

	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	M-SI- 01 Revisión 03
		Fecha	01-jul-24
		Página	1

1. Introducción	3
2. Objetivo	4
3. Alcance y Aplicabilidad	4
4. Definiciones	5
5. Marco Normativo	7
6. Principios para el tratamiento de datos personales	8
7. Tipos de titulares del tratamiento de la información	9
8. Responsable del tratamiento	10
9. Tratamiento y finalidad	11
9.1. Tratamiento de datos personales	11
9.2. Tratamiento de los datos públicos	11
9.3. Tratamiento de los datos sensibles	11
9.4. Tratamiento de los datos niños, niñas y adolescentes	12
9.5. Escenarios y Finalidades	13
10. Derechos de los Titulares	16
11. Deberes de los responsables y encargados del tratamiento	18
11.1. Deberes de los responsables del tratamiento	18
11.2. Deberes de los encargados del tratamiento	19
11.3. Deber de secreto y confidencialidad	20
12. Procedimiento para atender los derechos de los titulares	20
12.1. Procedimiento para consultas/solicitudes	21
12.2. Procedimiento para reclamar	22
12.3. Procedimiento de Supresión de Datos Personales	23
12.4. Canal de atención peticiones, consultas y reclamos	23
13. Transferencia de datos personales a terceros países	23
14. Acreditación del principio de la responsabilidad demostrada (“Accountability”) y el Relacionamiento de terceros	24
14.1. Gestión del Riesgo y seguridad de la información personal	25
14.2. Seguridad de los datos personales	26
14.3. Aviso de privacidad	26
14.4. Uso de la marca de Servinformación que involucre tratamiento de datos de información personal	26
14.5. Uso de internet, aplicaciones, portales web y otros medios digitales de comunicación	26
14.6. Uso de Cookies	27

	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	M-SI- 01 Revisión 03
		Fecha	01-jul-24
		Página	2

14.7. Uso de Direcciones IP	28
14.8. Uso de VPN	29
15. Control de acceso y video vigilancia	29
15.1. Control de acceso	29
15.2. Video Vigilancia	29
16. Actualización y Auditorías	29
17. Vigencia del dato	30
18. Vigencia de la política	30
19. Registro Nacional de bases de datos	30
20. Historial de cambios	30

 servinformación <small>LOCALIZACIÓN INTELIGENTE</small>	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	M-SI- 01 Revisión 03
		Fecha	01-jul-24
		Página	3

1. Introducción

Servinformación, en cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012, y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, por el cual se dictan disposiciones generales para la Protección de Datos Personales, y el cual, fue Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015, así como de aquellas normas que la reglamenten o modifiquen, garantiza de forma integral (jurídica, técnica y organizativa) la protección y el ejercicio del derecho fundamental de Habeas Data (conocer, rectificar y actualizar) de todos los Titulares de la información de carácter personal, de la cual sea Responsable o Encargada de su Tratamiento, asimismo, garantizará en todo momento los derechos fundamentales a la intimidad, el buen nombre y la privacidad de las personas naturales, razón por la cual adopta y aplica el presente Manual de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales.

Servinformación ha decidido adoptar de forma voluntaria y responsable el presente Manual, el cual establece las condiciones de organización, obligaciones de los implicados e intervinientes en el Tratamiento y/o uso de la información de carácter personal, régimen de funcionamiento, y procedimientos aplicables al Tratamiento de datos personales que en el desarrollo de las actividades propias de su objeto social tenga que solicitar, utilizar, almacenar, corregir, ceder, suprimir o tratar.

Lo anterior ha sido resuelto, con el fin de dar pleno cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 1581 de 2012, así como las demás normas que reglamentan y complementan el Tratamiento para la Protección de Datos Personales en Colombia como ya se había indicado más arriba.

Para cualquier fin, Servinformación es la Responsable del Tratamiento de Datos Personales y en cumplimiento a lo establecido en el artículo 13 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013, adopta y hace público a todos los interesados el presente Manual que contiene todos los elementos esenciales, sencillos y seguros para el cumplimiento con la legislación correspondiente a la Protección de Datos Personales en Colombia. Asimismo, el presente Manual servirá como material pedagógico para todos los sectores o colectivos de interés que sostengan algún tipo de relación con Servinformación de manera directa o indirecta, contribuyendo al correcto conocimiento del derecho fundamental a la Protección de Datos Personales en cumplimiento y desarrollo del principio de Responsabilidad Demostrada o Accountability.

