



**REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.S.
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO**

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE
LOS DATOS PERSONALES
REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.S
GES-PO-001**

Julio 08 de 2024



**REFINERÍA
DE CARTAGENA**

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE
LOS DATOS PERSONALES
REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.S
GES-PO-001**



REGISTRO DE CAMBIOS

Versión	Causa del Cambio	Área Responsable del Cambio	Fecha del Cambio
1.0	Documento inicial	Departamento Jurídico	Septiembre 23 de 2022
2.0	Actualización del Programa Integral de Tratamiento de Datos Personales	Departamento Administrativo	Septiembre 22 de 2023
3.0	Actualización por cambio de marca	Departamento Administrativo	Julio 12 de 2024

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN

Nombre y Apellidos	Área	Nº de copias

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE
LOS DATOS PERSONALES
REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.S
GES-PO-001**



TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETO	4
2	GLOSARIO	4
3	PRINCIPIOS	6
4	INFORMACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO	7
5	DESARROLLO DEL TEMA	8
5.1	TRATAMIENTOS Y FINALIDADES	8
6	DERECHOS DEL TITULAR	14
7	ÁREA ENCARGADA DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, PETICIONES Y RECLAMOS DE LOS TITULARES	15
8	PROCEDIMIENTOS DE CONSULTAS Y RECLAMOS	15
9	SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES.....	17
10	PERIODO DE VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS	17
11	VIGENCIA.....	18

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE
LOS DATOS PERSONALES
REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.S
GES-PO-001**



1 OBJETO

Describir la manera en que Refinería de Cartagena S.A.S. (en adelante "Refinería de Cartagena", la "Sociedad", o el "Responsable") trata los Datos Personales suministrados por los Titulares, o aquellos que recolecte en el marco del giro ordinario de sus negocios, de conformidad con lo establecido por la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 (compilado en el Decreto 1074 de 2015) y demás normativa aplicable en materia de protección de datos. Así mismo, dispone cómo los Titulares pueden ponerse en contacto con la Sociedad para ejercer sus derechos, entre otros.

Refinería de Cartagena reconoce la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad de la información personal.

2 GLOSARIO

Para la interpretación de esta Política, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Término	Descripción
Base de Datos:	Conjunto organizado de Datos Personales objeto de Tratamiento
Dato Personal:	Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable.
Encargado:	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.
Ley aplicable:	La Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 (compilado en el Decreto 1074 de 2015), el Título V de la Circular Única de la

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE
LOS DATOS PERSONALES
REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.S
GES-PO-001**



Término	Descripción
	Superintendencia de Industria y Comercio y la demás normativa aplicable en materia de protección de datos en Colombia.
Personal:	Accionistas, administradores, trabajadores, contratistas y demás terceros (en adelante el "Personal").
Política de Tratamiento de Datos Personales o Política:	Se refiere al presente documento, como Política de Tratamiento de Datos Personales aplicada por la Sociedad de conformidad con los lineamientos de la legislación vigente en la materia.
Responsable:	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 Personales.
Titular:	Es la persona natural cuyos Datos Personales son objeto de Tratamiento por el Responsable, ya sea cliente, proveedor, empleado, o cualquier tercero que, en razón de una relación jurídica o comercial, suministre Datos Personales a la Sociedad.
Transferencia:	Tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de Datos Personales, envía la información o los Datos Personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
Transmisión:	Se refiere a la comunicación de Datos Personales por parte del Responsable a un Encargado,

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE
LOS DATOS PERSONALES
REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.S
GES-PO-001**



Término	Descripción
	ubicado dentro o fuera del territorio nacional, para que el Encargado, por cuenta del Responsable, trate Datos Personales.
Tratamiento	Cualquier operación o procedimientos físicos o automatizados que permita captar, registrar, reproducir, conservar, organizar, modificar, transmitir los datos de carácter personal.

3 PRINCIPIOS

A fin de dar correcto cumplimiento a la Ley aplicable, cuando Refinería de Cartagena realice el Tratamiento de Datos Personales, se regirá por los siguientes principios:

- **Principio de legalidad:** El Tratamiento de Datos Personales es una actividad que debe sujetarse a lo establecido en las normas que reglamentan la materia.
- **Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley aplicable, la cual debe ser informada al Titular por los medios previstos normativamente.
- **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los Datos Personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Refinería de Cartagena debe abstenerse de proceder con el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE
LOS DATOS PERSONALES
REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.S
GES-PO-001**



- **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable o del Encargado, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan de conformidad con las normas que reglamentan este acceso.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley aplicable, para lo cual la Sociedad debe adelantar las acciones necesarias para obtener la correspondiente autorización del Titular en cuanto sea necesario.
- **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por Refinería de Cartagena en calidad de Responsable o Encargado, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los datos evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Principio de confidencialidad:** Todo el Personal de Refinería de Cartagena y otros que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales en nombre y representación de la Sociedad, están obligadas a garantizar la reserva de la información.
- **Principio de responsabilidad demostrada:** Al recolectar y realizar el Tratamiento de Datos Personales, Refinería de Cartagena implementará medidas apropiadas y efectivas para cumplir con las obligaciones establecidas por la ley aplicable.

