



HOJA DE CONTROL Y REVISION DE DOCUMENTOS

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORÓ	FECHA APROBACIÓN	DE	No EDICIÓN	DE
EMISIÓN INICIAL	M. ESPITIA	NOVIEMBRE/2013		01	
MODIFICACION DE DIRECCIONES DE CENTROS OPERATIVOS DE GIRARDOT, FUSAGASUGÁ, LA DORADA, RIONEGRO, FLORENCIA, E INCLUSION DE LA DIRECCION DE CENTRO OPERATIVO PASTO.	M. ESPITIA	SEPTIEMBRE/2016		02	
ACTUALIZACION EN EL DOCUMENTO EN CUANTO A SU ESTRUCTURA, INCLUSION DEL PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS Y SE ADICIONA LAS DEFINICIONES Y ASPECTO NORMATIVO.	D. MOSCOSO	JULIO/2020		03	

LISTA DE APROBACIÓN

Vo.Bo.:	REVISADO:	APROBADO:
JEFE DE HSEQ	JEFE DE CONTROL INTERNO	GERENTE GENERAL Y/O REPRESENTANTE POR LA DIRECCIÓN



1. ALCANCE

ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P., con NIT N° 891101577-4, acogiendo y dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 15 de la Constitución Política, Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, y demás disposiciones relacionadas; implementa la "**Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales**". Lo anterior, con la finalidad de garantizar el tratamiento responsable de los datos personales recolectados y que reposen en los archivos de **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P.**, en calidad de Responsable del tratamiento.

La información que reposa en las bases de datos del responsable obedece a la relación legal, contractual y de servicios que se recolecta con ocasión a la prestación y desarrollo del servicio de gas natural; así mismo, los datos personales son de carácter confidencial y se tienen las medidas de seguridad necesarias atendiendo a los criterios y disposiciones legales y normativas.

La presente **Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales**, se aplicará a todas las bases de datos, sistemas de información y/o archivos que almacenen datos personales de personas naturales que sean sujetos de tratamiento por parte del responsable y/o encargado de este.

2. FUNDAMENTO NORMATIVO

- a. Derechos protegidos: con la implementación normativa del tratamiento adecuado de los de Datos Personales, se busca proteger los siguientes derechos:
- Derecho a la Intimidad: Derecho humano reconocido por primera vez en la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948, que le garantiza a todas las personas que su esfera personal, o de su vida privada, esté protegida de injerencias arbitrarias de terceros.
 - Derecho al Buen Nombre: derecho que tienen todas las personas a que se respete la imagen, concepto o reputación que se ha forjado frente a la sociedad.
 - Derecho Habeas Data: derecho autónomo que le permite a las personas autodeterminación frente al tratamiento. Lo anterior conlleva inmersa el derecho de:
 1. Actualizar o poner al día su información
 2. Conocer o Acceder a su información
 3. Rectificar Información no veraz
 4. Oponerse al uso de datos o solicitar la supresión de estos (previos requisitos).

Artículo 15 Constitución Política: “Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en los bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución. La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptados o registrados mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley. Con el fin de prevenir la comisión de actos terroristas, una ley estatutaria reglamentará la forma y condiciones en que las autoridades que ella señale, con fundamento en serios motivos, puedan interceptar o registrar la correspondencia y demás formas de comunicación privada, sin previa orden judicial, con aviso inmediato a la Procuraduría General de la Nación y control judicial posterior dentro de las treinta y seis (36) horas siguientes. Al iniciar cada período de sesiones el Gobierno rendirá informe al Congreso sobre el uso que se haya hecho de esta facultad. Los funcionarios que abusen de las medidas a que se refiere este artículo incurrirán en falta gravísima, sin perjuicio de las demás responsabilidades a que hubiere lugar. Para efectos tributarios judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado, podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley”.



Ley Estatutaria 1266 de 2008, Por la cual se dictan las disposiciones generales de hábeas 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 1581 de 2012, la cual se dictan disposiciones generales para la Protección de Datos Personales

Decreto 1727 de 2009, Por el cual se determina la forma en la cual los operadores de los Bancos de Datos de Información Financiera, Crediticia, Comercial, de Servicios y la proveniente de terceros países, deben presentar la información de los titulares de la información.

