;
- Efectuar las gestiones pertinentes referentes a las etapas precontractual, contractual y post- contractual con el cliente, respecto de cualquiera de los productos ofrecidos, así como dar cumplimiento a la ley colombiana o extranjera y a las órdenes de autoridades judiciales o administrativas;
- Realizar invitaciones a eventos, mejorar productos y servicios u ofrecer nuevos productos, y todas aquellas actividades asociadas a la relación comercial o vínculo existente con el cliente;
- Dar a conocer, transferir y/o transmitir datos personales dentro y fuera del país a las compañías afiliadas o parte de la organización empresarial del cliente o a terceros como consecuencia de un contrato, ley o vínculo lícito que así lo requiera o para implementar servicios de computación en la nube; y
- Desarrollar nuevos productos o líneas de negocios frente a terceros, con fines históricos o estadísticos, y de manera impersonal o con anonimidad de sus titulares, sin perjuicio de otras modalidades de tratamiento ajustadas a los límites constitucionales y legales aplicables. Este posible uso, por parte de **GNP** incluye actividades de mercadeo, estadística, informes comparativos y sectoriales, benchmarking empresarial, customer relationship management, análisis de mercados, análisis de comportamiento empresarial y de consumo, y asesoría, entre otros. Así mismo, es entendido que este uso podría involucrar a **GNP** como responsable del tratamiento de información, y no solamente como encargada. Esta modalidad de uso tendrá lugar durante la vigencia del respectivo contrato que suscriba **GNP** incluyendo sus posibles prórrogas, si las hubiere y un período adicional estimado de diez (10) años, situación que quedará o no plasmada en el respectivo contrato;
- Gestionar trámites (i.e. solicitudes, quejas, reclamos), y efectuar encuestas de satisfacción respecto de los productos de **GNP**
- Los demás que la ley permita

#### Derechos del titular de los datos

Las personas de quienes GNP obtiene Datos Personales (los "Titulares") tienen y pueden ejercer en cualquier momento los derechos que la Ley les concede. Estos derechos podrán ser ejercidos con respecto a GNP y los terceros con quienes GNP suscriba contratos de transferencia de Datos Personales. Los derechos que la ley reconoce a los Titulares son:

- Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales. Este derecho se ejerce frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado. salvo que la Ley indique que dicha autorización no es necesaria o que la misma haya sido validada con arreglo a lo establecido en el artículo 10 del Decreto 1377 de 2013.
- Obtener prueba de la autorización.
- Ser informado por GNP, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley.
- Revocar su autorización y/o solicitar la supresión de sus Datos Personales de las bases de datos de GNP, siempre y cuando no exista un deber legal o una obligación de carácter contractual en cabeza de los Titulares con GNP, según la cual los Titulares no tenga el derecho de solicitar la supresión de sus Datos Personales o revocar su autorización para el Tratamiento de los mismos. Si no hay un deber legal o contractual y GNP no ha suprimido los Datos Personales del Titular de sus bases de datos o no ha revocado la autorización de quien está legitimado para revocarla dentro del término legal para ello, los Titulares podrán acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio para que exija la revocación de la autorización y/o la supresión de los Datos Personales.
- Solicitar acceso y acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.
- Dar trámite a las consultas y reclamos siguiendo las pautas establecidas en la Ley y en estas Políticas
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales. La información solicitada por el titular podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el titular. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos

#### Deberes de GNP

- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular;
- Informar de manera clara y suficiente, por sí misma o por intermedio de su respectivo cliente, al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus datos personales;
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos personales;
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política;
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- Actualizar la información cuando sea necesario;
- Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente;
- Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular;
- 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;
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio las eventuales violaciones a los códigos de seguridad y existencia de riesgos en la administración de la información de los titulares;
- Cumplir con los requerimientos, instrucciones o solicitudes que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio;
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el titular o facultadas por la Ley para dicho efecto
- Las que determine la ley, decretos, reglamentos, resoluciones o documentos afines.

### **Autorizaciones**

Los obligados a cumplir esta política deberán obtener, de parte del titular, su autorización previa, expresa e informada para recolectar y tratar sus datos personales. Esta obligación no es necesaria cuando se trate de datos de naturaleza pública, tratamiento de información para fines históricos, estadísticos o científicos en los cuales no se vincule la información a una persona específica y datos relacionados con el registro civil de las personas.

El consentimiento otorgado por el titular se hará con cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. La autorización también podrá obtenerse a partir de conductas inequívocas del titular del dato, que permitan concluir, de manera razonable, que éste otorgó su consentimiento para el tratamiento de su información. Dicha (s) conducta (s) debe (n) ser muy clara (s) de manera que no admita (n) duda o equivocación sobre la voluntad de autorizar el tratamiento y el silencio del titular no podrá considerarse como una conducta inequívoca.

Cuando corresponda, y se trate de la recolección de datos sensibles, se deben cumplir los siguientes requisitos: a) La autorización debe ser explícita; b) Se debe informar al titular que no está obligado a autorizar el tratamiento de dicha información; c) Se debe informar de forma explícita y previa al titular cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del mismo.

### **Casos en que no se requiere la autorización**

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- 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.