4 INFORMACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

- **Razón Social:** Refinería de Cartagena S.A.S.
- NIT: 900.112.515-7
- **Dirección:** Zona Industrial Mamonal, Km 10 vía Cartagena – Pasacaballos. Edificio Administrativo, Piso 1
- Correo electrónico: habeasdata@reficar.com.co
- **Teléfono:** +57 3176676042, horario de atención: 7:00 a.m. – 12:00 p.m. y 1:00 p.m. – 4:00 p.m.

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE
LOS DATOS PERSONALES
REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.S
GES-PO-001**



5 DESARROLLO DEL TEMA

5.1 TRATAMIENTOS Y FINALIDADES

Refinería de Cartagena reconoce que el Titular de los Datos Personales tiene derecho a contar con una expectativa razonable de su privacidad, teniendo en cuenta, en todo caso, sus responsabilidades, derechos y obligaciones con la Sociedad. En virtud de la relación que se establezca entre Refinería de Cartagena y el Titular, informamos que los Datos Personales objeto de recolección, uso, actualización, circulación, Transmisión, Transferencia, supresión y, en general, cualquier forma de Tratamiento sobre los mismos, se hará de acuerdo con las siguientes finalidades que previamente serán informadas al Titular, correspondiendo, en cualquier caso, al desarrollo de su objeto social y al giro ordinario de sus actividades comerciales.

(i) Finalidades generales:

Las finalidades descritas a continuación serán aplicables a todos los Titulares que hayan autorizado de forma previa, expresa e informada el Tratamiento de sus Datos Personales:

- Registro de la información en los sistemas de Refinería de Cartagena.
- Realizar procesos de identificación.
- Pago de obligaciones contractuales.
- Transmisión y Transferencia de los Datos Personales con respeto a las garantías legales aplicables para cada una de estas operaciones.
- Envío de información a entidades gubernamentales o judiciales por solicitud expresa de las mismas.
- Soporte en procesos de auditorías externas o internas; nacionales o internacionales.
- Cumplir los deberes que le corresponde a Refinería de Cartagena como Responsable de los Datos Personales.
- Informar sobre cambios sustanciales en la Política adoptada por Refinería de Cartagena.

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE
LOS DATOS PERSONALES
REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.S
GES-PO-001**



- Establecer, gestionar, ejecutar, cerrar la relación precontractual y contractual comercial, laboral, civil y cualquier otra índole que surja en virtud del cumplimiento de una obligación legal o contractual a cargo de Refinería de Cartagena.
- Responder a las peticiones, consultas, reclamos y/o quejas que realicen los Titulares a través de cualquiera de los canales habilitados por el Responsable para dicho efecto incluyendo la realización de encuestas de satisfacción a las respuestas a estas.
- Envío de información relevante derivada de la relación que se sostiene con el Responsable.
- Cualquier otra finalidad que resulte a partir de la relación entre el Titular de los Datos Personales y Refinería de Cartagena o de la autorización dada por el Titular.
- Defensa jurídica.
- Desarrollar actividades de control y la prevención del fraude y de lavado de activos, incluyendo, pero sin limitarse a la consulta en listas restrictivas, verificación de antecedentes, y toda la información necesaria requerida para el SAGRILAF.
- Transferir información a autoridades administrativas y/o judiciales que, en razón de sus funciones, así lo requieran con el fin de cumplir las obligaciones legales a cargo de Refinería de Cartagena.
- Adelantar operaciones de Transmisión y Transferencias a terceros.
- Enviar o aportar información a las autoridades competentes, cuando así lo soliciten, o en el curso de controversias contractuales.
- Realizar publicaciones en los sitios web y redes sociales de Refinería de Cartagena.