Los datos administrados o tratados por Servinformación en cumplimiento de su función y finalidad no requerirán de autorización previa, expresa, informada e inequívoca por parte del Titular en los casos que esta información de carácter personal sea de naturaleza pública ni en los casos exceptuados por el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, así como los datos personales y bases de datos que se encuentren por fuera del ámbito de aplicación de la Ley 1581 de 2012. No obstante, toda la información de

	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	M-SI- 01 Revisión 03
		Fecha	01-jul-24
		Página	4

carácter personal, incluidas las bases de datos que contengan datos históricos, estadísticos o científicos y las demás que se encuentran excluidas, se sujetarán a los principios rectores que dispone la Ley 1581 de 2012, los Decretos Reglamentarios y las demás normas que lo complementen, adicionen o deroguen, en materia de Protección de Datos Personales en Colombia.

POR TODO LO ANTERIOR, SERVINFORMACIÓN SE DECLARA RESPONSABLE DE LA PRESENTE POLÍTICA Y DEL TRATAMIENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS QUE EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES COMO SOCIEDAD DESARROLLE FRENTE A LAS PERSONAS NATURALES TITULARES DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

2. Objetivo

Establecer los lineamientos para el Tratamiento de Datos Personales de SERVINFORMACION, que en función a su objeto social deba recolectar, almacenar, usar, circular o suprimir en cumplimiento de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1377 de 2013 y el cual, fue Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015, disposiciones que establecen y describen los mecanismos por medio de los cuales se debe garantizar el manejo adecuado y conforme a derecho, de los datos personales tratados por Servinformación, los cuales se encuentran en sus bases de datos, esto, con el fin de garantizar a los titulares de los mismos un adecuado ejercicio de su derecho al Hábeas Data.

3. Alcance y Aplicabilidad

Esta política aplica a los procesos de Servinformación que realizan el Tratamiento de los datos personales (datos públicos, datos semiprivados, datos privados, datos sensibles, datos de los niños, niñas y adolescentes), en calidad de Responsable y de Encargado.

La presente política aplica y obliga a las siguientes personas en Servinformación:

- Representante legal.
- Personal de planta que recolecta, almacena, guarda, trata y utiliza bases de datos con información personal.
- Contratistas y personas naturales o jurídicas que presten sus servicios a Servinformación bajo cualquier modalidad contractual y con base en esa relación efectúe algún tratamiento a la información personal contenida en las bases de datos.
- Otras personas naturales y jurídicas con las cuales exista una relación de orden legal o contractual, que por encargo de Servinformacion, administren o trate bases de datos con información personal.

 servinformación <small>LOCALIZACIÓN INTELIGENTE</small>	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	M-SI- 01 Revisión 03
		Fecha	01-jul-24
		Página	5

- Personas públicas y privadas en condición de titulares de los datos personales.
- Las demás personas que defina la ley.

4. Definiciones

Con base en lo contenido en la Ley 1581 de 2012 y en el Capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015, para la política de tratamiento de datos personales en Servinformación se aplican las siguientes definiciones:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular de los datos personales para llevar a cabo el Tratamiento de los datos personales. O cualquier conducta inequívoca que llegue a realizar el Titular.
- **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable (Servinformación), 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 con finalidad general.
- **Base de datos personales:** Conjunto organizado de datos de carácter personal, creados, almacenados, organizados, tratados y con acceso manual o a través de herramientas informáticas.
- **Dato personal:** Es la información que identifica a una persona o que pueda asociarse y la haga identificable; estos datos pueden ser numéricos, alfabéticos, gráficos, visuales, biométricos, o de cualquier otro tipo. 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.
- **Dato público:** Es la información personal que la Constitución y las normas han determinado como públicos y que para su recolección y tratamiento no requiere de autorización del titular de la información y los cuales pueden ser ofrecidos u obtenidos sin reserva alguna. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público.
- **Dato Sensible:** Cualquier dato que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como

 servinformación <small>LOCALIZACIÓN INTELIGENTE</small>	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	M-SI- 01 Revisión 03
		Fecha	01-jul-24
		Página	6

los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos, entre otros.

