

	POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO:
		SAI.PO.002
		VERSIÓN:
		0

SERVIFLEX ARCO

POLÍTICA CORPORATIVA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Medellín, 17 de Enero de 2020.

PROLOGO

En el entorno empresarial actual, donde la digitalización y el intercambio de información son elementos clave en la operación de cualquier industria la adecuada gestión y la protección de los datos personales se ha convertido en un aspecto fundamental para garantizar la confianza de nuestros clientes, proveedores y empleados. En SERVIFLEX ARCO, empresa especializada en la atención a la industria flexográfica y convertidora, entendemos que el manejo responsable de la información personal es no solo una obligación legal, sino una prioridad ética que refuerza nuestro compromiso con la transparencia y la seguridad de todos nuestros clientes, proveedores y colaboradores, así como de la sociedad y el público en general.

La presente Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales ha sido diseñada para enfrentar los desafíos del entorno actual, donde las amenazas digitales y los cambios regulatorios son constantes, por lo cual, a través de esta política, la empresa busca asegurar que los datos que se recopilan y se procesan sean tratados con el máximo cuidado, respetando los derechos de las personas y cumpliendo con las normativas vigentes. En un mundo cada vez más interconectado, nuestro objetivo es ofrecer un marco claro y seguro para el manejo de la información y, en particular, los datos personales en su calidad de información altamente sensible y privada, garantizando la confianza de todos los involucrados en nuestra cadena de valor.

SERVIFLEX ARCO

		POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO:
			SAI.PO.002
			VERSIÓN:
			0

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. TERMINOLOGÍA Y CONCEPTOS
3. FUNDAMENTOS LEGALES Y NORMATIVOS
4. OBJETIVO
5. ALCANCE
6. DESTINATARIOS
7. PRINCIPIOS RECTORES
8. CATEGORIZACIÓN DE LOS DATOS
 - *Datos Sensibles*
 - *Tratamiento de Datos Sensibles*
 - *Autorización Especial de Datos Personales Sensibles*
 - *Dato Público*
 - *Dato Privado*
 - *Dato Semiprivado*
 - *Categorías Especiales de Datos: Datos sensibles y Derechos de los niños, niñas y adolescentes*
9. TRATAMIENTO Y FINALIDADES
10. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR
11. DERECHOS Y CONDICIONES JURÍDICAS PARA EL TRATAMIENTO
12. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS SOBRE DATOS PERSONALES
13. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES
 - *Medios habilitados para la presentación de peticiones, consultas, quejas y reclamos*
 - *Atención y respuesta a peticiones y consultas*
 - *Atención y respuesta a quejas y reclamos 1*
 - *La corrección o actualización de la información*
14. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS
15. PERIODO Y VIGENCIAS DE LAS BASES DE DATOS
16. VIGENCIA
17. DIVULGACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN
18. NORMATIVA LEGAL RELACIONADA
19. GLOSARIO Y DEFINICIONES JURÍDICOS Y LEGALES
20. NOTAS IMPORTANTES

	POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO:
		SAI.PO.002
		VERSIÓN:
		0

POLÍTICA CORPORATIVA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Medellín, 17 de Enero de 2020.

1. INTRODUCCIÓN

SERVIFLEX ARCO es una empresa altamente especializada en la atención de la industria flexográfica y convertidora, que entiende que la protección de los datos personales de nuestros clientes, proveedores, representados, socios y aliados estratégicos, colaboradores y empleados, subcontratistas y del público en general, es fundamental para mantener la confianza, la credibilidad y para garantizar el cumplimiento de la legislación y el marco normativo vigentes, tanto a nivel nacional como en el ámbito internacional.

Por lo anterior, SERVIFLEX ARCO se compromete a velar y proteger la privacidad, confidencialidad y seguridad de la información personal que se nos confía y/o se recopila en el desarrollo de nuestras actividades corporativas y que es utilizada y procesada en el ejercicio de nuestras actividades comerciales y operacionales.

Esta Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales tiene como objetivo establecer los principios y procedimientos que regirán el manejo de los datos personales dentro de nuestra organización, en cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables en materia de protección de datos y seguridad de la información. A través de esta política, se busca garantizar que el tratamiento de datos se realice de manera responsable, transparente y respetuosa con los derechos de todas y cada una de las personas.

	POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO:
		SAI.PO.002
		VERSIÓN:
		0

En SERVIFLEX ARCO, se desea promover una cultura de seguridad, confidencialidad y privacidad, asegurándonos de que los datos personales sean tratados de manera adecuada y solo para los fines específicos relacionados con nuestra actividad comercial u operativa en los negocios que desarrollamos y, particularmente, en el sector flexográfico y convertidor. En este sentido el presente documento define cómo se recopila, cómo se usa, cómo se almacena y como se protege y, en caso dados, cómo se comparte la información personal, así como el procedimiento de asegurar y proteger todos los derechos de las personas sobre sus datos detallando todas y cada una de las medidas corporativas implementadas para su correspondiente salvaguarda.

La empresa se compromete a revisar y actualizar periódicamente esta política para adaptarla a cualquier cambio legislativo, tecnológico u organizacional, garantizando así un adecuado manejo de los datos personales bajo su control.

2. TERMINOLOGÍA Y CONCEPTOS

- **Protección de Datos Personales**

Ley de Protección de Datos Personales o Ley 1581 de 2012

Reconoce y protege el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada. (Fuente: <https://www.minambiente.gov.co/politica-de-proteccion-de-datos-personales/>)

- **¿Qué son Datos Personales?**

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. (Fuente: <https://www.minambiente.gov.co/politica-de-proteccion-de-datos-personales/>)

	POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO:
		SAI.PO.002
		VERSIÓN:
		0

- **¿Cómo se recogen los datos personales?**

Los datos personales conforman la información necesaria para que una persona pueda interactuar con otras o con una o más empresas y/o entidades para que sea plenamente individualizada del resto de la sociedad, haciendo posible la generación de flujos de información que contribuyen con el crecimiento económico y el mejoramiento de bienes y servicios. Así, por ejemplo, cuando hacemos una solicitud de crédito ante una entidad financiera, se requiere diligenciar formularios con nuestra información personal, o cuando realizamos una compra y para realizar la factura de venta solicitan datos como el número de documento de identidad, correo electrónico, dirección y teléfono de contacto, entre otros. (Fuente: <https://www.minambiente.gov.co/politica-de-proteccion-de-datos-personales/>)

3. FUNDAMENTOS LEGALES Y NORMATIVOS

Con fundamento en el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, que consagra el derecho de todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido en las bases de datos y archivos, de entidades públicas y privadas y en el Artículo 20, que establece el derecho a la información, que conlleva el derecho a acceder, consultar, rectificar o eliminar su información; se hace necesario establecer para la empresa SERVIFLEX ARCO, la Política Corporativa de Tratamiento y Protección de Datos Personales, consiente de la responsabilidad que le asiste en la materia.

4. OBJETIVO

Esta política tiene como objetivo fundamental garantizar el estricto apego a las obligaciones legales en materia de protección de datos personales y, por ende, prevenir la litigiosidad en contra de la entidad por el uso y tratamiento inadecuado de la información.

Al respecto, SERVIFLEX ARCO informa por medio de la presente que, los datos personales que se obtengan en virtud de las operaciones en dónde se recolecten o se celebren con la empresa, serán tratados conforme a los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012 y demás normas y decretos que tengan relación y regulen

	POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO:
		SAI.PO.002
		VERSIÓN:
		0

la materia.

5. ALCANCE

La presente Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales, aplica a todas las bases de datos y archivos que contengan datos personales y que sean objeto de tratamiento por parte de la empresa, considerada responsable o encargada del tratamiento de los datos personales.

Todos los funcionarios, contratistas y terceros que tengan relación con la empresa y que ejerzan tratamiento sobre las bases de datos personales, deben cumplir con esta política y los procedimientos establecidos para en el presente tratamiento de los datos personales.