Decreto 2952 de 2010, Por el cual se reglamentan los artículos 12 y 13 de la Ley 1266 de 2008.

Decreto 1377 de 2013, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.

Decreto 886 de 2014, Por el cual se reglamenta el artículo de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos.

Resolución 76434 de 2012, Por la cual se deroga el contenido del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio, sobre Acreditación y se imparten instrucciones relativas a la Protección de Datos Personales, en particular, acerca del cumplimiento de la Ley 1266 de 2008, sobre reportes de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, las cuales se incorporan en el citado Título.

b. Principios para el tratamiento de Datos personales.

Principio de libertad: La recolección, almacenamiento, uso, modificación, transferencia de datos, solo se puede realizar por parte de **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P.**, con autorización previa y expresa por parte de los titulares (usuarios, clientes, (activos o potenciales) empleados, exempleados, accionistas, contratistas, o cualquier persona natural o jurídica con la que se tenga algún vínculo. Por lo tanto, el titular podrá en cualquier momento puede solicitar la rectificación, corrección, modificación, e incluso la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

Principio limitación de recolección: Sólo deben recolectarse los datos personales que sean estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del tratamiento.

Principios relacionados con la calidad de la información:

Principio de veracidad o calidad: la información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

Principios relacionados con la protección, el acceso y circulación de datos personales:

Principio de transparencia: en el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

Principio de acceso restringido: Sólo se permitirá acceso a los datos personales a las siguientes personas:

- a. Al titular del dato.
- b. A las personas autorizadas por el titular del dato
- c. A las personas que por mandato legal u orden judicial sean autorizadas para conocer la información del titular del dato.



Principio de confidencialidad: ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P., está en la obligación legal de dar un manejo confidencial a los datos de los usuarios, clientes, accionistas, contratistas, empleados, exempleados o cualquier persona natural o jurídica que tenga algún vínculo legal o contractual, dentro de los parámetros consagrados en la ley 1581 de 2012.

3. DEFINICIONES

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **Causahabiente:** Persona que por sucesión o transmisión adquiere los derechos de otra persona.
- **Consulta:** Solicitud realizada por el titular o sus causahabientes a Alcanos de Colombia S.A. E.S.P, en calidad de responsable del tratamiento con la finalidad de conocer todo lo relacionado con el uso y tratamiento de sus datos personales.
- **Dato personal:** información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
Cuando hablamos de datos personales nos referimos a toda aquella información asociada a una persona y que permite su identificación. Por ejemplo, su documento de identidad, el lugar de nacimiento, estado civil, edad, lugar de residencia, trayectoria académica, laboral, o profesional. Existe también información más sensible como su estado de salud, sus características físicas, ideología política, vida sexual, entre otros aspectos.
- **Dato Privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular de la información.
- **Dato Público:** Es el dato que la ley o la Constitución Política determina como tal, así como todos aquellos que no sean semiprivados o privados.
- **Dato Semiprivado:** Es 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.
- **Dato Sensible:** Es el dato que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.
- **Encargado 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.
- **Reclamo:** Solicitud realizada por el titular o sus causahabientes al responsable del tratamiento con el propósito de corrección, actualización o supresión; o cuando se advierta presunto incumplimiento de la normatividad, en cuanto a la información contenida en bases de datos de la compañía.
- **Responsable 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.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.



- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;

4. FINALIDADES

Dicha información será utilizada para actividades destinadas a:

1. Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con y por Usted.
2. Proporcionar, al titular de la misma, información de interés tales como bienes, servicios, promociones, ofertas, beneficios, entre otras.
3. Informes financieros de **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P.**, información accionaria, liquidación de dividendos, facturación y cobro de servicios prestados por **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P.**, entre otras.
4. La prestación del servicio público de gas natural y actividades complementarias.
5. Enviar información comercial, concursos, publicitaria, promocional, invitaciones o atenciones de la empresa.
6. Gestionar pagos de valores adeudados.
7. Realizar encuestas de calidad y/o sondeos de opinión, estudios de mercado y hábitos de consumo.
8. Llevar a cabo actividades o procesos ante entidades que forman parte del Régimen de Seguridad Social de Salud (Pensión, Salud, ARL), entidades de medicina prepagada o compañías de seguros.
9. Realizar estudios y evaluar la calidad de productos y servicios.
10. Informar sobre nuevos productos o servicios que estén relacionados o no con el contratado adquirido por Usted;
11. Realizar investigaciones empresariales concernientes para publicaciones.
12. Invitación a procesos adelantados por la empresa.
13. Actuaciones, actividades y procesos relacionados, vinculados o referidos con los accionistas e inversionistas de la empresa.
14. Actuaciones, actividades y procesos relacionados, vinculados o referidos con empleado y pensionados de la empresa, incluyendo sus familiares.
15. Actuaciones, actividades y procesos relacionados, vinculados o referidos con contratistas o proveedores de la empresa.
16. Entre otras actividades afines relacionadas con la relación contractual.

Nota 1: Informamos que para todo lo descrito en este documento, los datos personales podrán ser transferidos y tratados por terceros, en este sentido su información puede ser compartida con compañías interesadas.

Nota 2: El uso al que se destina la información se podrá dar mediante cualquier medio, sea este físico o electrónico o digital de comunicación existente o que llegue a existir.

Nota 3: Así mismo, es entendido que la información del titular del dato podrá ser suministrada por **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P.**, en el curso de procesos administrativos, gubernativos o Judiciales o cuando las autoridades públicas, en ejercicio de sus funciones, le soliciten esta información.



De igual forma, es entendido que las actuaciones de **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P.**, puede ser objeto de auditoría y revisión, por parte de entidades públicas o privadas, con el fin de verificar el cumplimiento de sus funciones, Por lo tanto, en desarrollo de las mencionadas auditorías, se podrá poner en conocimiento, de las firmas o agentes auditores, la referida información.

5. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

5.1. Autorización para el tratamiento de la información recolectada antes de la expedición del Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P con NIT N° **891101577-4** cuenta en su base de datos con información previamente suministrada, la cual ha sido recolectada por relaciones administrativas, comerciales, civiles y laborales, razón por la cual puede ser considerado como empleado, ex empleado, accionista, proveedor, contratista, consultor, asesor, cliente, usuario, suscriptor (activo o potencial) y propietario del servicio. Con ocasión de la entrada en vigencia de la Ley Estatutaria 1581 del 2012, se requiere autorización para el tratamiento de los datos personales, según lo dispone el artículo 9° de la mencionada ley y el Decreto reglamentario 1377 de 2013 en el artículo 5, los cuales serán incorporados a una base de datos de la que es responsable **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P**. Estas actividades las podremos realizar a través de correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, o a través de cualquier medio análogo y/o digital de comunicación, conocido o por conocer. En el cual de manera expresa se manifestara la autorización, para que **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P** recolecte, actualice, use, almacene, procese, trate, transfiera, transmita y comparta datos personales.

ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P implementó mecanismos alternativos, de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 10 del decreto 1377 de 2013, mediante carteles informativos en las sedes administrativas y en los puntos de servicio al cliente; así como la entrega de la circular informativa al cliente, usuario, suscriptor (activo o potencial) y propietario del servicio, a través del personal de la compañía al inmueble y/o desde el primer contacto con el área de ventas, y en la forma que se entrega habitualmente la factura del consumo del gas natural en el caso de usuarios, clientes (activos o potenciales) además toda la información se encuentra en la página web www.alcanosesp.com donde también se podrá autorizar, actualizar la información y además se podrá revocar la autorización directamente por el cliente, usuarios, accionista, contratista, suscriptor, empleado, ex empleado entre otros.