- **Dato Semiprivado:** Son los datos que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV de la presente ley.
- **Dato Privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular. Los gustos o preferencias de las personas, por ejemplo, corresponden a un dato privado.
- **Derecho de Habeas Data:** Derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar, y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.
- **Información pública:** Es la agrupación ordenada de datos públicos, que permite otorgarle a los datos una utilidad y uso en determinado contexto, y que se genera a partir del desarrollo de actividades para el funcionamiento del Estado, es decir de los registros periódicos de las actividades misionales de las entidades, o como consecuencia del ejercicio de funciones de rutina en el Estado
- **Propietario de la base de datos:** Servinformación es el propietario de la base de datos personales que por su misión ha organizado por medio de la información que recolecta a través de sus sistemas de información y tiene bajo su responsabilidad el tratamiento, gestión y resguardo de estas.
- **Encargado interno:** Es la persona o funcionario que tiene bajo su resguardo las bases de datos personales al interior de Servinformación.
- **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
- **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 y/o el tratamiento de los datos.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento,
- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado de la base por cuenta del Responsable.

 servinformación <small>LOCALIZACIÓN INTELIGENTE</small>	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	M-SI- 01 Revisión 03
		Fecha	01-jul-24
		Página	7

- **Tratamiento de datos:** Se define como la manipulación o conjunto de operaciones y procedimientos técnicos de carácter manual o automatizado, que se realiza sobre datos personales, tales como: recolección, grabación, almacenamiento, conservación, uso, análisis, circulación, modificación, bloqueo, cancelación, y transferencia, entre otros.

5. Marco Normativo

A continuación, se presenta la normatividad vigente en Colombia para la seguridad de la información y en especial, acerca de la Protección de los Datos Personales:

- **Constitución Política, Artículo 15:** Tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en los bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.
- **Constitución Política, Artículo 20:** Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios de comunicación masiva.
- **Ley Estatutaria 1266 de 2008:** Por la cual se dictan las disposiciones generales del Hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones. (Habeas Data).
- **Ley 1273 del 5 de enero de 2009:** “Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado – denominado “de la protección de la información y de los datos”- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones”.
- **Ley Estatutaria 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.
- **Decreto 1377 de 2013:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
- **Decreto 1081 de 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.5 (El cual deroga parcialmente el Decreto Reglamentario 1377 de 2013)
- **Decreto 886 de 2014:** Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos.
- **Circular 002 de 2015 de la SIC:** Por la cual adiciona el capítulo segundo en el título V de la circular única de la Superintendencia de industria y comercio.
- **Documento de Seguridad: D-SI-01 Documento Seguridad para la Protección de Datos:** El cual recoge las medidas de índole técnica y organizativa, posibles y

 servinformación <small>LOCALIZACIÓN INTELIGENTE</small>	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	M-SI- 01 Revisión 03
		Fecha	01-jul-24
		Página	8

necesarias, para garantizar la protección, confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos de carácter personal que están bajo la responsabilidad de Servinformación.

- Aviso de Privacidad.
- Reglamento Interno de Trabajo de Servinformación.

La ley exceptúa del régimen de protección (i) los archivos y las bases de datos pertenecientes al ámbito personal o doméstico; (ii) los que tienen por finalidad la seguridad y la defensa nacionales, la prevención, detección, monitoreo y control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, (iii) los que tengan como fin y contengan información de inteligencia y contrainteligencia, (iv) los de información periodística y otros contenidos editoriales, (v) los regulados por la Ley 1266 de 2008 (información financiera y crediticia, comercial, de servicios y proveniente de terceros países) y (vi) los regulados por la Ley 79 de 1993 (sobre censos de población y vivienda).

6. Principios para el tratamiento de datos personales

El manejo y Tratamiento de datos personales, sensibles y de menores, al interior de Servinformación están enmarcados bajo los siguientes principios:

- 6.1. Principio de Legalidad:** los datos que Servinformación trata o tratará cumplirán con los fines legítimos y sujetos a la Ley 1581 de 2012 y a las demás normas que la desarrollen o complementen.
- 6.2. Principio de Finalidad:** En todos los casos la finalidad será legítima, informada, temporal y material. La finalidad corresponde a las funciones o actividades propias de Servinformación que permitan el pleno desarrollo de del objeto social para lo cual solicitará la autorización previa, expresa e informada por parte del Titular para su Tratamiento de datos personales exclusivamente cuando se trate de datos diferentes a los de naturaleza pública.
- 6.3. Principio de Libertad:** Servinformación garantiza el derecho a la autodeterminación informativa de los Titulares que suministren datos de carácter personal y tendrá siempre en cuenta su consentimiento ante cualquier tratamiento.
- 6.4. Principio de Veracidad o Calidad:** Servinformación realizará todo lo que esté a su alcance para que la información almacenada en sus bases de datos sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Para el cumplimiento de este principio.
- 6.5. Principio de Transparencia:** Garantizar al Titular de los datos el derecho a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, la información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

 servinformación <small>LOCALIZACIÓN INTELIGENTE</small>	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	M-SI- 01 Revisión 03
		Fecha	01-jul-24
		Página	9

6.6. Principio de Acceso y Circulación restringida: Los datos operados por Servinformación contarán con las medidas jurídicas, organizativas y técnicas posibles y necesarias que permitan el acceso y circulación restringida acorde con la naturaleza del dato (público, semiprivado, privado, sensible o de menores de edad) y con las autorizaciones dadas por el Titular o demás personas previstas en la Ley.