6. DESTINATARIOS

Esta política está dirigida a la ciudadanía en general y a todos y cada uno de los colaboradores de la empresa, incluidos sus clientes, proveedores, representantes, socios, aliados estratégicos, contratistas, *freelancers*, fabricantes internacionales y todos aquellos terceros relacionados de alguna forma con la empresa, para que tengan a su disposición la información necesaria y suficiente frente al tratamiento y fines aplicables a sus datos, así como los derechos que tienen como titulares y que podrán ejercer en cualquier momento ante la empresa, cuando esta tenga la responsabilidad del tratamiento y la protección de los mismos.

La aplicación de esta política está dirigida a todas las bases de datos, físicas, digitales e híbridas que sean objeto de tratamiento por parte de la empresa. Igualmente, en los casos en que esta opere o funcione como encargada del tratamiento de los datos personales.

7. PRINCIPIOS RECTORES

En virtud de interpretación y aplicación jurídica de la Ley 1581, en su artículo 4 y las normas que la complementan, modifican y/o adicionan, se aplicarán los siguientes principios rectores en esta política de tratamiento y protección de datos personales:

 <p>¡Tres lustros de Servicio con Excelencia!</p>	POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO:
		SAI.PO.002
		VERSIÓN:
		0

- **Principio de Legalidad en Materia de Tratamiento de Datos:**

La recolección, uso y el tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, decretos reglamentarios y demás disposiciones que la desarrollen.

- **Principio de Finalidad:**

La recolección, uso y el tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.

- **Principio de Libertad:**

La recolección, uso y 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 la recolección, uso y tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de Datos parciales, incompletos, fraccionados y/o que induzcan a error.

- **Principio de Transparencia:**

En la recolección, uso y tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

- **Principio de Acceso y Circulación Restringida:**

	POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO:
		SAI.PO.002
		VERSIÓN:
		0

La recolección, uso y el tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido solo a los titulares o terceros autorizados.

- **Principio de Seguridad:**

La información sujeta a recolección, uso y tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- **Principio de Confidencialidad:**

Todos los funcionarios y contratistas que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de esta. SERVIFLEX ARCO, se compromete a tratar los datos personales de los titulares, tal como lo define el literal g) del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 de forma absolutamente confidencial haciendo uso de estos, exclusivamente, para las finalidades indicadas en el apartado anterior, siempre que el titular no se haya opuesto a dicho tratamiento. La empresa, informa que tiene implantadas las medidas de seguridad de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de sus datos personales y eviten su alteración, pérdida, tratamiento y/o acceso no autorizado.

- **Principio de Temporalidad:**

 <p>¡Tres lustros de Servicio con Excelencia!</p>	POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO:
		SAI.PO.002
		VERSIÓN:
		0

Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir 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.

Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Una vez cumplida la finalidad del tratamiento y los términos establecidos anteriormente, se procederá a la supresión de los datos.

- **Interpretación Integral de los Derechos Constitucionales:**

Los derechos se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los derechos constitucionales aplicables.

- **Principio de Necesidad:**

Los datos personales tratados deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades perseguidas con la base de datos.

8. CATEGORIZACIÓN DE LOS DATOS

- **Datos Sensibles**

Se entiende por datos sensibles 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, 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, a la vida sexual y los datos biométricos.

	POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO:
		SAI.PO.002
		VERSIÓN:
		0

- **Tratamiento de Datos Sensibles**

Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- El Titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

- **Autorización Especial de Datos Personales Sensibles**

SERVIFLEX ARCO, informará a través de los diversos medios de obtención de la autorización a todos sus titulares, que en virtud de la ley 1581 del 2012 y normas reglamentarias, en donde estos no están obligados a otorgar la autorización para el tratamiento de datos sensibles. En caso de tratamiento de datos relativos a la salud, la empresa, implementará las medidas necesarias para proteger la confidencialidad de la información. Los datos sensibles biométricos tratados tienen como finalidad la identificación de las personas, la seguridad, el cumplimiento de obligaciones legales y la adecuada prestación de los servicios.

- **Dato Público**

Es el dato que la ley o la Constitución Política determina como tal, así como

	POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO:
		SAI.PO.002
		VERSIÓN:
		0

todos aquellos que no sean semiprivados o privados.

