



**HOJA DE CONTROL Y REVISIÓN
DE DOCUMENTOS**

DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORÓ	FECHA DE APROBACIÓN	Nº DE EDICIÓN
EMISIÓN INICIAL	M. ESPITIA	NOVIEMBRE/2013	01
MODIFICACION DE DIRECCIONES DE CENTROS OPERATIVOS DE GIRARDOT FUSAGASUGÁ LA DORADA RIONEGRO FLORENCIA, INCLUCION DE LA DIRECCIÓN DE C.O. PASTO	M. ESPITIA	SEPTIEMBRE/2016	02

LISTA DE APROBACIÓN

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



ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P con **NIT N° 891101577-4** en cumplimiento de la normatividad colombiana y en protección de los derechos y garantías de la sociedad, se permite informar la implementación de la "**Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales**", con el fin de que los titulares de datos que reposen en los archivos de **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P** ejerzan los derechos establecidos bajo las leyes de protección de datos personales a partir del 01 de septiembre de 2013.

1. Fundamento Normativo

ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P en virtud de La Ley **1581 de 2012** a través de la cual se expiden disposiciones generales para la protección de datos personales y el Decreto reglamentario **1377 de 2013**, que desarrollan el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos. Lo anterior es en desarrollo a los derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política y el artículo 20 de la obra ibídem como es el derecho a la información.

1.1 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:

Al titular del dato.

A las personas autorizadas por el titular del dato

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.

2. Alcance

La presente "**Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales**" es aplicable a **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P**

La "**Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales**" aplica para cualquier registro de datos personales realizado en forma presencial, telefónica y/o virtual, verbalmente o por escrito, por **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P.**, incluyendo a los empleados, funcionarios, contratistas o agentes, accionistas, clientes, usuarios de **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P**., incluyendo cualquier información que el titular ingrese, por sí mismo, por medios electrónicos o virtuales dispuestos por **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P**

3. Uso de la Información personal

3.1. Información personal proveniente de titulares que pertenecen a distintos grupos de interés.

ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P recolecta, almacena, usa, actualiza, procesa, trata, transfiere, transmite y comparte datos personales, de acuerdo con los principios de confidencialidad y reserva que exige la Ley 1581 de 2012, decretos reglamentarios y normas que la complementen y/o sustituyan.

En virtud del Decreto reglamentario se debe entender como **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;

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;



POLITICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CODIGO: INST – 0203

PAGINA: 4 DE 8

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 empleados 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.

3.3. 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.

3.4. 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.

3.5. 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.

4. Autorización para el tratamiento de datos personales.

4.1. 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.



POLITICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CODIGO: INST – 0203

PAGINA: 5 DE 8

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 9Nº 7-25 Barrio Altico, Ibagué carrera 5Nº 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 Nª 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.

4.2. 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, ex empleados entre otros. Igualmente podrán emitir su autorización utilizando los distintos medios que la empresa disponga o llegue a disponer para tales efectos.

5. 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.



6. 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, 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 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.

7. 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.

8. 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, entendiéndose 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.



9. 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.

10. 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.

11. Consultas y reclamos

Para la recepción de consultas, reclamos, quejas o para el ejercicio de los derechos como usuario (activo o potencial) o cliente, podrá comunicarse con el Responsable y/o encargado del tratamiento de los datos personales, antes mencionados, en el horario de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 12 a.m. y de 2 p.m. a 05:00 p.m. o radicar su consulta o reclamo en cualquiera de las oficinas de servicio al cliente de las sedes principales del Responsable y/o encargado del tratamiento de los datos personales.

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 y aplicables al derecho de petición para garantizar la oportuna y efectiva respuesta. Además, deberá contener la descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.

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.



POLITICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CODIGO: INST – 0203

PAGINA: 8 DE 8

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo, con independencia del medio utilizado para su formulación. Cuando no fuere posible 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.

Las solicitudes de actualización, corrección, rectificación o supresión de los datos serán contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.

12. Del derecho de actualización, rectificación y supresión. En virtud del artículo 22 del Decreto reglamentario, En desarrollo del principio de veracidad o calidad, en el tratamiento de los datos personales deberán adoptarse las medidas razonables para asegurar que los datos personales que reposan en las bases de datos sean precisos y suficientes y, cuando así lo solicite el Titular o cuando el Responsable haya podido advertirlo, sean actualizados, rectificados o suprimidos, de tal manera que satisfagan los propósitos del tratamiento. Por lo tanto se modificaran automáticamente los datos de los usuarios, clientes, (activos o potenciales), en nuestras bases de datos a los cuales les dará el mismo tratamiento desde el momento de la recolección.

Los reclamos referidos a la corrección, actualización o supresión de datos, o por presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley deberán contener la identificación del titular del dato, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer, 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.

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 (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

13. Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato: Los Titulares podrán en todo momento solicitar al responsable o encargado la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo [15](#) de la Ley 1581 de 2012.

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.

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

Publicada el 01 de Septiembre de 2013 – en **ALCANOS DE COLOMBIA S.A E.S.P** Carrera 9 N°7-25 Barrio/ Altico Neiva-Huila

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