En caso que en un plazo de 30 días hábiles contados a partir del 01 de Septiembre de 2013, las personas naturales y jurídicas que aparecen registradas en las bases de datos de **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P** que no soliciten la supresión de datos personales se entenderá que ha sido autorizada la empresa, para continuar realizando el tratamiento de los mismos, con sujeción a lo previsto en el presente cartel informativo y en la política de tratamiento de datos personales de la compañía. Todo de conformidad con el numeral 4 del artículo 10 del Decreto 1377 de 2013. En el evento que Usted no quiera seguir recibiendo información de la sociedad o derivada de convenios con terceros colaboradores, le solicitamos contactarnos para retirarlo de nuestra base de datos, a través de los siguientes canales de atención: a) empleado, ex empleado, accionistas, proveedores, contratistas, consultores, asesores, clientes, usuarios (activos o potenciales) o cualquier persona natural o jurídica con la que tengamos algún vínculo: <http://www.alcanosesp.com> como también en las oficinas de **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P** en Neiva Carrera 9N° 7-25 Barrio Altico, Ibagué carrera 5N° 37- 64, Girardot Calle 20a # 8-20 Barrio Granda, Fusagasugá Calle 22 No. 9-551 Barrio Balmoral, La Dorada Cra 2 No. 12-03/calle 12 No 2-08 centro, Rionegro centro comercial Savanna Plaza, Calle 42 # 56 - 39 local 140, Popayán Cr 9A N° 17AN- 41 Antonio Nariño, Florencia CLL 19 N. 10-50 Barrio La Inmaculada, Pasto Cra 33 No 20-56

No obstante, lo anterior en cualquier momento pueda ejercer sus derechos de conocimiento, acceso, rectificación, actualización, revocatoria y supresión de sus datos personales, siempre que no exista un mandato legal o contractual que faculte a **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P.**, para continuar con el tratamiento de datos.



5.2. Autorización para el tratamiento de la información recolectada después de la expedición del Decreto Reglamentario 1377 de 2013:

ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P se permite solicitar autorización para el tratamiento de datos personales para las finalidades señaladas en la presente "**Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales**", Para el efecto, el titular del dato podrá diligenciar el documento "**Autorización para el Tratamiento de Datos Personales**" publicado en la página web <http://www.alcanosesp.com> donde también se resolverán dudas, se actualiza la información y además se podrá revocar la autorización directamente por el cliente, usuarios, accionistas, contratistas, suscriptores, empleados, exempleados entre otros. Igualmente podrán emitir su autorización utilizando los distintos medios que la empresa disponga o llegue a disponer para tales efectos.

6. VIGENCIA DE LA AUTORIZACIÓN DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

El titular del dato acepta y reconoce que la autorización del uso de sus datos personales estará vigente durante el tiempo en que **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P.** Ejercer las actividades propias de su objeto social, en la cual podrá almacenar, recolectar, usar, actualizar, transferir, información que solo será suprimida a solicitud del interesado desde que no contrarié alguna disposición legal.

7. RESPONSABLE Y/O ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

El responsable y/o encargado del tratamiento de los datos personales, será **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P** identificada con NIT. **891101577-4.**, y sus datos de contactos serán los siguientes:

a) empleado, expleado, accionistas, proveedores, contratistas, consultores, asesores, clientes, usuarios (activos o potenciales) o cualquier persona natural o jurídica con la que tengamos algún vínculo: <http://www.alcanosesp.com> como también en las oficinas de **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P** en Neiva Carrera 9Nº 7-25 Barrio Altico, Ibagué carrera 5Nº37-64, Girardot Calle 20a # 8-20 Barrio Granda, Fusagasugá Calle 22 No. 9-551 Barrio Balmoral, La Dorada Cra 2 No. 12-03/calle 12 No 2-08 centro, Rionegro centro comercial Savanna Plaza, Calle 42 # 56 - 39 local 140, Popayán Cr 9A Nª 17AN-41 Antonio Nariño, Florencia CLL 19 N. 10-50 Barrio La Inmaculada, Pasto Cra 33 No 20-56

La dirección de las anteriores sedes podrá ser modificada, lo cual se informará en la página web: <http://www.alcanosesp.com> de **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P.**

ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P se reserva el derecho a delegar en un tercero el tratamiento de los datos, en cuyo caso, exigirán al encargado la atención e implementación de las políticas y procedimientos idóneos para la protección de los datos personales y la estricta confidencialidad de los mismos.

8. MEDIDAS DE SEGURIDAD

ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P cuenta con mecanismos internos de seguridad de la información y protocolos de acceso y administración de las bases de datos para evitar vulneración de la información depositada por parte de terceros, No obstante, **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P** se declara exonerada de responsabilidad por manipulaciones ilícitas de terceros, fallas técnicas o tecnológicas, que se encuentren por fuera de su control como de cualquier situación que no le fuera imputable.