- **Ejemplo:** Nombres y apellidos, número de cedula de ciudadanía, datos relativos al estado civil de las personas, su profesión u oficio, su calidad de comerciante o servidor público y aquellos que pueden obtenerse sin reserva alguna.

- **Dato Privado**

Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular de la información.

- **Ejemplo:** Fotografías, videos, datos relacionados con su estilo de vida, entre otros.

- **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.

- **Ejemplo:** Datos financieros y crediticios, dirección, teléfono, correo electrónico, entre otros.

- **Categorías Especiales de Datos: Datos sensibles y Derechos de los niños, niñas y adolescentes**

Para el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y/o requisitos:

- Que respondan y respeten el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.

	POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO:
		SAI.PO.002
		VERSIÓN:
		0

- Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales. Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal de los niños, niñas o adolescentes otorgará la autorización, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

9. TRATAMIENTO Y FINALIDADES

La empresa utilizará la información suministrada única y exclusivamente para los fines indicados, por lo tanto, salvaguardará las bases de datos que contenga la información recolectada y no permitirá el acceso de personal no autorizado a esta información, salvo las excepciones constitucionales y legales vigentes y aplicables sobre la materia.

En ese sentido, la empresa tomará todas las precauciones y medidas necesarias para garantizar la reserva de la información, de conformidad con el principio de confidencialidad que trata la Ley 1581 de 2012 y demás información vigente sobre la materia. El titular asiste los derechos que le otorga la normatividad vigente sobre la protección de datos y el derecho a la información.

El tratamiento que realizará SERVIFLEX ARCO sobre la información y datos será la de recolectar, almacenar, procesar, usar y transmitir o transferir (*Según corresponda y aplique*) los datos personales, atendiendo de forma estricta los deberes de seguridad y confidencialidad ordenados por la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y cualquier otra norma legal aplicable, con las siguientes finalidades:

- Recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión, para cumplimiento de las funciones de la compañía.
- Desarrollar los estudios previos y los procesos de selección que corresponda para garantizar la idoneidad de la contratación de la empresa, sobremanera la destinada a garantizar el buen y adecuado funcionamiento corporativo.
- Realizar la selección, contratación y/o vinculación de empleados y contratistas de prestación de servicios en la empresa.

 <p>¡Tres lustros de Servicio con Excelencia!</p>	POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO:
		SAI.PO.002
		VERSIÓN:
		0

- Formular, ejecutar y evaluar los programas de seguridad industrial, salud ocupacional e higiene, así como los planes de atención de incidentes y/o de emergencias.
- Mantener actualizada la historia laboral, los registros de nómina de los funcionarios, empleados y contratistas, los programas de bienestar y/o planificación de actividades corporativas de la empresa, tanto para el titular como para sus beneficiarios (*Núcleo Familiar*).
- Atender y resolver, con prontitud y oportunidad, todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que le sean allegadas.
- Mantener la evidencia de los eventos, cursos, capacitaciones y demás sensibilizaciones que sean realizadas, de audiencias de adjudicación de contratos, de reuniones internas y/o externas.
- Medir y realizar seguimiento a los niveles de satisfacción de los usuarios de los productos y/o servicios de la empresa, a través de encuestas, si fuese menester o si se diera el caso.
- Registrar la información relacionada con la gestión financiera de clientes y proveedores y de todo aquel que fuera pertinente, aplicando la normatividad local e internacional sobre lavado de activos, dinero, prevención del terrorismo, actividades criminales y todas aquellas actividades que fuesen, o se sospeche que sean ilícitas, ilegales y/o transgresoras de la legislación y normatividad vigente.
- Registrar o autorizar el ingreso de visitantes externos e/o internos a las instalaciones de la empresa o a cualquier dependencia interna corporativa que así lo requiera.

	POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO:
		SAI.PO.002
		VERSIÓN:
		0

- Mantener la evidencia de las transacciones, negocios y actividades realizadas durante la labor cotidiana como parte de la gestión de protección de la información realizada por la empresa.
- Registrar la gestión de comisiones y bonificaciones extrasalariales de los funcionarios y contratistas de la compañía.
- Realizar la debida atención de los servicios prestados por la empresa.
- Cumplimiento a las obligaciones contraídas por la compañía con el Titular de la Información, con relación al pago de honorarios, salarios, prestaciones sociales y demás retribuciones consagradas en los contrato laborales de trabajo y de prestación de servicios según lo disponga la ley.
- Registrar, en caso pertinente, la caracterización de ciudadanos y grupos de interés, sin violación alguna y respetando toda estipulación legal.
- Adelantar estrategias de mejoramiento en la prestación del servicio y las operaciones de la compañía, en particular, aquellas relacionadas con la seguridad informática y con el tratamiento y la protección de datos personales.
- Realizar el tratamiento de datos a nivel de interoperabilidad con otras compañías, gremios, entidades, asociaciones y autoridades, con ocasión del cumplimiento de sus funciones corporativas, utilizando los datos suministrados por los titulares de los datos personales preservando el marco legal respectivo.
- Alimentar los Sistemas de Información con que cuenta la empresa.
- Alimentar los Sistemas de Información Nacionales, Territoriales y Locales en todo cuanto sea relacionado con su actividad industrial sin menos cabo de la información privada, confidencial y/o estratégica y velando siempre por la seguridad informática corporativa y con el tratamiento y la protección de datos personales de terceros.

	POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO:
		SAI.PO.002
		VERSIÓN:
		0

Cuando la empresa reciba información que le haya sido transferida por otras compañías y/o entidades, debido a su solicitud, y en calidad de último interviniente en la cadena informativa del sector industrial, comercial y productivo en que actúa y que inicia cuando los titulares dan su información personal a representantes de la empresa, la compañía se asegurará de dar el mismo tratamiento de confidencialidad, privacidad, reserva y seguridad que le proporciona a la información producida por sí misma.

10. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento de los datos personales se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual debe ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

Se entenderá que la autorización cumple con los requisitos cuando se manifieste lo siguiente:

- (i) por escrito,
- (ii) de forma oral, o
- (iii) por firmas de formatos
- (iv) De manera digital o por cualquier medio electrónico o de telecomunicaciones.

Todas las cuales son conductas inequívocas del Titular que permiten concluir de forma razonable e informada que otorgó la autorización, como por ejemplo, cuando se solicita autorización para la grabación de reuniones virtuales o presenciales la cual debe quedar grabada y se tendrá durante el tiempo que perdura la grabación, de igual forma en los eventos corporativos en los que se deje constancia grabada o escrita de la autorización del titular, cuando se remitan a la empresa vía de hojas de vida para participar en procesos de selección o cuando se ingrese a las instalaciones de la compañía y/o a cualquiera de sus demás sedes y dependencias, a sabiendas de la existencia de sistemas de videovigilancia y de seguridad física en

	POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO:
		SAI.PO.002
		VERSIÓN:
		0

los que se capture información, se entenderá que el Titular aceptó el uso de los datos personales.

Cuando la recolección de datos personales se realice a través de medios digitales corporativos como el diligenciamiento de formularios y solicitudes en línea, portales web, plataformas, redes sociales, aplicaciones de correo electrónico y/o mensajería instantánea o cualquier otro canal similar, se entenderá que el Titular de los datos indica su conducta inequívoca de aceptación cuando:

- (i) acepte mediante casilla de verificación
- (ii) realice el diligenciamiento del formulario.
- (iii) envíe solicitud por cualquier medio físico y/o digital
- (iv) Autoriza verbalmente mediante comunicación a través de llamada telefónica.
- (v) Cualquier otro medio que permita evidenciar la aceptación innegable e irrefutable del Títular.

11. DERECHOS Y CONDICIONES JURÍDICAS PARA EL TRATAMIENTO

- **Derechos del Titular de los Datos Personales**

Como titular de datos personales, se tiene derecho a:

- Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados a SERVIFLEX ARCO y que hayan sido objeto de tratamiento.
- Conocer, actualizar y/o rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, errados o que induzcan a error, y/o a aquellos datos cuyo tratamiento esté prohibido.
- Presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio por

	POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO:
		SAI.PO.002
		VERSIÓN:
		0

infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, una vez haya agotado el trámite de reclamo mediante conducto regular ante el responsable o encargado del tratamiento de datos personales en la compañía.