(ii) Recurso humano:

Refinería de Cartagena tratará los Datos Personales de sus candidatos, empleados, exempleados, trabajadores asignados y trabajadores en misión y, en algunos casos puntuales, de los familiares de todos los anteriores, de acuerdo con las finalidades que se relacionan a continuación:

- Adelantar procesos de selección.
- Realizar controles de acceso a las instalaciones físicas y lógicas de Refinería de Cartagena.

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE
LOS DATOS PERSONALES
REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.S
GES-PO-001**



- Incorporar sus Datos Personales en el contrato laboral, modificaciones y adiciones al mismo, así como en los demás documentos que resulten necesarios para gestionar la relación laboral y obligaciones derivadas de la misma, cuando aplique.
- Desarrollar una correcta gestión de la relación laboral que vincula al Titular con Refinería de Cartagena, cuando aplique.
- Disponer de los Datos Personales de los integrantes del recurso humano para incorporarlos de forma adecuada en los archivos laborales activos e históricos de Refinería de Cartagena y mantenerlos actualizados.
- Enviar comunicaciones de interés incluso después de terminado el vínculo laboral.
- Administrar los Datos Personales para que Refinería de Cartagena, en condición de empleador, cuando aplique, cumpla correctamente con sus obligaciones. Por ejemplo: adelantar las afiliaciones a las que tiene derecho por ley el trabajador ante sistema integral de seguridad social, cajas de compensación familiar y demás asuntos relacionados con prestaciones sociales, contribuciones, retenciones, impuestos, controversias laborales, como también en caso de aportes o pagos a otras entidades donde los integrantes del recurso humano de forma previa hayan autorizado el Tratamiento de sus Datos Personales.
- Gestionar los Datos Personales del integrante del recurso humano y los de su núcleo familiar sobre los cuales esté legitimado a tratar para realizar trámites de afiliación a las entidades promotoras de salud –EPS–, cajas de compensación familiar, administradoras de riesgo laboral –ARL–, y demás necesarias para que Refinería de Cartagena cumpla su deber como empleador.
- Responder solicitudes sobre expedición de certificados, constancias y demás documentos solicitados a Refinería de Cartagena en razón del vínculo laboral, cuando aplique.
- Gestionar sus Datos Personales para garantizar una correcta asignación de las herramientas de trabajo (incluidas las herramientas TI tales como correo electrónico, computadoras, dispositivos móviles, accesos a bases datos, etc.).
- Gestionar sus Datos Personales para garantizar una correcta ejecución de lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, incluidos los procesos disciplinarios e investigaciones pertinentes.

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE
LOS DATOS PERSONALES
REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.S
GES-PO-001**



- Administrar los Datos Personales para realizar el correcto pago de la nómina, incluida la realización de los descuentos para pagos a terceros que el empleado haya autorizado previamente y realizar los informes relativos a este proceso.
- Tramitar conflictos de interés.
- Realizar actividades de formación.
- Ejecutar gestiones de prevención de riesgos laborales y cumplimiento de normas ocupacionales.
- Adelantar análisis de desempeño y registros de beneficios.

(iii) Proveedores y/o contratistas:

Refinería de Cartagena tratará los Datos Personales de los proveedores y/o contratistas que sean personas naturales, así como los del personal de sus proveedores y/o contratistas cuando estos sean personas jurídicas de acuerdo con las finalidades que se relacionan a continuación:

- Desarrollar una correcta gestión de la relación contractual.
- Informar, comunicar, organizar, controlar, atender, acreditar las actividades en relación con su condición de proveedor y/o tercero relacionado con Refinería de Cartagena y demás trámites asociados a cargo de la Sociedad.
- Efectuar los diferentes procesos de pagos facturas y cuentas de cobro presentadas a Refinería de Cartagena y gestión de cobranzas que se encuentren a su cargo.
- Evaluar los servicios ofrecidos o prestados.
- Cumplir cualquier otra obligación legal que se encuentre a cargo de Refinería de Cartagena.
- Analizar aspectos financieros, técnicos y de cualquier otra índole que permita al Responsable identificar la capacidad de cumplimiento del proveedor.
- Brindar asistencia y/o información de interés general y/o comercial.
- Desarrollar y aplicar procesos de selección, evaluación, elaboración de respuestas a una solicitud de información, elaborar solicitudes de cotización y propuesta, y/o adjudicación de contratos.
- Establecer controles de acceso a la infraestructura lógica o física de Refinería de Cartagena.
- Realizar pagos a proveedores, incluida la administración de los números de cuentas bancarias para la correcta gestión de los pagos.

