

	POLITICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA DE VIGENCIA	23/06/2017
		PAGINA	1 de14
	DIRECCIONAMIENTO	CÓDIGO:	DIR-P-008
		VERSIÓN	00

POLITICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES



	POLITICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA DE VIGENCIA	23/06/2017
		PAGINA	2 de 14
	DIRECCIONAMIENTO	CÓDIGO:	DIR-P-008
		VERSIÓN	00

PREÁMBULO

Teniendo en cuenta la Circular externa No.002 de Noviembre 03 de 2015, el decreto 1377 de 2013 y la Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, tiene por objeto desarrollar 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, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

SERVIPETROL B.P. S.A.S, adopta las políticas objeto del presente documento para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares de los datos personales.

1. OBJETO:

El presente documento tiene por objeto reglamentar las políticas y procedimientos que serán aplicables en el manejo de la información de datos personales por parte de SERVIPETROL B.P. S.A.S., según las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012, el decreto 1377 de 2013, y la circular No.002 de Noviembre 03 de 2015.

2. DEFINICIONES

Las siguientes definiciones, permiten una correcta y apropiada interpretación de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, y son indispensables para la protección del habeas data, lo que contribuye a determinar las responsabilidades de los involucrados en el tratamiento de datos personales:

- Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales. Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular de los datos personales para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.



	POLITICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA DE VIGENCIA	23/06/2017
		PAGINA	3 de 14
	DIRECCIONAMIENTO	CÓDIGO:	DIR-P-008
		VERSIÓN	00

- **Acreeedor:** sujeto, jurídico o natural, que tiene derecho a pedir que se cumpla una obligación, especialmente que se le pague una deuda.
- **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Cientes:** para efectos del presente documento hace referencia a los clientes externos de SERVIPETROL B.P., personas naturales o jurídicas que contraten los servicios de nuestra empresa.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o a varias personas naturales determinadas o determinables. Debe entonces entenderse el “dato personal” como una información relacionada con una persona natural (persona individualmente considerada).
- **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Dato personal público:** Toda información personal que es de conocimiento libre y abierto para el público en general.
- **Dato personal privado:** Toda información personal que tiene un conocimiento restringido, y en principio privado para el público en general.
- **Dato 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.
- **Dato sensible:** Aquel dato que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud,

	POLITICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA DE VIGENCIA	23/06/2017
		PAGINA	4 de 14
	DIRECCIONAMIENTO	CÓDIGO:	DIR-P-008
		VERSIÓN	00

a la vida sexual y los datos biométricos, entre otros, la captura de imagen fija o en movimiento, huellas digitales, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano, etc.

- **Empleado:** persona que trabaja en Servipetrol B.P. devengando un salario como remuneración a su labor.
- **Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- **Proveedores:** grupo de personas jurídicas y/o naturales que suministran materiales y/o servicios a Servipetrol B.P.
- **Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, 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:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

3. RESPONSABLES Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

SERVIPETROL B.P., es la persona jurídica responsable que decide sobre el tratamiento de la información contenida en sus bases de datos.



	POLITICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA DE VIGENCIA	23/06/2017
		PAGINA	5 de 14
	DIRECCIONAMIENTO	CÓDIGO:	DIR-P-008
		VERSIÓN	00

- Razón social: SERVIPETROL B.P. S.A.S
- Oficina principal: Carrera 8 No. 46^a-15 casa 42 Altos del Country, Montería – Córdoba – Colombia.
- Teléfonos: 3145450939 – 3116660574 – 3167446821 – (57-4) 7893546.
- Página web: www.servipetrolbp.com
- Email: servipetrolbp@gmail.com

SERVIPETROL B.P., designará como encargados del tratamiento de las bases de datos a los responsables de las áreas de contabilidad y financiera, recursos humanos y compras.

4. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO

La información que recolecta SERVIPETROL B.P. S.A.S en la prestación de sus servicios y en general en el desarrollo de su objeto social, es utilizada principalmente para identificar, mantener un registro y control de los proveedores, clientes, accionistas y empleados de la compañía.

