

	MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	GI-PR-02
		Versión: 1
		7/Dic/2023

1. OBJETIVO:

Establecer los direccionamientos definidos por el proceso estratégico de SERVICEPOINT para la protección de los datos personales enmarcados en:

- Implementar medidas apropiadas y efectivas para cumplir con las obligaciones establecidas en la ley.
- Cumplir los lineamientos definidos por las autoridades nacionales e internacionales para la protección de los datos personales.
- Dar a conocer una guía que permita informar a los titulares de los datos los aspectos y medidas establecidas por la compañía para la protección de los datos personales.
- No sufrir pérdidas económicas, reputaciones, operacionales o de ninguna índole por concepto de sanciones o multas acarreadas por concepto de mala reputación de la información de los titulares.
- Garantizar condiciones de seguridad física y virtual que permitan la integridad de los datos de los empleados, clientes, proveedores y demás contrapartes de la organización de quien se tengan datos personales.
- Consolidar una cultura de protección de datos personales que garantice el conocimiento y aplicación de los mecanismos de control para la prevención de la fuga y la mala manipulación de la información.

El presente Manual y política de protección de datos personales de SERVICEPOINT está acorde a los lineamientos, requisitos del negocio, los reglamentos y leyes pertinentes, manteniendo en revisión como mínimo una vez al año o cuando se presenten cambios que involucren su actualización a través del proceso de gestión estratégica y su monitoreo se hace a través de auditorías anuales.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos en la información de datos personales de los clientes, proveedores, empleados y visitantes que maneja SERVICEPOINT en desarrollo de su objeto social.

SERVICEPOINT con el propósito de realizar los ajustes que considere necesarios para su efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento, revisará periódicamente el cumplimiento de lo establecido en el presente manual.

	MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	GI-PR-02
		Versión: 1
		7/Dic/2023

3. RESPONSABILIDADES

El proceso gerencial es el responsable por liderar el adecuado cumplimiento de lo establecido en el presente documento. Corresponde a todos colaboradores acatar las directrices que sobre el presente documento les sean impartidas.

4. DEFINICIONES

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales (Ley 1581 de 2012, art 3).
- **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.
- **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento (Ley 1581 de 2012, art 3).
- **Causahabiente:** Persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de esta. (Herederero).
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. (Ley 1581 de 2012, art 3).
- **Datos Personales Privados:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular. (Ley 1581 de 2012, art 3 literal h).
- **Datos Personales Mixtos:** Para efectos de este documento es la información que contiene datos personales públicos junto con datos privados o sensibles.
- **Datos Personales 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. (Decreto 1377 de 2013, art 3).
- **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. (Ley 1581 de 2012, art 3).
- **Mecanismos de protección de datos personales:** Lo constituyen las distintas alternativas con que cuentan las SERVICEPOINT es destinatarias

	MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	GI-PR-02
		Versión: 1
		7/Dic/2023

para ofrecer protección a los datos personales de los titulares tales como acceso controlado, anonimización o cifrado.

- **Responsabilidad Demostrada:** Conducta desplegada por los responsables o Encargados del tratamiento de datos personales bajo la cual a petición de la Superintendencia de Industria y Comercio deben estar en capacidad de demostrarle a dicho organismo de control que han implementado medidas apropiadas y efectivas para cumplir lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias.
- **Responsable del Tratamiento de Datos:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos. (Ley 1581 de 2012, art. 3).
- **Titulares de la información:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento. (Ley 1581 de 2012, art 3).
- **Tratamiento de Datos Personales:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión. (Ley 1581 de 2012, art 3).
- **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 fuera del país.

5. DESARROLLO

5.1. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente documento con la definición de procedimientos del tratamiento de los Datos Personales SERVICEPOINT S.A.S se desarrolla en cumplimiento de los artículos 15 y 20 de la Constitución Política; de los artículos 17 literal K) y 18 literal F) de la ley estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la Protección de Datos Personales, y del artículo 13 del Decreto 1377 de 2013, por el cual se reglamenta parcialmente la ley anterior.