9. INFORMACIÓN SENSIBLE Y REFERIDA A NIÑOS Y ADOLESCENTES

Por regla general **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P.** no solicitará información de datos sensibles, entendiendo por estos aquellos que afectan 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, las 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.



En caso de que en algún momento requiera tratar datos sensibles, **ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P** lo hará con estricto cumplimiento de la normatividad colombiana y solicitando autorización previa, expresa y clara de su titular.

Igualmente, **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P** no solicitará información referida a niños, niñas y adolescentes, por encontrarse ello prohibido en la Ley 1581 de 2012, Sin embargo, es claro que quedaron exceptuados de esta prohibición en la Ley 1581 de 2012, los datos que sean de naturaleza pública, siempre que en su tratamiento se cumplan los requisitos establecidos en el art.12 del decreto reglamentario 1377 de 2013.

En consecuencia, en caso de que en algún momento se requiera tratar datos de niños, niñas y adolescentes, **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P.**, y relacionadas lo hará con estricto cumplimiento de la normatividad colombiana y solicitando autorización previa, expresa y clara del representante legal de su titular.

10. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES

Conforme la Ley 1581 de 2012 el Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables o Encargados del Tratamiento, Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley;
- c) Ser informado por el Responsable o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley ya la Constitución;
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

11. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD

ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P., se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, de manera unilateral de la presente "Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales", los cambios efectuados serán publicados y no entrarán a regir sino luego de la publicación de los mismos. Así mismo, se conservarán las versiones anteriores de la presente "Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales".

El uso continuo de los servicios o no desvinculación de los mismos por el titular del dato después de la notificación de los cambios efectuados a la "Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales" constituyen la aceptación de los mismos.

En todo caso, los cambios que se realicen a la presente "Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales" se harán en estricto cumplimiento y respeto de lo establecido en la normatividad colombiana que regula la materia.



12. CONSULTAS Y RECLAMOS

Para la atención de consultas y reclamos, **ALCANOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.**; implementó el “**PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CONSULTAS Y RECLAMOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**”; en el que se desarrolla el debido proceso para ejercer los derechos que, como titular de los datos tienen las personas; por ello, se clasificaron de la siguiente forma:

- a. **Internas:** Las consultas y reclamos relacionados por los clientes internos hacen alusión a las radicadas por parte de funcionarios, ex funcionarios, visitantes, proveedores y/o contratistas con ocasión a una relación contractual, laboral (Vigente o Culminada).
- b. **Externas:** Las consultas y reclamos relacionados por los clientes externos hacen alusión a las radicadas por parte de usuarios, suscriptores y/o terceros interesados con ocasión a la prestación del servicio de Gas Natural.
- c. **Complementarias:** Cualquier otra consulta y reclamo recibido de cualquier parte interesada diferente a las descritas en los numerales 1 y 2 tales como: entes gubernamentales, de control y vigilancia o cualquier persona natural o jurídica, que solicite información respecto de la administración, tratamiento, contenido de las bases de datos personales y Protección de Datos en Alcanos de Colombia S.A. E.S.P.

El Responsable y/o encargado del tratamiento de los datos personales dará respuesta al peticionario dentro de los términos establecidos por la Ley 1581 de 2012 para el caso de consultas y reclamos, respectivamente; para el efecto, la solicitud debe contener todos los datos necesarios para garantizar la oportuna y efectiva respuesta; tales como:

- a) Identificación y Nombre completo del titular o causahabientes,
- b) Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo,
- c) Dirección de notificación,
- d) Documentación anexa que pruebe los fundamentos de hecho y/o interés para actuar.

Toda solicitud, para ser tramitada, debe presentarse por el titular de los datos o por su representante legal; por lo tanto, el Responsable y/o encargado del tratamiento de los datos personales se reserva el derecho de verificar la identidad del peticionario mediante cualquier medio.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

13. Publicación de la "Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales"

Publicada el 4 de Noviembre del 2013 – en **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P.**, Carrera 9 N°7-25 Barrio/ Altico Neiva-Huila

Primera actualización, 20 de Septiembre del 2016.

Segunda actualización, 03 de Julio del 2020.

La presente "Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales será publicada en la web: www.alcanosesp.com.