Los datos personales (datos semiprivados, datos privados, datos sensibles, datos de los niños, niñas y adolescentes), salvo los datos públicos, 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 sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la normatividad vigente

6.7. Principio de Seguridad: Servinformación garantiza la definición e implementación de medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para evitar adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento de las bases de datos que se encuentren bajo su control.

6.8. Principio de Confidencialidad: atendiendo a la anterior definición, Servinformación garantiza la confidencialidad de los datos dependiendo de la naturaleza de los mismos. Por lo tanto, Servinformación guardará reserva de la información durante y después de terminadas las actividades que justifican legalmente el Tratamiento de los datos personales.

7. Tipos de titulares del tratamiento de la información

Los titulares de información entendidos como las personas naturales de quienes se predicen los datos personales que son objeto de tratamiento, han sido identificados y categorizados a partir de las distintas actividades que definen la operación de Servinformación de la siguiente manera:

- **Clientes:** Grupo de personas naturales o jurídicas que adquieren los productos y servicios ofrecidos por Servinformación, esta categoría contempla clientes personas naturales y corporativos. La tipología de datos tratados de los mismos es:
 - Datos generales referentes a su condición de mayoría de edad.
 - Datos de Identificación, inclusive biométricos.
 - Datos de ubicación privada y comercial.
 - Datos socioeconómicos: Datos patrimoniales de la persona natural o jurídica.
- **Proveedores:** Personas naturales o jurídicas que prestan sus servicios personales o profesionales, acorde con sus competencias y las necesidades de

	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	M-SI- 01 Revisión 03
		Fecha	01-jul-24
		Página	10

información, soportando así el funcionamiento de la organización. La tipología de datos tratados de los mismos es:

- Datos generales referentes a su condición de mayoría de edad.
 - Datos de Identificación.
 - Datos de ubicación privada y comercial.
 - Datos socioeconómicos: Datos patrimoniales de la persona natural o jurídica, vinculación al Sistema Integral de Seguridad Social, datos de identificación tributaria.
- **Colaboradores:** Corresponde a las personas naturales que formalizan un vínculo jurídico contractual para poner a disposición de Servinformación su capacidad laboral y de esta manera colaborar en la consecución de las metas y objetivos de la organización, estas personas son parte activa de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo de Servinformación, la tipología de datos tratados de los mismos es:
 - Datos generales referentes a su condición de mayoría de edad.
 - Datos de Identificación generales, inclusive biométricos.
 - Datos de ubicación privada.
 - Datos socioeconómicos: Información relacionada con los antecedentes académicos, laborales, profesionales, información del sistema de seguridad social, información familiar.
 - **Visitantes:** Personas naturales que ingresan a las instalaciones de Servinformación a realizar actividades esporádicas, la tipología de datos que se tiene de este tipo de titulares es:
 - Datos de Identificación generales.
 - Datos biométricos.
 - Datos socioeconómicos: Información relacionada con el Sistema Integral de Seguridad Social.

8. Responsable del tratamiento

SERVINFORMACIÓN es Responsable del tratamiento de los datos personales cuando por sí misma o en asocio con otros, decide sobre las bases de datos y el tratamiento de los datos contenidos en ellas. En este caso, está en la obligación de obtener la autorización de parte del titular para el tratamiento de sus datos personales, conservar la prueba y las demás obligaciones que en tal calidad le asigne la Ley.

Razón Social INFORMACIÓN LOCALIZADA SAS

Nit 830.062.674-0

Domicilio principal Calle 84 No- 24-78 de la ciudad de Bogotá

Portal web www.servinformacion.com

Teléfono 601 2562030

 servinformación <small>LOCALIZACIÓN INTELIGENTE</small>	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	M-SI- 01 Revisión 03
		Fecha	01-jul-24
		Página	11

Correo electrónico para realizar solicitudes en lo que tiene que ver con datos personales es habeasdata@servinformacion.com.