Esta política será aplicable a todos los datos personales registrados en bases de datos que sean objeto de tratamiento por el responsable de este (ServicePoint).

La elaboración y actualización del presente manual está a cargo del proceso gerencial, y contiene los responsables de los tratamientos, y finalidades de las bases de datos, derechos de los titulares, atención a los titulares de los datos, procedimientos para ejercer los derechos del titular, las medidas de seguridad, entre otras.

	MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	GI-PR-02
		Versión: 1
		7/Dic/2023

5.2. AUTORIZACIÓN Y CONSENTIMIENTO DEL TITULAR

En SERVICEPOINT requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los datos personales para el tratamiento de estos, excepto en los casos expresamente autorizados por la ley:

- Cuando la información sea requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Cuando los datos sean única y exclusivamente de naturaleza pública.
- En aquellos casos de urgencia médica o sanitaria.
- Cuando el tratamiento de la información sea con fines históricos, estadísticos o científicos, lo cual está autorizado por la ley.
- Cuando el tratamiento esté relacionado con el Registro Civil de las personas.

5.3. MANIFESTACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN

La autorización a SERVICEPOINT para el tratamiento de los datos personales será otorgada por:

- El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición SERVICEPOINT.
- Los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado.

Medios para otorgar la autorización

SERVICEPOINT, obtendrá la autorización mediante diferentes medios, entre ellos, documentos físicos y/o electrónicos, internet, página web, mensajes publicados en lugares visibles, o cualquier otro formato que en todo caso permita la obtención del consentimiento mediante conductas inequívocas a través de las cuales se concluya que de no haberse surtido la misma por parte del titular o la persona legítima para ello, los datos no se hubieran almacenado o capturado en las bases de datos.

La autorización será solicitada por SERVICEPOINT de manera previa al tratamiento de los datos personales.

	MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	GI-PR-02
		Versión: 1
		7/Dic/2023

5.4. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN

SERVICEPOINT conservara la prueba de la autorización otorgada por los titulares de los datos personales para su tratamiento, para lo cual utilizara los mecanismos disponibles a su alcance en la actualidad al igual que adoptara las acciones necesarias para mantener el registro de la forma y fecha en la que obtuvo esta. En consecuencia, SERVICEPOINT podrá establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

5.5. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN

Los titulares de los datos personales pueden en cualquier momento revocar la autorización otorgada a SERVICEPOINT para el tratamiento de sus datos personales o solicitar a supresión de estos, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. SERVICEPOINT establecerá mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su autorización o solicitar la supresión de sus datos personales, al menos por el mismo medio por el que lo otorgo.

Para lo anterior, deberá tenerse en cuenta que la revocatoria del consentimiento puede expresarse, por una parte, de manera total en relación con las finalidades autorizadas, y por lo tanto SERVICEPOINT deberá cesar cualquier actividad de tratamiento. Sin embargo, podrá continuar tratando los datos personales para aquellos fines en relación con los cuales el titular no hubiera revocado el consentimiento.

5.6. AVISO DE PRIVACIDAD

El aviso de privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, puesto a disposición del titular para informarle acerca del tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se comunica al titular la información relacionada que le será aplicable, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

El aviso de privacidad deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- La identidad, domicilio y datos de contacto del responsable del tratamiento.
- El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad de este
- Los derechos del titular

- Los mecanismos generales dispuestos por el responsable para que el titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella. En todos los casos, debe informar al titular como acceder o consultar la política de tratamiento de información.
- El carácter facultativo de la respuesta relativa a preguntas sobre datos sensibles.

	MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	GI-PR-02
		Versión: 1
		7/Dic/2023

5.7. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y FINALIDAD DE ESTE

SERVICEPOINT, es una compañía especializada en la prestación de servicios de outsourcing de soporte por demanda, en este orden de ideas, SERVICEPOINT, recopila, almacena, utiliza, transmite y, en general realiza actividades relacionadas con el tratamiento de los datos personales, en desarrollo de las siguientes finalidades:

- a) Para fines comerciales; de atención al cliente, mercadeo, investigación, acreditación, actualización; es decir, para todas aquellas actividades asociadas a la relación comercial.
- b) Realización de procesos de selección y promoción de personal.
- c) Cumplimiento de obligaciones derivadas de contratos laborales y comerciales vigentes.
- d) Ejecución de programas de formación y capacitación de los empleados y demás eventos organizados por SERVICEPOINT, o en los cuales SERVICEPOINT tenga algún interés de participación.
- e) Para fines legales.
- f) Adopción de medidas de control y seguridad sobre las diferentes instalaciones de SERVICEPOINT.
- g) Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos) a través de los canales dispuestos por SERVICEPOINT para la atención al público o en <http://www.servicepoint.com.co> y al correo gerencia@servicepoint.com.co.
- h) Establecimiento de canales de comunicación con los titulares de los datos personales, asociadas con las actividades relacionadas en los párrafos anteriores.
- i) Excepcionalmente y con previa autorización del Representante legal de los menores de edad para Actividades asociativas, culturales, recreativas, deportivas, y sociales; aquellas relativas a la educación y cultura, becas y ayudas estudiantiles a los hijos de los colaboradores.

5.8. DERECHOS DE LOS TITULARES

En aras de brindar tranquilidad y confianza a los titulares de los datos personales, los siguientes son los derechos que como SERVICEPOINT y responsables del tratamiento de los datos personales garantizaremos en el tratamiento de nuestras bases de datos:

- a) Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a SERVICEPOINT en su condición de responsable del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a los datos parciales, anexados, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

	MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	GI-PR-02
		Versión: 1
		7/Dic/2023

- b) Solicitar prueba de la Autorización otorgada para el tratamiento de datos, mediante cualquier medio valido, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización.
- c) Ser informado por SERVICEPOINT previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la superintendencia de industria y Comercio, o la entidad que hiciere sus veces, quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen previo trámite de consulta o requerimiento.
- 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.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de la presente política que motiven nuevas consultas.
- g) Estos derechos podrán ser ejercidos por:
 - a) El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le pongan a disposición.
 - b) Los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
 - c) El representante y/ o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
 - d) Otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado.

5.9. DERECHOS DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES

En el tratamiento de datos personales se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los menores de edad.

Queda proscrito el tratamiento de datos personales de menores de edad, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública, y en este caso el tratamiento deberá cumplir con los siguientes parámetros:

- a) Responder y respetar el interés superior de los menores de edad.
- b) Asegurar el respeto de los derechos fundamentales de los menores de edad.

Es tarea del estado y las entidades educativas de todo tipo proveer información y capacidad a los representantes legales y tutores sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes respecto del tratamiento indebido de sus datos personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás.

	MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	GI-PR-02
		Versión: 1
		7/Dic/2023

5.10. DEBERES DEL GRUPO LOGÍSTICO SERVICEPOINT COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.

SERVICEPOINT reconoce la titularidad que de los datos personales ostentan las personas y en consecuencia de manera exclusiva podrán decidir sobre los mismos, y por tanto garantizará el cumplimiento de los siguientes deberes en calidad de responsable y/o Encargado:

- a. Garantizar el titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
- b. Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular para el tratamiento de datos personales.
- c. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que la asisten en virtud de la autorización otorgada.
- d. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e. Garantizar que la información sea veraz, completa, actualizada, comprobable y comprensible.
- f. Actualizar oportunamente la información, atendiendo de esta forma todas las novedades respecto de los datos del titular. Adicionalmente, se deberán implementar todas las medidas necesarias para que la información se mantenga actualizada.
- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente.
- h. Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- i. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la ley.
- j. Identificar cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular.
- k. Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- l. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- m. Cumplir los requerimientos e instrucciones que imparta la superintendencia de industria y comercio sobre el tema en particular.
- n. Usar únicamente datos cuyo tratamiento este previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012.
- o. Velar por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, en aquellos casos en que entra autorizado el tratamiento de sus datos.
- p. Registrar en la base de datos las leyendas “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la ley.

	MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	GI-PR-02
		Versión: 1
		7/Dic/2023

- q. Insertar en la base de datos la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificado por la parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- r. Abstenerse de circular información que este siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la superintendencia de industria y comercio.
- s. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- t. Usar los datos personales del titular solo para aquellas finalidades para las que se encuentre facultada debidamente y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

5.11. GARANTIA DEL DERECHO DE ACCESO

Para garantizar el derecho de acceso del titular de los datos, SERVICEPOINT, pondrá a disposición de este, previa acreditación de su identidad, legitimidad o personalidad de su representante, sin costo o erogación alguna, de manera detallada, los respectivos datos personales. En cumplimiento de lo anterior el titular contara con diferentes medios incluyendo electrónicos que les permitan el acceso directo a ellos, con la posibilidad de conocerlos, y actualizarlos.

5.12. PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE CONSULTAS, RECLAMOS, PETICIONES DE RECTIFICACION, ACTUALIZACION Y SUPRESION DE DATOS.

5.12.1 CONSULTAS

Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en las bases de datos de SERVICEPOINT, quien se compromete a suministrar toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular y por tanto garantiza:

- a. Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- b. Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, los cuales deberán ser informados en el aviso de privacidad.
- c. Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación.

En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho termino, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, expresando los motivos de la

	MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	GI-PR-02
		Versión: 1
		7/Dic/2023

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 el primer plazo.

Las consultas podrán formularse al correo gerencia@servicepoint.com.co o en la página <http://www.servicepoint.com.co>.

5.12.2.RECLAMOS

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley o en la presente política de tratamiento, podrán presentar un reclamo ante <http://www.servicepoint.com.co> y/o al correo electrónico gerencia@servicepoint.com.co, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

El reclamo del titular se formula mediante solicitud dirigida a gerencia@servicepoint.com.co mediante comunicación escrita dirigida al área Cumplimiento, con la identificación del titular, 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 subsanen 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.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informara de la situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo, este se catalogará con una etiqueta “reclamo en trámite” y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha etiqueta se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.

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 termino, 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.

	MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	GI-PR-02
		Versión: 1
		7/Dic/2023

5.12.3. PETICIÓN DE ACTUALIZACIÓN Y/O RECTIFICACIÓN

SERVICEPOINT rectificara y actualizará a solicitud del titular la información de este que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos antes señalados, para lo cual se tendrá en cuenta:

- a. El titular deberá allegar la solicitud al correo electrónico gerencia@servicepoint.com.co o en medio físico dirigido al área de Cumplimiento indicando la actualización y/o rectificación a realizar y aportará la documentación que sustente su petición.
- b. SERVICEPOINT podrá habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho al titular, siempre y cuando estos lo beneficien. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes, los cuales serán informados en el aviso de privacidad y se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

5.12.4. PETICIÓN DE SUPRESIÓN DE DATOS

El titular de los datos personales tiene el derecho de solicitar a SERVICEPOINT la supresión (eliminación) en cualquiera de los siguientes eventos:

- a. Cuando considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
- b. Cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- c. Cuando se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.
- d. Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por SERVICEPOINT. Sin embargo, este derecho el titular no es absoluto y en consecuencia SERVICEPOINT podrá negar el ejercicio del mismo cuando:
 - a. El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
 - b. La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
 - c. Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular, para realizar una acción en función del interés público o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

	MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	GI-PR-02
		Versión: 1
		7/Dic/2023

5.13. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

SERVICEPOINT, se reserva, en los eventos contemplados en la ley y en sus estatutos y reglamentos internos, la facultad de mantener y catalogar determinada información que repose en sus bases o bancos de datos, como confidencial de acuerdo con las normas vigentes, sus estatutos y reglamentos.