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE
LOS DATOS PERSONALES
REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.S
GES-PO-001**



Refinería de Cartagena entiende que los Datos Personales del proveedor o contratista y los de aquellos terceros que el proveedor o contratista suministre, tales como trabajadores autorizados para llevar a cabo la gestión o servicio encomendado, referencias y certificaciones comerciales, cuentan con la autorización de los respectivos Titulares para ser entregados y tratados de acuerdo con las finalidades contempladas en la presente Política.

(iv) Clientes

Refinería de Cartagena tratará los Datos Personales de los clientes que sean personas naturales, así como los del personal de sus clientes cuando estos sean personas jurídicas de acuerdo con las finalidades que se relacionan a continuación:

- Desarrollar una correcta gestión de la relación contractual.
- Informar, comunicar, organizar, controlar, atender, acreditar las actividades en relación con su condición de cliente de Refinería de Cartagena y demás trámites asociados a cargo de la Sociedad.
- Registrar pedidos, realizar despachos y darles seguimiento.
- Efectuar los diferentes procesos de emisiones facturas y cuentas de cobro y gestión de cobranzas que se encuentren a cargo de Refinería de Cartagena.
- Cumplir cualquier otra obligación legal que se encuentre a cargo de Refinería de Cartagena.
- Brindar asistencia y/o información de interés general y/o comercial al cliente.
- Establecer controles de acceso a la infraestructura lógica o física de Refinería de Cartagena.

Refinería de Cartagena entiende que los Datos Personales del cliente y los de aquellos terceros que el cliente suministre tales como trabajadores, cuentan con la autorización de los respectivos Titulares para ser entregados y tratados de acuerdo con las finalidades contempladas en la presente Política.

(v) Personas grabadas y monitoreadas en zonas video vigiladas

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE
LOS DATOS PERSONALES
REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.S
GES-PO-001**



La refinería de Cartagena cuenta con cámaras de videovigilancia por medio de las cuales trata Datos Personales de todas las personas que ingresan a sus instalaciones. Por ello, por medio de carteles advertimos que sus Datos Personales son tratados de acuerdo con las siguientes finalidades:

- Mantener la seguridad en las instalaciones.
- Realizar inspección y reporte a autoridades judiciales.
- Realizar actividades investigativas con relación a la posible comisión de delitos, faltas, irregularidades, incidentes de convivencia u otros eventos que contravengan el contrato de trabajo y/o Reglamento Interno de Trabajo.
- Llevar a cabo entrenamiento y capacitación a los integrantes del recurso humano.

(vi) Relaciones corporativas

Refinería de Cartagena tratará los Datos Personales de los miembros de la Junta Directiva y sus Comités, inversionistas, socios, accionistas que sean personas naturales, así como los del personal de sus accionistas cuando estos sean personas jurídicas, de acuerdo con las finalidades que se relacionan a continuación:

- Desarrollar una correcta gestión de las relaciones incluyendo, pero sin limitarse a adelantar gestiones de pago, certificaciones.
- Brindar asistencia y/o información de interés.

Refinería de Cartagena entiende que los Datos Personales de sus accionistas y los de aquellos terceros que sus accionistas suministren tales como su personal, cuentan con la autorización de los respectivos Titulares para ser entregados y tratados de acuerdo con las finalidades contempladas en la presente Política.

(vii) Visitantes a instalaciones

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE
LOS DATOS PERSONALES
REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.S
GES-PO-001**



Refinería de Cartagena tratará los Datos Personales de los visitantes de sus instalaciones para las siguientes finalidades:

- Brindar asistencia y/o información de interés.
- En caso de aplicar, asignar de las herramientas de TI tales como correo electrónico, computadoras, dispositivos móviles, accesos a bases datos e internet, etc.
- Autorizar el ingreso a las instalaciones. Realizar controles de acceso a las instalaciones de la refinería de Cartagena.
- Proporcionar los elementos de protección personal, en caso de ser necesario y se cuente con disponibilidad de los mismos.

(viii) Contactos

Refinería de Cartagena tratará los Datos Personales de líderes comunales, presidentes de juntas de acción comunal, operadores de programas sociales, ediles, integrantes de la sociedad civil, comunidad del área de influencia, beneficiarios de las estrategias de responsabilidad social empresarial, contactos de medios de comunicación y de la industria de los hidrocarburos, así como de apoderados externos para las siguientes finalidades:

- Brindar asistencia y/o información de interés general y/o comercial
- Autorizar el ingreso a las instalaciones. Realizar controles de acceso a las instalaciones de la refinería de Cartagena.
- Enviar comunicaciones de interés, incluyendo, pero sin limitarse a planes y programas de Responsabilidad Social Empresarial.
- Mantener contacto para representación en procesos judiciales.