9. Tratamiento y finalidad

9.1. Tratamiento de datos personales

El tratamiento que realizará Servinformación, con los datos personales que trate en calidad de responsable, serán recolectados, almacenados, organizados, usados, circulados, transmitidos, transferidos, actualizados, rectificados, suprimidos, eliminados y en general gestionados de acuerdo y en proporción a las finalidades que tenga cada Tratamiento.

9.2. Tratamiento de los datos públicos

Servinformación advierte que, trata sin previa autorización del Titular los datos personales de naturaleza pública. Esta situación no implica que no se adopten las medidas necesarias que garanticen el cumplimiento del resto de principios y obligaciones contempladas en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que regulen esta materia convirtiéndose en deberes para Servinformación

9.3. Tratamiento de los datos sensibles

Servinformación solo trata datos personales sensibles para lo estrictamente necesario, solicitando consentimiento previo, expreso e informado a los Titulares (representantes legales, apoderados, causahabientes) e informándoles sobre la finalidad exclusiva para su Tratamiento. De acuerdo con el formato M-SI-01-R04 Autorización tratamiento de datos sensibles.

Servinformación utiliza y trata datos catalogados como sensibles, cuando:

1. El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, el titular o los representantes legales deberán otorgar la autorización para dicho Tratamiento.
2. El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;
3. El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica o, dentro del marco de procesos de mejoramiento; este último, siempre y cuando se adopten las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares o el dato esté disociado, es decir, el dato sensible sea separado de la identidad del Titular

	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	M-SI- 01 Revisión 03
		Fecha	01-jul-24
		Página	12

y no sea identificable o no se logre identificar a la persona Titular del dato o datos sensibles.

En adición a lo anterior, Servinformación cumple con las siguientes obligaciones:

1. Informar al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
2. Informar al Titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles datos objeto de Tratamiento son de carácter sensible y la finalidad del Tratamiento, y obtener el consentimiento expreso.
3. No condicionar ninguna actividad a que el Titular suministre datos personales sensibles (salvo que exista una causa legal o contractual para hacerlo).

9.4. Tratamiento de los datos niños, niñas y adolescentes

Servinformación solo trata datos personales de menores de edad cuando estos sean de naturaleza pública o provengan de la información suministrada por sus padres tutores, representantes legales, empleados o contratistas, al momento de su vinculación, laboral o de prestación de servicios con Servinformación. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012 y, cuando el Tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

1. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
2. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, Servinformación exigirá al representante legal o tutor del niño, niña o adolescente, la autorización de éstos, previo a que el menor de su opinión frente al Tratamiento que se le dará a sus datos, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto, tal como lo indica la Ley. De acuerdo con el formato M-SI-01-R03 Autorización tratamiento de datos de menores de edad.

Servinformación y cualquier persona, pública o privada, natural o jurídica, involucrada en el Tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, velarán por el uso adecuado de los mismos. En cumplimiento de lo anterior, se aplican y desarrollan los principios y obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y las demás normas que regulen esta materia, así como la Constitución Política de Colombia.

 servinformación <small>LOCALIZACIÓN INTELIGENTE</small>	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	M-SI- 01 Revisión 03
		Fecha	01-jul-24
		Página	13

9.5. Escenarios y Finalidades

En materia de tratamiento de datos personales, Servinformación en calidad de responsable de recolectar, almacenar, procesar, usar y transmitir o transferir (según corresponda) los datos personales para el cumplimiento del desarrollo de sus actividades y operación, cuenta con bases de datos personales las cuales ha clasificado de acuerdo con la finalidad y área responsable de la siguiente manera:

Talento humano: Es la base de datos manual y automatizada que contiene datos recogidos en los procesos de selección de aspirantes y relación de la planta de personal:

- Evaluar el perfil de los aspirantes postulados para selección y vinculación laboral.
- Verificación antecedentes académicos, laborales, personales, familiares, comerciales y otros elementos socioeconómicos significativos del postulante laboral, según los requerimientos del cargo.
- Gestionar las actividades propias de la vinculación del colaborador con relación al pago de salarios, prestaciones sociales y demás retribuciones consagradas en el contrato de trabajo o según lo disponga la ley.
- Registrar al colaborador en los recursos informáticos de Servinformación.
- Gestionar actividades y/o programas de bienestar y capacitaciones, planificar actividades empresariales, para el titular y sus beneficiarios (hijos, cónyuge, compañero permanente).
- Cumplir y ejecutar las actividades propias del sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, propendiendo por la mitigación de riesgos, así como la adecuada atención de incidentes o eventos laborales.
- Gestionar la realización de las actividades de investigación, descargos y toma de decisiones asociadas a los eventos disciplinarios relacionados con el cumplimiento de las obligaciones contractuales y del reglamento interno de trabajo, bajo el principio de confidencialidad y debido proceso.
- Transferir información a terceros aliados o proveedores con el fin de incentivar o ejecutar la participación de los colaboradores en actividades de tipo académico, cultural, profesional o deportivo.

