CONECTA INTERNET

Política de tratamiento de datos personales

Código P-04 · Edición 1.0 · 06/10/2026

1. Responsable y alcance

Conecta Internet, con atención en Calle 2 #5-19, Tena, Cundinamarca, recibe las solicitudes sobre datos personales en conectainternetsas@gmail.com. Esta política cubre los datos de usuarios, interesados, representantes, proveedores y demás personas cuya información sea tratada para las finalidades descritas. La identificación del proveedor se incorpora en el contrato y los soportes de la relación con el titular.

2. Principios y categorías

El tratamiento deberá respetar legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso restringido, seguridad y confidencialidad. Según la relación podrán requerirse datos de identificación, contacto, dirección de servicio, contratación, facturación, pagos y soportes de atención. No se solicitarán datos que no resulten necesarios. Solo se tratarán categorías de datos necesarias para la relación con su titular.

3. Finalidades del tratamiento

Atender consultas de cobertura y planes; verificar la viabilidad del servicio; gestionar la contratación, instalación y soporte; facturar y recaudar; tramitar PQR y derechos de titulares; comunicar cambios relevantes del servicio; cumplir obligaciones legales; y proteger la operación frente a fraude o incidentes. El envío de publicidad debe identificarse como una finalidad separada y sustentarse en la autorización o base jurídica correspondiente; negarse a publicidad opcional no puede convertirse en un requisito para recibir el servicio.

4. Autorización, datos sensibles y menores

Cuando se requiera autorización, deberá ser previa, informada y comprobable, indicando las finalidades y el mecanismo para consultar esta política. Las excepciones deberán tener respaldo legal. No se presumirá autorización por el silencio ni se usarán casillas marcadas por defecto. La entrega de datos sensibles es facultativa; deben observarse las condiciones especiales que aplican a estos datos. Los datos de menores exigirán el tratamiento reforzado previsto en la ley y la consideración de sus derechos e interés superior.

5. Derechos de los titulares

El titular podrá conocer, actualizar y rectificar sus datos; solicitar prueba de la autorización cuando corresponda; ser informado sobre el uso dado a sus datos; presentar quejas ante la autoridad competente tras agotar el trámite procedente; solicitar revocatoria o supresión en los casos permitidos; y acceder gratuitamente a sus datos conforme a las reglas aplicables. La supresión o revocatoria puede tener límites cuando exista deber legal o contractual de conservar la información.

6. Presentación de solicitudes

La solicitud debe identificar al titular y su medio de respuesta, describir el derecho que desea ejercer y aportar solo los documentos necesarios para acreditar identidad o representación y sustentar la petición. La empresa debe verificar de forma proporcional la legitimación y proteger la información de terceros. Las solicitudes pueden presentarse al correo conectainternetsas@gmail.com, indicando en el asunto «Datos personales». No se solicitarán contraseñas ni códigos de autenticación.

7. Consultas y reclamos

Las consultas se atenderán dentro de diez (10) días hábiles desde su recibo. Si no es posible, se informarán los motivos y la nueva fecha dentro del término inicial; la ampliación no podrá superar cinco (5) días hábiles. Los reclamos se atenderán dentro de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente a su recibo; la ampliación informada y motivada no podrá superar ocho (8) días hábiles adicionales.
Si un reclamo está incompleto, se requerirá subsanación dentro de los cinco (5) días siguientes. Transcurridos dos (2) meses desde el requerimiento sin respuesta se entenderá desistido. Si quien recibe no es competente, dará traslado dentro de dos (2) días hábiles e informará al interesado. Recibido el reclamo completo, se incluirá la leyenda de reclamo en trámite en un término no mayor a dos (2) días hábiles, hasta su decisión.

8. Encargados, seguridad y conservación

El acceso de terceros encargados debe limitarse a las finalidades autorizadas y sujetarse a deberes de confidencialidad, seguridad y contratos aplicables. Las transferencias o transmisiones nacionales o internacionales deben cumplir las reglas correspondientes. La información se conservará durante el tiempo necesario para la finalidad y las obligaciones legales o contractuales; terminado ese plazo se aplicarán medidas de supresión o anonimización cuando procedan. Los plazos de conservación deben atender a la finalidad del tratamiento y a las obligaciones aplicables.

9. Sitio web y cambios de política

El sitio web no almacena los datos escritos en el formulario en una base de datos propia: prepara un correo que el usuario debe enviar. El alojamiento puede generar registros técnicos; deben verificarse con el proveedor de hosting. Google Maps se carga cuando el visitante lo solicita, y los servicios externos aplican sus propias políticas. Los cambios sustanciales de finalidad o responsable se informarán por los medios pertinentes y se obtendrá nueva autorización cuando sea exigible.

10. Actualización y contacto

Las actualizaciones de esta política se divulgarán en el sitio web. Los cambios sustanciales en las finalidades se informarán a los titulares y requerirán una nueva autorización cuando corresponda. Correo: conectainternetsas@gmail.com. Dirección: Calle 2 #5-19, Tena, Cundinamarca. Soporte y ventas (teléfono y WhatsApp): 322 357 2801. Área de facturación (teléfono y WhatsApp): 313 464 4205.

Fuentes de consulta

Ley 1581 de 2012, especialmente artículos 8, 9, 12, 14 y 15.
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981

Decreto 1074 de 2015, disposiciones de protección de datos personales.
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76608

SIC: consultas y reclamos sobre datos personales.
https://sedeelectronica.sic.gov.co/politica-de-tratamiento-de-datos-personales