6 DERECHOS DEL TITULAR

Los Titulares podrán ejercer los siguientes derechos frente a Refinería de Cartagena:

- Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a Refinería de Cartagena, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.S GES-PO-001



para el Tratamiento como en el caso de los Datos Personales públicos.

- Ser informado por Refinería de Cartagena o el Responsable del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso dado a los Datos Personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley aplicable y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Acceder en forma gratuita a sus Datos Personales proporcionados que hayan sido 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.
- Todos los demás derechos previstos en la ley aplicable (o en su defecto con las normas que la reglamenten, modifiquen, adicionen o deroguen) y/o a la Constitución.

7 ÁREA ENCARGADA DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, PETICIONES Y RECLAMOS DE LOS TITULARES

El área encargada en materia de atender las consultas, peticiones y reclamos relacionadas con protección de Datos Personales al interior de Refinería de Cartagena es el Departamento Administrativo. Los Titulares podrán ejercer sus derechos mediante comunicación escrita y/o enviando un correo electrónico, comunicación verbal, radicando una a través de cualquiera de los siguientes canales de contacto:

- **Dirección:** Zona Industrial Mamonal, Km 10 vía Cartagena – Pasacaballos. Edificio Administrativo, Piso 1
- **Correo electrónico:** habeasdata@reficar.com.co
- **Formulario electrónico:** <https://ecopetrol.my.salesforce-sites.com/IngresoQuejas>
- **Teléfono:** +57 3176676042.

8 PROCEDIMIENTOS DE CONSULTAS Y RECLAMOS

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE
LOS DATOS PERSONALES
REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.S
GES-PO-001**



Consultas: Los Titulares que deseen realizar consultas, deben tener en cuenta que Refinería de Cartagena como Responsable del Tratamiento, suministrará a dichas personas la información solicitada y, en caso de no especificar, remitirá toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular. La consulta se formulará a través de los canales habilitados por Refinería de Cartagena y será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud.

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, que en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en leyes especiales o reglamentos expedidos por el Gobierno Nacional que podrán establecer términos inferiores, atendiendo a la naturaleza del Dato Personal.

Reclamos: El Titular que considere que la información contenida en una Base de Datos de Refinería de Cartagena debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley aplicable, podrá presentar un reclamo ante Refinería de Cartagena o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- (i) El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y la dirección, acompañando los documentos que se quiera hacer valer.
- (ii) 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.
- (iii) Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- (iv) En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará la situación al interesado.

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE
LOS DATOS PERSONALES
REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.S
GES-PO-001**



- (v) Una vez recibido el reclamo completo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles se incluirá en la Base de Datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y las causas que lo motivaron. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea resuelto de fondo.
- (vi) 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, la cual en ningún caso podrá superar los ocho días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

9 SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

Los Datos Personales que obtenga Refinería de Cartagena a través de cualquier formato, contrato, comunicación física o electrónica, serán tratados con total reserva y confidencialidad, comprometiéndose a guardar el debido secreto respecto de los mismos y garantizando el deber de almacenarlos adoptando medidas necesarias que eviten su alteración, pérdida y Tratamiento o acceso no autorizado, de acuerdo con lo establecido en la ley aplicable.

10 PERIODO DE VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS

Refinería de Cartagena solo podrá realizar el Tratamiento de los Datos Personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el Tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

Una vez se cumpla la finalidad para el Tratamiento, los Datos Personales serán eliminados de los archivos de la Sociedad, salvo que exista un deber legal o contractual que le exija mantenerlos en sus bases de datos.

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE
LOS DATOS PERSONALES
REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.S
GES-PO-001**



**REFINERÍA
DE CARTAGENA**

11 VIGENCIA

La presente Política entró en vigencia el día 22 de septiembre de 2023.

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE
LOS DATOS PERSONALES
REFINERÍA DE CARTAGENA S.A.S
GES-PO-001**



Elaboró

DocuSigned by:
Marta Jimenez
18ABF60E874846F
Marta Jiménez
**Profesional de
Abastecimiento**

Revisó

DocuSigned by:
Alejandra Hoyos
41B5F01D6D814AA...
Alejandra Hoyos
**Abogada de Entes
de Control**

DocuSigned by:
Danny Vergara
CD0C6688E19041A...
Danny Vergara
**Jefe del
Departamento
Administrativo**

Aprobó

DocuSigned by:
Herman Galan
31F4F4DD848140D...
Herman Galan
Presidente