Comercial y mercadeo: Es la base de datos manual y automatizada que contiene datos que permiten el relacionamiento y contacto con los prospectos clientes:

- Gestionar actividades de comunicación y fidelización con proveedores y usuarios con fines comerciales, así como la atención oportuna de PQRS.
- Desarrollar actividades de marketing e inteligencia de mercados, procurando el fortalecimiento de la gestión comercial.

 servinformación <small>LOCALIZACIÓN INTELIGENTE</small>	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	M-SI- 01 Revisión 03
		Fecha	01-jul-24
		Página	14

- Medir y realizar seguimiento a los niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios del a través de encuestas y formularios
- Convocar, patrocinar u organizar la participación de clientes actuales o potenciales en los eventos de mercadeo o promoción de marcas y productos de la Compañía, conservando eventualmente el registro de los titulares asistentes mediante grabación, fotografía o cualquier otro medio físico o automatizado.
- Vincular jurídica y comercialmente al cliente nacional e internacional, permitiendo su registro en los sistemas de gestión de la Compañía para el desarrollo de los procedimientos contables, logísticos y financieros de la operación.
- Realizar, a través de cualquier medio en forma directa o a través de terceros, programación, soporte técnico, mejoramiento del servicio, verificaciones y consultas, control, comportamiento, hábito y habilitación de medios de pago, prevención de fraude, así como cualquier otra relacionada con productos y servicios, actuales y futuros, para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y del objeto misional de Servinformación.
- Evaluar eventuales riesgos de relacionamientos asociados al Lavado de Activos y Financiación del terrorismo.

Financiera y contable: Es la base de datos manual y automatizada que contiene datos recogidos en los procesos contables, financieros y de nómina de Servinformación:

- Evaluar eventuales riesgos de relacionamiento asociados al Lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Gestionar el control de movimientos contables para fines de comprobación, revisión y certificación en materia fiscal, tributaria y administrativa.
- Establecer e implementar mecanismos de gestión, control y validación de pagos a terceros acreedores o recepción de pagos de deudores.
- Realizar, a través de cualquier medio en forma directa o a través de terceros, actividades de facturación, gestión de cobranza, recaudo
- Dar cumplimiento a las disposiciones legales que obligan a Servinformación a presentar ante la autoridad competente informes y estados financieros.
- Transmitir datos a las autoridades públicas a las cuales, Servinformación esté obligada por mandato legal a transferir o en caso de que en forma oficial lo requieran dentro de sus competencias.

Jurídica: es la base de datos manual y automatizada que contiene datos de carácter general los cuales permiten la elaboración de contratos civiles, laborales y comerciales:

- Vincular jurídica y comercialmente al cliente para el desarrollo del objeto contractual.
- En la ejecución y/o cumplimiento de los contratos que tiene con terceros.
- Gestionar y atender requerimientos de autoridades, cuando sea necesario.

	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	M-SI- 01 Revisión 03
		Fecha	01-jul-24
		Página	15

- Transmitir los datos personales fuera del país a terceros con los cuales Servinformación haya suscrito un contrato de procesamiento de datos y sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contractual.

Censos: Es la base de datos manual y automatizada que permite determinar y reconocer los establecimientos de comercio a nivel nacional incluyendo su ubicación geográfica y las características de clasificación solicitadas por nuestros clientes:

- Contactar al Titular a través de medios telefónicos para realizar encuestas, estudios y/o confirmación de datos personales necesarios para la ejecución de una relación contractual.
- Gestionar la información que permite determinar y reconocer los establecimientos de comercio a nivel nacional incluyendo su ubicación geográfica y las características de clasificación solicitadas por nuestros clientes.
- Suministrar la información a terceros con los cuales Servinformación tenga relación contractual y que sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contratado.

Gestión IT: Es la base de datos automatizada que contiene datos recogidos en los procesos de mantenimiento, soporte, seguridad, respaldo, contacto de proveedores tecnológicos, y de videovigilancia:

- Gestionar las actividades propias del control de acceso físico y lógico a las instalaciones y/o información de la compañía.
- Gestionar control biométrico de los colaboradores que ingresan a las instalaciones.
- Llevar registro y control de los inventarios de la compañía.