SERVICEPOINT, procederá de acuerdo con la normatividad vigente y la reglamentación que para tal fin ha expedido el gobierno nacional, a realizar el registro de sus bases de datos, ante el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) que será administrado por la superintendencia de industria y comercio. El RNBD, es el directorio público de las bases de datos sujetas a tratamiento que operan en el país, y que será de libre consulta para los ciudadanos, de acuerdo con la normatividad que para tal efecto expida el gobierno nacional.

5.14. SEGURIDAD DE LA INFORMACION Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

SERVICEPOINT, en cumplimiento al principio de seguridad establecido en la normatividad vigente y en el presente Manual de Protección de Datos y su Política de tratamiento, adoptara las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a sus bases de datos, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

5.15. UTILIZACION Y TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES E INFORMACION

El tratamiento efectuado respecto de los datos personales consiste en la obtención, recolección, almacenamiento, uso, circulación, corrección o supresión, respecto de los cuales SERVICEPOINT se compromete a utilizar única y exclusivamente los datos personales, en desarrollo del objeto social y de las finalidades establecidas en la presente política de tratamiento de datos personales. No procederá a vender, licenciar, transmitir, o divulgarlos, salvo que:

- i) exista autorización expresa para hacerlo;
- ii) sea necesario para permitir a los contratistas o agentes prestar los servicios encomendados;
- iii) sea necesario con el fin de proveer nuestros servicios;
- iv) la información tenga relación con una fusión, consolidación, adquisición, u otro proceso de reestructuración de la sociedad;
- v) que sea requerido o permitido por la ley.

	MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	GI-PR-02
		Versión: 1
		7/Dic/2023

Así mismo, y en desarrollo del contrato de colaboración entre la sociedad de SERVICEPOINT, estas podrán transmitirse y/o transferirse información, así como subcontratar con terceros nacionales o internacionales, quienes se convertirán en encargados del tratamiento y estarán obligados al cumplimiento de la ley, nuestra política de tratamiento, además de la implementación de una Política de tratamiento propia que le permita garantizar a los titulares sus derechos y la seguridad.

5.16. RESPONSABLES Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

SERVICEPOINT ostentará la calidad de responsable y encargado, en los casos en los que recolecten directamente los datos o se transfieran y/o transmitan los datos personales entre si respectivamente.

Todo tercero que, debido a un contrato comercial, y en desarrollo de este con SERVICEPOINT, se convertirá en encargado y por tanto deberá adoptar estas políticas y sus propias políticas de tratamiento de datos personales con el fin de garantizar la seguridad y los derechos de los titulares.

5.17. VIGENCIA

La presente política de tratamiento de datos personales rige a partir de su publicación y se mantendrán vigentes mientras ello resulte necesario para el desarrollo de las finalidades establecidas.

	MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	GI-PR-02
		Versión: 1
		7/Dic/2023

5.18. AVISO DE PRIVACIDAD

SERVICEPOINT es un grupo humano, íntegro, cálido y experto que brinda tranquilidad y confianza a sus clientes. Con el fin de dar cumplimiento a la ley 1581 de 2015, los decretos reglamentarios 1727 de 2009, 2952 de 2010, 1377 de 2013 y el 1074 de 2015, y toda norma posterior que las modifique o complemente, y con la implementación de la política de tratamiento de datos personales publicada en la página <http://www.servicepoint.com.co>.

Le manifestamos que sus datos personales quedaran incluidos en nuestras bases de datos, por tanto, le solicitamos lea atentamente nuestra política de tratamiento de datos y este aviso de privacidad.

Al suministrarnos sus datos personales y demás información solicitada, por medio de formatos físicos o electrónicos, documentos o contratos, o por cualquier medio por el cual registre sus datos se entenderá que nos está autorizando para el tratamiento de estos en desarrollo de las finalidades expuestas, si no está de acuerdo, por favor absténgase de proporcionar los datos.