De forma puntual la información proporcionada por nuestros clientes, empleados, proveedores y acreedores, se requiere para las siguientes finalidades:

- Publicitar y promocionar nuestras actividades, productos y servicios.
- Ejecución y cumplimiento de los contratos que se celebren con los clientes externos e internos (laborales).
- Controlar el cumplimiento de requisitos para acceder al Sistema General de Seguridad Social Integral.
- Realización de encuestas de satisfacción por los servicios prestados.
- Realización de evaluaciones de desempeño del personal de la empresa.
- Solicitud de exámenes ocupacionales para el personal que se contrate en la empresa.
- Envío de información de posibles sujetos de tributación a la Dirección de Impuestos y Aduana Nacionales de Colombia (DIAN).
- Registros contables.



	POLITICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA DE VIGENCIA	23/06/2017
		PAGINA	6 de 14
	DIRECCIONAMIENTO	CÓDIGO:	DIR-P-008
		VERSIÓN	00

- Facturación.
- Correspondencia.
- Efectuar pago de dividendos.
- Control de la participación accionaria y publicación de los accionistas con mayor participación.
- Cumplimiento de decisiones judiciales y disposiciones administrativas y legales.
- Transmisión de información y datos personales en procesos de auditorías.
- Fines administrativos internos y/o comerciales.
- Cumplimiento de obligaciones contractuales, por lo cual la información podrá ser transferida a terceros, tales como entidades financieras, notarías, abogados, entre otros.
- Contabilización y Pagos de nómina.
- Auditorías.
- Capacitación y formación del personal.
- Compartir los datos personales con entidades bancarias, empresas que ofrezcan beneficios a nuestros trabajadores activos, entre otros.
- Selección de personal que ocupará vacantes en nuestra empresa.
- En el caso de los empleados con la suscripción del contrato laboral se entiende autorización expresa para darle tratamiento a la información.

SERVIPETROL B.P., reconoce la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad de los datos personales que suministran nuestros clientes, empleados y proveedores en general, por lo cual esta comprometida con su protección y el manejo adecuado, conforme al régimen legal de protección de datos personales y en particular a lo previsto en este aviso, sin embargo, la transmisión de datos a través de Internet o



	POLITICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA DE VIGENCIA	23/06/2017
		PAGINA	7 de 14
	DIRECCIONAMIENTO	CÓDIGO:	DIR-P-008
		VERSIÓN	00

cualquier red inalámbrica no podemos garantizar que sea totalmente segura, por lo cual, hay un riesgo probable de vulnerabilidad, por lo que usted lo hace bajo su riesgo, para contrarrestar esta situación, contamos con un sistema de gestión de calidad certificado bajo la norma ISO 9001, que hace énfasis en el control documental de nuestra organización, lo que nos permite resguardar de una forma más adecuada sus datos e información. Revisamos nuestras prácticas de recopilación, almacenamiento y procesamiento de información, para protegernos frente al acceso no autorizado a los sistemas. Restringimos el acceso a la información personal que poseemos de nuestros clientes, empleados y proveedores, a los terceros que necesiten conocer tal información para procesarla por nosotros, y de evidenciarse que se presenta fuga de información o manejo inadecuado de la misma, por fuera de la finalidad del tratamiento que nos compete, se aplicarán las sanciones o despedidos que sean necesarios.

5. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

SERVIPETROL B.P., 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:

- **Principio de finalidad:** el Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima y ésta siempre debe ser informada al Titular.
- **Principio de libertad:** el Tratamiento solo puede realizarse con el consentimiento previo (o concurrente) expreso e informado del Titular. Se debe precisar que los datos personales no pueden ser obtenidos o divulgados sin autorización, salvo que la Ley o las autoridades así lo permitan u ordenen.
- **Principio de legalidad:** El Tratamiento de Datos Personales es una actividad reglada que se rige por la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normatividad que las complementen, modifiquen o deroguen.
- **Principio de transparencia:** SERVIPETROL B.P., garantiza a las personas naturales titulares de datos personales, que podrán obtener en cualquier momento, gratuitamente y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan y que estén almacenados en las bases de datos de la Cámara, bajo los parámetros establecidos en el artículo 21 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013. Este principio no será aplicable a las bases de datos de los registros públicos, ni a las que estén por fuera del ámbito de aplicación de la Ley 1581 de 2012 conforme al artículo 2 de la citada Ley.



	POLITICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA DE VIGENCIA	23/06/2017
		PAGINA	8 de 14
	DIRECCIONAMIENTO	CÓDIGO:	DIR-P-008
		VERSIÓN	00

- **Principio de veracidad o calidad.** SERVIPETROL B.P., garantiza que la información contenida en las bases de datos diferentes a las provenientes de los registros públicos, que estén sujetas a tratamiento; serán veraces, completas, exactas, actualizadas, comprobables y comprensibles.