- 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, el cual procederá cuando la autoridad haya determinado que la empresa, en el tratamiento de la información, ha incurrido en conductas contrarias a la Constitución, la Ley y la normatividad vigente.
- Conocer la política de tratamiento de datos de la compañía y a través de ella, el uso o finalidad que se le dará a sus datos personales.
- Identificar al responsable en la compañía que dará trámite y respuesta a sus solicitudes.
- Los demás señalados por el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012.

12. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS SOBRE DATOS PERSONALES

La Gerencia Comercial y Técnica es la dependencia que ha sido designada por la empresa como responsable de la atención de peticiones, consultas, quejas y reclamos ante la cual, el titular de los datos personales podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar y/o rectificar la información. Para el efecto, todos los empleados, funcionarios y contratistas que realizan el tratamiento de datos personales en las diferentes dependencias están obligados a dar traslado, a la Gerencia Comercial y Técnica, de todas las solicitudes y/o respuestas de las peticiones, quejas y/o reclamos que se reciban por parte de los titulares de datos personales en los tiempos establecidos por la ley.

13. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

	POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO:
		SAI.PO.002
		VERSIÓN:
		0

Los Titulares de los Datos Personales que estén siendo recolectados, almacenados, procesados, usados y transmitidos o transferidos por la compañía, podrán ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar y rectificar la información.

Para el efecto, de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales, se seguirá el siguiente procedimiento:

- **Medios habilitados para la presentación de peticiones, consultas, quejas y reclamos**

SERVIFLEX ARCO ha dispuesto los siguientes medios para la recepción y atención de peticiones, consultas, quejas y reclamos que permiten conservar prueba de estas:

- Comunicación escrita dirigida a la empresa a la siguiente dirección:
CALLE 72 Nro. 91C-46. Interior C4-202. Claro de Robledales. Robledo. MDE 050041. Medellín.
- Comunicación telefónica: + 604 586 02 90, Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 pm a 4:00 p.m.
- Chat virtual (*Líneas celulares de WhatsApp disponibles en la página web*)
- Solicitud mediante correo electrónica: **info3@serviflexarco.com**

- **Atención y Respuesta a Peticiones y Consultas**

El Titular o su apoderado, podrán solicitar a la empresa:

- Información sobre los Datos Personales del Titular que son objeto de Tratamiento.
- Información respecto del uso que se le ha dado, por parte de la compañía, a sus datos personales.

Las peticiones y consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10)

	POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO:
		SAI.PO.002
		VERSIÓN:
		0

días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de estas.

Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando cuando se atenderá su petición o consulta, la cual en ningún caso podrá superar los términos cuando la petición o consulta se relacione directamente con terceros en su condición de responsables de tratamiento de los datos por ellos recaudados, o sobre la vigilancia que deben ejercer estos últimos en cuanto al respeto del *habeas data* en la relación establecida entre autoridades, o cualquier otra entidad privada o pública.

La empresa informará de dicha situación, tanto al titular interesado o peticionario, como al responsable específico de tratamiento de los datos, remitiéndole comunicación de manera inmediata con la respectiva petición dirigida al tercero que fuera pertinente, para lo de su competencia y responsabilidad.

- **Atención y Respuesta a Peticiones, Solicitudes, Quejas y/o Reclamos**

El Titular o sus apoderados, podrán presentar su demanda a la compañía, a través de una solicitud, petición, queja o reclamo, los cuales deberán presentarse mediante los canales ya indicados:

- **La Corrección o Actualización de la Información**

Los titulares o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos corporativas deben ser objeto de corrección, actualización y/o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley y demás normas que la desarrollan, podrán presentar un reclamo que será tramitado bajo las siguientes reglas:

- La solicitud deberá contener como mínimo nombre completo y apellidos, número de identificación, la descripción de los hechos que dan lugar a la queja o reclamo, la dirección y datos de contacto del solicitante por los que requiere recibir la respuesta a su solicitud. Si la queja o reclamo se

	POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO:
		SAI.PO.002
		VERSIÓN:
		0

presentan incompletos, la empresa deberá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la queja o reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos Treinta (30) días hábiles desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la queja o reclamo.