Las finalidades o usos que tendrán los datos personales suministrados a SERVICEPOINT, los derechos de sus titulares y los canales de comunicación:

- a. Para fines comerciales; de atención al cliente, mercadeo, investigación, acreditación, actualización; es decir, para todas aquellas actividades asociadas a la relación comercial o vínculo existente con SERVICEPOINT.
- b. Suministrar información y reporte de todas aquellas novedades o eventualidades que sucedan durante el desarrollo de la actividad realización de procesos de selección y promoción de personal.
- c. Cumplimiento de obligaciones derivadas de contratos laborales y comerciales vigentes.
- d. Ejecución de programas de formación y capacitación de los empleados y demás eventos organizados por SERVICEPOINT.
- e. Para fines legales
- f. Adopción de medidas de control y seguridad sobre las diferentes instalaciones SERVICEPOINT.
- g. Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos) a través de los canales dispuestos por SERVICEPOINT en su página web <http://www.servicepoint.com.co> para la atención al público o en el correo gerencia@servicepoint.com.co.
- h. Establecimiento de canales de comunicación con los titulares de los datos personales, asociadas con las actividades relacionadas en los párrafos anteriores.
- i. Excepcionalmente y con previa autorización del Representante legal de los menores de edad, para actividades asociativas, culturales, recreativas,

	MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	GI-PR-02
		Versión: 1
		7/Dic/2023

deportivas, y sociales; aquellas relativas a la educación y cultura, becas y ayudas estudiantiles a los hijos de los colaboradores.

Así mismo, SERVICEPOINT, da a conocer las finalidades para las cuales serán tratados los datos sensibles dando claridad y mayor énfasis en la libertad del titular de suministrar o no y por tanto autorizar, en aquellos casos en los que los datos revisten la calidad de datos sensibles, SERVICEPOINT, adoptara medidas adicionales para que:

- a. Se refuerce el cumplimiento de los principios que regulan el tratamiento de información personal.
- b. Ninguna actividad se condicione al suministro de datos personales sensibles
- c. Se obtenga la autorización expresa e informada de los titulares de dichos datos, antes de la ejecución de actividades de tratamiento.

Por regla general, en la ejecución de cualquier actividad de tratamiento de datos personales, SERVICEPOINT se abstendrá de manipular datos cuyo titular sea un menor de edad, a la luz de lo dispuesto en el artículo 7 de la ley 1581 de 2012.

Excepcionalmente y para finalidades específicas, desarrolladas en la política de tratamiento de datos personales SERVICEPOINT requerirá someter a tratamiento datos personales de menores de edad, como en el caso de ciertos datos personales de los (las) hijos (hijas) del personal vinculado, o de aprendices y practicantes que no han alcanzado la mayoría de edad. En este orden de ideas, SERVICEPOINT someterá el tratamiento de los datos de esta naturaleza a las siguientes reglas:

- Respeto del interés superior del menor de edad titular del dato.
- Respeto de los derechos fundamentales del menor de edad titular del dato.
- Autorización emitida por el representante legal del menor de edad titular del dato

5.19. DERECHOS DE LOS TITULARES

Los siguientes son los derechos que como compañía somos responsables del tratamiento de los datos personales garantizaremos en el tratamiento de nuestras bases de datos:

- a. Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales SERVICEPOINT en su condición de responsable del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a los datos parciales, anexados, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento este expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

	MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	GI-PR-02
		Versión: 1
		7/Dic/2023

- b. Solicitar prueba de la Autorización otorgada para el tratamiento de datos, mediante cualquier medio valido, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización.
- c. Ser informado SERVICEPOINT previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar ante la superintendencia de industria y Comercio, o la entidad que hiciere sus veces, quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen previo tramite de consulta o requerimiento.
- 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.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de la presente política que motiven nuevas consultas.

Estos derechos podrán ser ejercidos por:

- a. El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le pongan a disposición.
- b. Los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c. El representante y/ o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- d. Otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado.

5.20. DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

En el tratamiento de datos personales se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes.

Queda proscrito el tratamiento de datos personales de menores de edad, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública, y en este caso el tratamiento deberá cumplir con los siguientes parámetros:

- a. Responder y respetar el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b. Asegurar el respeto de los derechos fundamentales de los menores de edad.