La veracidad y calidad de los datos personales que hayan sido capturadas por medio de los registros públicos, es garantizada por cada uno de los titulares de la misma, quedando eximida de cualquier tipo de responsabilidad SERVIPETROL B.P. frente a su calidad.

- **Principio de acceso y circulación restringida:** el Tratamiento no puede ser irrestricto y seguirá estrictamente a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales. Por tanto, salvo que se traten de datos públicos, los datos no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación, salvo que el acceso sea controlable para que el mismo sea restringido solo a los Titulares y terceros autorizados.
- **Principio de seguridad:** el Tratamiento se debe realizar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que permitan otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Principio de confidencialidad:** las personas que realicen el Tratamiento deben garantizar la reserva de la información que no tenga la naturaleza de pública, incluso después de finalizada la labor del Tratamiento.

6. CLASIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

SERVIPETROL B.P., como Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, utilizará estas políticas para fijar los principios y bases fundamentales sobre las cuales se llevará a cabo el Tratamiento de datos personales que realice en el desarrollo de su objeto social.

La presente política está destinada a aplicarse al Tratamiento de datos personales que no se encuentren excluidos de modo expreso por la Ley. Se excluyen de la aplicación de la Ley:

- Bases de datos mantenidas en ámbitos exclusivamente personales o domésticos (siempre que no vayan a ser suministradas a terceros, caso en el cual, se deberá informar y solicitar autorización del Titular).



	POLITICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA DE VIGENCIA	23/06/2017
		PAGINA	9 de 14
	DIRECCIONAMIENTO	CÓDIGO:	DIR-P-008
		VERSIÓN	00

- Bases de datos y archivos relacionados con seguridad y defensa nacional, así como la prevención, detección y monitoreo de lavado de activos o actividades de financiación del terrorismo.
- Bases de datos que contengan información de inteligencia y contrainteligencia.
- Bases de datos y archivos de información periodística y otros contenidos editoriales.
- Bases de datos y archivos regulados por el régimen de hábeas data financiero y crediticio.
- Bases de datos relacionadas con censos de población y vivienda.

7. GENERALIDADES SOBRE LA AUTORIZACIÓN

La autorización puede constar en un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato o medio que permita garantizar su posterior consulta. La autorización será emitida por SERVIPETROL B.P., se pondrá a disposición del titular previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo que establece la Ley 1581 de 2012. Con el procedimiento de autorización consentida se garantiza que se ha puesto en conocimiento del titular de los datos personales, tanto el hecho que su información personal será recogida y utilizada para fines determinados y conocidos, como que tiene la opción de conocer cualquier alternación a los mismos y el uso específico que de ellos se ha dado. Lo anterior con el fin de que el titular tome decisiones informadas con relación a sus datos personales y controle el uso de su información personal.

SERVIPETROL B.P., se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, unilateralmente su política de privacidad y de tratamiento de datos personales. No limitaremos sus derechos derivados de la presente Política de Tratamiento de la Información y de uso de datos personales sin su expreso consentimiento. Publicaremos cualquier modificación de la presente Política de privacidad y de uso de datos personales en nuestra página web y se la haremos llegar a todos los interesados. Además, conservaremos las versiones anteriores de la presente Política de privacidad y de uso de datos personales.

No se necesita la autorización del Titular para el Tratamiento cuando se trate de:

- Información requerida por una entidad pública, administrativa o judicial en ejercicio de sus funciones.



	POLITICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA DE VIGENCIA	23/06/2017
		PAGINA	10 de 14
	DIRECCIONAMIENTO	CÓDIGO:	DIR-P-008
		VERSIÓN	00

- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- El Tratamiento de datos se realice para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

SERVIPETROL B.P., conservará copia y prueba del cumplimiento del deber de información, así como del cumplimiento del deber de solicitar la autorización del Titular.

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. Para ello, SERVIPETROL B.P., 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, así:

- Sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que SERVIPETROL B.P., deba dejar de tratar por completo los datos del titular.
- Puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado, esto es, la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamiento que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

Por lo anterior, será necesario que el titular al momento elevar la solicitud de revocatoria de consentimiento a SERVIPETROL B.P., indique en esta si la revocación que pretende realizar es total o parcial. En la segunda hipótesis se deberá indicar con cuál tratamiento el titular no está conforme.

Habrán casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre titular y responsable por el cumplimiento de un contrato, por disposición legal no podrá ser revocado.