- En caso de que la dependencia que reciba la queja o reclamo no sea competente para resolverla, deberá dar traslado de la misma, a la Gerencia Comercial y Técnica de la empresa, para ser resuelta en el término máximo de dos (2) días hábiles e informará de lo ocurrido al interesado o peticionario.
- El término máximo para atender la queja o 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 la queja o el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá la queja o reclamo, la cual, en ningún caso, no podrá exceder del doble del periodo inicialmente previsto.

14. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

Dando cumplimiento al Artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, la empresa registrará sus bases de datos junto con la presente política de tratamiento y protección de datos personales, ante el Registro Nacional de Base de Datos – RNBD -, administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con la circular externa 002 del 03 de noviembre de 2015 establecida para tal efecto.

15. PERIODO Y VIGENCIAS DE LAS BASES DE DATOS

Todas las bases de datos de propiedad de la compañía tendrán el periodo y vigencia correspondiente con la finalidad para la cual se autorizó su tratamiento y de las normas especiales que regulen la materia, así como aquellas que establezcan el ejercicio de las funciones legales asignadas a la empresa para dicho propósito.

16. VIGENCIA

 <p>¡Tres lustros de Servicio con Excelencia!</p>	POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO:
		SAI.PO.002
		VERSIÓN:
		0

La presente Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales entrará en vigor cuando se apruebe y se publique y será revisada, modificada y/o actualizada si se presentan nuevos lineamientos, requerimientos legales y/o directrices internas o externas que así lo requieran.

17. DIVULGACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN

La presente Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales, adoptada por la compañía, será divulgada a través del portal web de la empresa y registrá a partir de la fecha de su aprobación.

18. NORMATIVA LEGAL RELACIONADA

El marco legal que circunscribe y soporta la presente Política Corporativa de Tratamiento y Protección de Datos, fundamentalmente, se compone por:

- **Ley 1581 de 2012 - "Ley Estatutaria de Protección de Datos Personales"**
Es la norma principal que establece las disposiciones generales para la protección de datos personales en Colombia. Regula el tratamiento de datos personales por parte de entidades públicas y privadas. Define los principios y derechos de los titulares de datos (acceso, rectificación, cancelación, etc.). Establece las condiciones bajo las cuales se puede recolectar, almacenar, y procesar información personal.
- **Ley 1266 de 2008 - "Ley sobre Habeas Data"**
Regula el tratamiento de datos personales relacionados con la información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros, especialmente en lo que atañe a las centrales de riesgo. Aunque es más específica en cuanto a datos financieros, complementa el marco general de la Ley 1581.
- **Ley 1273 de 2009 - "Modificación del Código Penal y la Protección de Datos Personales"**
Regula los delitos informáticos, incluidas las conductas relacionadas con el uso

	POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO:
		SAI.PO.002
		VERSIÓN:
		0

indebido, acceso y distribución de datos personales. Proporciona sanciones penales para las empresas o individuos que realicen tratamientos ilegales de datos.

- **Ley 1759 de 2015 - "Regula el Procedimiento Administrativo General"**
Aunque principalmente regula los procesos administrativos, también, establece pautas sobre el acceso a la información pública y el uso de datos personales en el ámbito público y privado.
- **Decreto 1377 de 2013 - "Reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012"**
Regula la implementación de la Ley 1581, en especial en lo que respecta al tratamiento de datos personales que ya se encontraban en circulación antes de la entrada en vigor de la Ley 1581. Establece las medidas que deben tomar las empresas para dar a conocer a los titulares de los datos el tratamiento que se hará con la información que tienen almacenada.
- **Decreto 886 de 2014 - "Reglamenta la Ley 1581 en cuanto a la autorización y manejo de datos sensibles"**
Regula de manera específica el manejo de datos sensibles, especialmente en el sector privado, y establece los procedimientos para obtener el consentimiento explícito de los titulares.
- **Resolución 1164 de 2016 - "Establece la Política de Privacidad y Seguridad de Datos"**
Dicta directrices sobre cómo las empresas deben implementar medidas de seguridad para proteger los datos personales. Promueve el establecimiento de políticas internas para el manejo y protección de datos.
- **Resolución 1571 de 2021 - "Reglamento para el Tratamiento de Datos Personales por las Empresas del Sector Privado"**
Emite directrices y regulaciones más específicas sobre el tratamiento de datos personales por parte del sector privado, garantizando la transparencia y el cumplimiento de las políticas de protección de datos.

	POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO:
		SAI.PO.002
		VERSIÓN:
		0

- Resolución 1206 de 2017 - "Directrices para la Gestión de la Protección de Datos Personales en el Sector Privado"**
 Establece directrices para que las empresas del sector privado gestionen y protejan la información personal de manera efectiva.
- Decreto 1074 de 2015 - "Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo"**
 Si bien regula aspectos más generales del comercio y la industria, también toca puntos relacionados con la protección de datos personales y las medidas que deben adoptar las empresas.
- Decreto 090 del 18 de enero de 2018**
 Reglamenta el tratamiento de los datos personales de las personas que pertenecen al sector público, específicamente sobre la gestión de la información en poder de las respecto a la implementación de medidas de protección de datos personales en las entidades del Estado, además de procurar que las personas titulares de los datos puedan ejercer sus derechos ante ellas, como el de acceso, corrección, actualización, y supresión de sus datos personales.
- Circular Externa 003 de 2019 (Superintendencia de Industria y Comercio - SIC)**
 Establece directrices sobre la adecuada implementación del cumplimiento normativo de la Ley 1581. Incluye recomendaciones para las empresas sobre la designación de un encargado de la protección de datos, la implementación de medidas de seguridad y la adecuada gestión de incidentes de seguridad.
- Norma Técnica NTC-ISO/IEC 27001:2013 y ISO/IEC 27018:2014**
 Aunque son estándares internacionales, las empresas colombianas deben considerar su adopción para cumplir con las mejores prácticas en cuanto a seguridad de la información, complementando el marco normativo nacional. Para la empresa se trata de una guía y una directriz primordial.

19. GLOSARIO Y DEFINICIONES JURÍDICOS Y LEGALES

- Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales,

	POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO:
		SAI.PO.002
		VERSIÓN:
		0

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.

- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **Consentimiento:** Define la necesidad de obtener el consentimiento explícito y la aceptación expresa del(os) titular(es) de los datos antes de proceder con el tratamiento de su información personal. En algunos casos, este consentimiento debe ser informado, libre y específico.
- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato Sensible:** Información que afectan la intimidad de las personas o cuyo uso indebido puede generar discriminación (*Origen racial o étnico, orientación política, convicciones filosóficas o religiosas, pertinencia a sindicatos u organizaciones sociales o derechos humanos, datos de salud, vida sexual y biométricos*).
- **Encargado 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. En los eventos en que el responsable no ejerza como encargado de la base de datos, se identificará expresamente quién será el encargado.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos o el tratamiento de los datos.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o

 <p>¡Tres lustros de Servicio con Excelencia!</p>	POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO:
		SAI.PO.002
		VERSIÓN:
		0

supresión.

- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable 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 estos 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.
- **Recolectar:** Reunir información, datos, cosas o personas de procedencia diversa.
- **Almacenar:** Reunir, guardar o registrar en cantidad información, datos.

	POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO:
		SAI.PO.002
		VERSIÓN:
		0

- **Procesar:** es la acumulación y manipulación de elementos de datos para producir información significativa.
- **Usar:** Consiste en la finalidad o fin que se le dé a la información recolectada y almacenada.

20. NOTAS IMPORTANTES

Esta política es adaptada de la Política de Tratamiento y Protección de Datos del Ministerio del Ambiente y Desarrollo Sostenible de la República de Colombia (Fuente: <https://www.minambiente.gov.co/politica-de-proteccion-de-datos-personales/>)

Código: SAI.PO.002

Fecha: 17/01/2020

Versión: 01.00.00

**DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD SISTEMAS, REDES, INFORMÁTICA Y
CIBERSEGURIDAD**
SERVIFLEX ARCO INTERNACIONAL S.A.S.

Medellín, 17 de Enero de 2020.

End

Fin