Proveedores: El relacionamiento contractual con terceros aliados o proveedores que suministran o brindan bienes o servicios para la cabal ejecución de las actividades misionales y de apoyo implica el tratamiento de información personal, para las siguientes finalidades:

- Evaluar eventuales riesgos de relacionamiento asociados al Lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Vincular al proveedor jurídica y comercialmente, permitiendo su registro en los sistemas de gestión que soportan el desarrollo de los procedimientos contables, logísticos y financieros de la operación.
- Formalizar el relacionamiento contractual con el proveedor, controlando la cabal ejecución de las obligaciones asumidas.
- Evaluar el desempeño y resultados del proveedor con miras al fortalecimiento de los procedimientos de contratación o abastecimiento.

 servinformación <small>LOCALIZACIÓN INTELIGENTE</small>	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	M-SI- 01 Revisión 03
		Fecha	01-jul-24
		Página	16

De acuerdo al objeto social de Servinformación, los datos personales podrán ser tratados para las siguientes finalidades:

- El envío de correspondencia, correos electrónicos o contacto telefónico con sus clientes, proveedores y usuarios de sus distintos programas en desarrollo de actividades publicitarias, promocionales, de mercadeo (principalmente para planes de fidelidad y relacionales) de ejecución de ventas o estudios de mercado enfocados a su actividad de comercialización y distribución de bienes y servicios o prestación de servicios complementarios, así como efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios
- La información que permite determinar y reconocer los establecimientos de comercio a nivel nacional incluyendo su ubicación geográfica y las características de clasificación solicitada por nuestros clientes
- Selección de personal, administración de contrataciones, manejo de relaciones laborales y cumplimiento de las obligaciones derivadas de la misma, otorgamiento de beneficios a sus empleados por sí mismo o a través de terceros, así como permitir el acceso de los empleados a los recursos informáticos de la empresa.
- Transferencia y transmisión de datos a terceros con quienes realice alianzas relacionadas con su objeto social, contrato estudios o les encargue el tratamiento de datos. A instituciones bancarias, administradoras de salud, pensiones y demás proveedores relacionados, en virtud del procesamiento de pagos. A personas relacionadas con SERVIFORMACIÓN para fines de comprobación, revisión y certificación en materia fiscal, tributaria y administrativa. A las autoridades públicas a las cuales, SERVIFORMACIÓN esté obligada por mandato legal a transferir o en caso de que en forma oficial lo requieran dentro de sus competencias
- Atención de requerimientos judiciales o administrativos y el cumplimiento de mandatos judiciales o legales.

10. Derechos de los Titulares

Servinformación reconoce y garantiza a los Titulares de los datos personales los siguientes derechos fundamentales consagradas en la Constitución y la ley, y sin perjuicio de lo dispuesto en las demás normas que regulen la materia:

1. Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a Servinformación en su condición de Responsable del Tratamiento de datos personales.
2. Solicitar prueba de la existencia de la autorización otorgada a Servinformación, salvo los casos en los que la Ley exceptúa la autorización.

 servinformación <small>LOCALIZACIÓN INTELIGENTE</small>	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	M-SI- 01 Revisión 03
		Fecha	01-jul-24
		Página	17

3. Recibir información por parte de Servinformación, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
4. Presentar quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) una vez agotado el requisito de procedibilidad.
5. Modificar y revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos personales, cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales vigentes. Este Derecho de revocatoria de la autorización no es absoluto siempre y cuando exista una obligación legal o contractual que limite este Derecho.
6. Tener conocimiento y acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Para dar cumplimiento a lo anterior, Servinformación ha establecido un formulario dispuesto en la página web como mecanismo para el tratamiento de datos personales, donde puede solicitar conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y/o revocar la autorización otorgada,

El presente Documento, en las siguientes secciones, define los procedimientos implementados para garantizar estos derechos.

Cuando se trate de datos diferentes a los de naturaleza pública, o los definidos en el numeral 2 del artículo 3 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013, Servinformación solicitará de manera previa, expresa e informada la Autorización para el Tratamiento de datos personales por cualquier medio que permita posteriormente ser utilizado como prueba. Según el caso, dicha Autorización puede ser parte de un documento más amplio como, por ejemplo, de un contrato, o de un documento específico (formato, formulario, otrosí, etc.).