Es tarea del estado y las entidades educativas de todo tipo proveer información y capacidad a los representantes legales y tutores sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes respecto del tratamiento indebido de sus datos personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás.

	MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	GI-PR-02
		Versión: 1
		7/Dic/2023

5.21. PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE CONSULTAS, RECLAMOS, PETICIONES DE RECTIFICACION, ACTUALIZACION Y SUPRESION DE DATOS.

5.21.1.CONSULTAS

Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en las bases de datos de SERVICEPOINT, quien se compromete a suministrar toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular y por tanto garantiza:

- a. Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- b. Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, los cuales deberán ser informados en el aviso de privacidad.
- c. Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación.

En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho termino, 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 el primer plazo. Las consultas podrán formularse al correo gerencia@servicepoint.com.co en la página <http://www.servicepoint.com.co>.

5.21.2.RECLAMOS

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley o en la presente política de tratamiento, podrán presentar un reclamo ante <http://www.servicepoint.com.co> y/o al correo electrónico gerencia@servicepoint.com.co, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- El reclamo del titular se formula mediante solicitud al correo electrónico gerencia@servicepoint.com.co o mediante comunicación escrita dirigida a la gerencia, con la identificación del titular, 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

	MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	GI-PR-02
		Versión: 1
		7/Dic/2023

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.

- En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informara de la situación al interesado.
- Una vez recibido el reclamo completo, este se catalogará con una etiqueta “reclamo en trámite” y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha etiqueta se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.
- 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 termino, 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.

5.21.3.PETICIÓN DE ACTUALIZACIÓN Y/O RECTIFICACIÓN

SERVICEPOINT rectificará y actualizará a solicitud del titular la información de este que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos antes señalados, para lo cual se tendrá en cuenta:

- El titular deberá allegar la solicitud al correo electrónico gerencia@servicepoint.com.co o en medio físico dirigido al área cumplimiento indicando la actualización y/o rectificación a realizar y aportará la documentación que suspende su petición.
- SERVICEPOINT podrá habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho al titular, siempre y cuando estos lo beneficien. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes, los cuales serán informados en el aviso de privacidad y se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

5.21.4.PETICIÓN DE SUPRESIÓN DE DATOS

El titular de los datos personales tiene el derecho de solicitar a SERVICEPOINT la supresión (eliminación) en cualquiera de los siguientes eventos:

- Cuando considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
- Cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.

	MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	GI-PR-02
		Versión: 1
		7/Dic/2023

- Cuando se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por SERVICEPOINT. Sin embargo, este derecho el titular no es absoluto y en consecuencia SERVICEPOINT podrá negar el ejercicio de este cuando:

- a. El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b. La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- c. Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular, para realizar una acción en función del interés público o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

5.22. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SERVICEPOINT

5.22.1. ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Durante la vigencia de los contratos de prestación de servicios de SERVICEPOINT, todos los empleados en el momento de ser contratados firman el acuerdo de confidencialidad y aceptan cumplir a cabalidad con todas las políticas y directrices impartidas por SERVICEPOINT, incluyendo el Manual Política General de Seguridad de la Información, lo cual garantiza a todos los clientes que su información que por motivos de la prestación del servicio están en contacto o hacen uso de la misma para la ejecución de sus actividades, esta resguardada con los lineamientos definidos en protección de datos para tranquilidad de los clientes.

5.22.2. GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Cuando se presente un incidente de seguridad de la información con uno de los colaboradores de SERVICEPOINT, este se tramitará de acuerdo con lo establecido en Manual Política General de Seguridad de la Información, en este se dan los lineamientos referentes a la manera de proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad CID de los activos de información, así como las auditorías.

	MANUAL PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	GI-PR-02
		Versión: 1
		7/Dic/2023

Control de cambios

FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS
7/Dic/2023	1	Creación del documento

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre	Mauricio Mendoza	Andrea Barrera	Andrea Barrera
Cargo	Consultor TIC	Gerente	Gerente
Fecha	6/Dic/2023	7/Dic/2023	7/Dic/2023