### **Autorización de tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes (NNA)**

Cuando se trate de la recolección y tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes se deben cumplir los siguientes requisitos: a) La autorización debe ser otorgada por personas que estén facultadas para representar los NNA. El representante de los NNA deberá garantizarles el derecho a ser escuchados y valorar su opinión del tratamiento teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad de los NNA para entender el asunto; b) Se debe informar que es facultativo responder preguntas sobre datos de los NNA; c) El tratamiento debe respetar el interés superior de los NNA y asegurar el respeto de sus derechos fundamentales. Se debe informar de forma explícita y previa cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del mismo.

Las personas obligadas al cumplimiento de esta política, deben identificar los datos sensibles y de los niños, niñas y adolescentes (NNA) que eventualmente recolecten o almacenen con miras a: (a) Implementar una responsabilidad reforzada en el tratamiento de estos datos, que se traduce en una exigencia mayor en términos de cumplimiento de los principios y los deberes; b) Aumentar los niveles de seguridad de esa información; c) Incrementar las restricciones de acceso y uso por parte del personal de **GNP** y de terceros; y d) Tener presentes los requisitos legales y de esta política para su recolección.

### **Prueba de la autorización**

GNP utilizará los mecanismos con que cuenta actualmente, e implementará y adoptará las acciones tendientes y necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de cuándo y cómo obtuvo autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos. Para dar cumplimiento a lo anterior, se podrán establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

### **Revocatoria de la autorización**

Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, GNP deberá establecer mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que GNP deba dejar de tratar por completo los datos del titular; la segunda, puede o ocurrir sobre tipos de tratamiento



determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. Con la segunda modalidad, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamientos que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

### Registro Nacional de bases de datos

**GNP**, se reserva, en los eventos contemplados en la ley y en sus estatutos y reglamentos internos, la facultad de mantener y catalogar determinada información que repose en sus bases o bancos de datos, como confidencial de acuerdo con las normas vigentes, sus estatutos y reglamentos.

**GNP** procederá de acuerdo con la normatividad vigente y la reglamentación que para tal fin expida el Gobierno Nacional, a realizar el registro de sus bases de datos, ante El Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) que será administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio. El RNBD, es el directorio público de las bases de datos sujetas a Tratamiento que operan en el país; y que será de libre consulta para los ciudadanos, de acuerdo con la normatividad y reglamentación que en su momento para tal efecto expida el Gobierno Nacional.

### Responsable del tratamiento de datos

Con miras a garantizar la efectiva protección y ejercicio de sus derechos, GNP le informa que ha será responsable para atender las peticiones, consultas y reclamos frente a sus Datos Personales.

Empresa encargada	Grupo Nacional de Proyectos GNP
Correo electrónico	info@gnpsa.com
Dirección física	Carrera 15 No 100-43 – Bogotá
Teléfono	(1) 2585032
Página web	<a href="https://gnpsa.com/">https://gnpsa.com/</a>

El titular podrá tramitar sus peticiones, consultas y reclamos, de forma telefónica, por correo electrónico, en el botón de PQRS dispuesto en la página web, o de forma física. El titular podrá ejercer sus derechos a través del mismo medio por el cual fue recogida su información.

Esta persona de igual forma será la encargada de atender las peticiones, consultas y reclamos sobre la actualización, rectificación, supresión o revocación de los datos personales.

### Forma de tramitar reclamos, aclaraciones, adiciones o demás peticiones

Cuando los Titulares quieran realizar consultas, están podrán ser tramitadas a través de los medios de contacto dispuestos en el apartado anterior, indicando con precisión el tipo de información requerida respecto de sus Datos Personales. GNP informará a los Titulares que realicen consultas sobre la posibilidad o no de tramitarla.

Si los Titulares desean presentar reclamos, esta solicitud deberá contener una descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el objetivo perseguido con la solicitud (actualizar, corregir, suprimir o hacer cumplir nuestros deberes) y deberá acompañar la solicitud con toda la documentación necesaria que pretenda hacer valer. Si GNP no pudiera atender el reclamo lo comunicará así a los Titulares e indicará las razones por las cuales no puede ser tramitado. En todo caso se le enviará al titular un documento donde se evidencie la respuesta a la solicitud.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

### Tiempo para reclamos, aclaraciones, adiciones o demás peticiones

Consultas	10 días hábiles + 5 días hábiles de prórroga
Reclamos (corrección, actualización o supresión)	15 días hábiles + 8 días hábiles de prórroga
Peticiones	15 días hábiles
Quejas	15 días hábiles
Demás solicitudes	15 días hábiles

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. GNP dispondrá de sus mayores esfuerzos para que el tiempo de respuesta sea mucho menor.

### Vigencia

Primera versión	Vigente desde el 02 de agosto de 2013
Segunda versión	Vigente desde el 01 de julio de 2021
Tercera versión	Actualización de acuerdo con el manual de identidad
Cuarta versión	Vigente desde el 01 de septiembre de 2023

La presente Política rige desde su expedición o modificación y se entiende vigente durante todo que sea necesario para adelantar las finalidades aquí establecidas o hasta que se realice una nueva modificación.

#### **Actualizaciones de la política**

GNP se reserva el derecho de modificar esta Política en cualquier momento y a su total discreción. Sin embargo, en caso de modificarse sustancialmente su contenido se le comunicará esta situación a través de los datos de contacto que usted nos ha suministrado o a través de nuestra página web <https://gnpsa.com/>

**GNP.**