En cuanto a la vigencia de la autorización, el Titular acepta y reconoce que esta autorización estará vigente a partir del momento en que la aceptó y durante el tiempo en que SERVIPETROL B.P., ejerza las actividades propias de su objeto social, o hasta el dado caso que decida revocarla.



	POLITICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA DE VIGENCIA	23/06/2017
		PAGINA	11 de 14
	DIRECCIONAMIENTO	CÓDIGO:	DIR-P-008
		VERSIÓN	00

8. MECANISMO DE OBTENCIÓN DE DATOS

SERVIPETROL B.P., obtiene los datos personales de sus Titulares de forma directa de las siguientes formas:

- En el momento de intercambiar información con un cliente o futuro cliente, para generar órdenes de servicio o de compras y/o contratos.
- Formato de datos personales de trabajadores.
- Hojas de vida e información complementaria de las mismas.
- Exámenes médicos ocupacionales.
- Información solicitada a los proveedores para poder concretar compras (RUT, Cámara de comercio, certificaciones bancarias, etc.).

9. ALMACENAMIENTO DE DATOS

Todos los datos personales de nuestros clientes, proveedores, y empleados se almacenarán en una base de datos física y/o digital, a la cual solo tendrá acceso el personal encargado, dándose el tratamiento de control correspondiente.

10. DERECHOS DEL TITULAR

El titular de los datos tiene los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al responsable, cuando los datos sean parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, e induzcan a error. En todo caso el Titular se obliga a suministrar información veraz.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento, salvo expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento.
- Ser informado previa solicitud dirigida por responsable del tratamiento respecto del uso que se le darán a sus datos personales.



	POLITICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA DE VIGENCIA	23/06/2017
		PAGINA	12 de 14
	DIRECCIONAMIENTO	CÓDIGO:	DIR-P-008
		VERSIÓN	00

- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- 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, siempre y cuando el Titular no tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento por parte del Responsable.

SERVIPETROL B.P., informa que trata sin previa autorización del Titular los datos personales de naturaleza pública y los contenidos en los registros públicos, estos últimos por tratarse de una función pública reglada reconocida por la Ley. Esta situación no implica que no se adopten las medidas necesarias que garanticen el cumplimiento de los otros principios y obligaciones contempladas en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la regulen.

SERVIPETROL B.P., restringirá el tratamiento de datos personales sensibles a lo estrictamente indispensable y solicitará consentimiento previo y expreso a los titulares (representantes legales, apoderados, causahabientes) informando sobre la finalidad exclusiva de su tratamiento.

En cuanto al tratamiento de datos personales de menores (niños, niñas y adolescentes), está proscrito excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la ley 1581 de 2012.

11. CONSULTAS, ACTUALIZACIÓN DE DATOS Y RECLAMOS

- **Consultas:** Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en la base de datos de SERVIPETROL B.P. La consulta deberá ser formulará por el medio escrito bien sea mediante comunicación dirigida a Luz Ángela Medrano López, en su calidad de Gerente Administrativa, en la dirección Cra 8 No.46^a – 15 Casa 42, Altos del Country, Montería o al correo electrónico servipetrolbp@gmail.com, la consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora



	POLITICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	FECHA DE VIGENCIA	23/06/2017
		PAGINA	13 de 14
	DIRECCIONAMIENTO	CÓDIGO:	DIR-P-008
		VERSIÓN	00

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 término.

- Reclamos:** El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en la base de datos de Concreto S.A. debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en este documento o en la ley, podrán presentar un reclamo. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al Luz Ángela Medrano López, en su calidad de Gerente Administrativa, en la dirección Cra 8 No.46ª – 15 Casa 42, Altos del Country, Montería o al correo electrónico servipetrolbp@gmail.com, en la cual deberá informar: nombre e identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, correo electrónico, acompañado 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.
- Requisito de procedibilidad:** El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante SERVIPETROL B.P. S.A.S.

La política de Protección y Tratamiento de Datos Personales, contenida en el presente documento es efectiva a partir de la fecha de su publicación, mes de junio de 2017.



Luz Angela Medrano L.
C.C.50.938.166
Gerente/Representante Legal





**POLITICA DE PROTECCIÓN Y
TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

FECHA DE VIGENCIA

23/06/2017

PAGINA

14 de 14

DIRECCIONAMIENTO

CÓDIGO:

DIR-P-008

VERSIÓN

00