En caso de tratarse de datos de carácter personal correspondientes a personas naturales, la descripción de la finalidad del Tratamiento de los datos se informará mediante el mismo documento específico o adjunto. Servinformación informará al Titular de los datos lo siguiente:

- El Tratamiento al que serán sometidos sus datos personales y la finalidad específica del mismo.
- El tiempo por el cual serán tratados sus datos personales.
- Los derechos que le asisten como Titular.
- Quien es el Responsable del Tratamiento.
- La página web, correo electrónico, dirección física y demás canales de comunicación por los cuales podrá formular consultas y/o reclamos o ejercer sus derechos de acceso, rectificación, actualización, supresión, o revocación de la autorización ante el Responsable o Encargado del Tratamiento.

 servinformación <small>LOCALIZACIÓN INTELIGENTE</small>	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	M-SI- 01 Revisión 03
		Fecha	01-jul-24
		Página	18

11. Deberes de los responsables y encargados del tratamiento

11.1. Deberes de los responsables del tratamiento

Servinformación como Responsable del Tratamiento de datos personales, cumple los deberes y obligaciones previstas en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, y las demás normas que la reglamenten o modifiquen, a saber:

1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
2. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley 1581 de 2012, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
3. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
4. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
5. Garantizar que la información que suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
6. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
7. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
8. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;
9. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
10. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;
11. Adoptar un Manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
12. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
13. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
14. Informar a la autoridad de protección de datos (Superintendencia de Industria y Comercio – Delegatura 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.

 servinformación <small>LOCALIZACIÓN INTELIGENTE</small>	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	M-SI- 01 Revisión 03
		Fecha	01-jul-24
		Página	19

11.2. Deberes de los encargados del tratamiento

Los Encargados del Tratamiento, y en el evento en el cual Servinformación actúe como encargada, deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad:

1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
2. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Los encargados deberán cumplir las condiciones mínimas de seguridad definidas en el Registro Nacional de Bases de Datos.
3. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes y vigentes.
4. Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
5. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente política.
6. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;
7. Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley;
8. Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal;
9. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
10. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
11. Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares;
12. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Servinformación distingue entre Encargado interno y Encargado externo. Los Encargados internos son empleados de Servinformación, mientras que los externos son personas naturales o jurídicas que tratan datos que Servinformación les suministra

 servinformación <small>LOCALIZACIÓN INTELIGENTE</small>	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	M-SI- 01 Revisión 03
		Fecha	01-jul-24
		Página	20

para la realización de una tarea asignada (convenios, proveedores, consultores, empresas de tercerización, etc.)

Los grupos de Encargados internos que Servinformación designa para realizar Tratamientos de datos específicos son:

Del área de Financiera y Contable - Vicepresidente Financiero

Del área de Talento Humano – Gerente de Talento Humano

Del área de Comercial y Mercadeo – Gerente Comercial

Del área de Jurídica – Asesor Legal

Del área de Censos – Gerente de Censos

Del área de IT – Gerente de IT

11.3. Deber de secreto y confidencialidad

Servinformación garantiza y exige a toda persona que intervenga en cualquier fase del Tratamiento de los datos de carácter personal que se realice o llegue a realizar, el secreto profesional y confidencialidad, respecto de los mismos y al deber de guardarlos; obligaciones que subsistirán aún después de finalizar sus relaciones contractuales con Servinformación.

El incumplimiento del deber de secreto o confidencialidad será sancionado de conformidad con lo previsto en el Reglamento Interno de Trabajo de Servinformación y la legislación vigente.

12. Procedimiento para atender los derechos de los titulares

Los titulares de Datos Personales, sin importar el tipo de vinculación que tengan con Servinformación, pueden ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y/o revocar la autorización otorgada, de acuerdo con el Procedimiento para actualizar, rectificar y suprimir información y/o revocar autorizaciones. Para radicación y atención de su solicitud le solicitamos suministrar la siguiente información:

- Nombre completo y apellidos
- Datos de contacto (teléfonos de contacto),
- Tipo y número de identificación.
- Correo electrónico para recibir respuesta a su solicitud,
- Tipo de persona (natural, jurídica)
- Nombres y documento de identificación a quien representa
- Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimirla, acceder a la información)
- Firma (si aplica)

 servinformación <small>LOCALIZACIÓN INTELIGENTE</small>	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	M-SI- 01 Revisión 03
		Fecha	01-jul-24
		Página	21

Con el objeto de facilitar el ejercicio de estos derechos, Servinformación pone a disposición de los interesados en la página web un formulario, donde puede solicitar conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y/o revocar la autorización otorgada,

12.1. Procedimiento para consultas/solicitudes

Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos de propiedad de Servinformación. Por su parte, Servinformación o el encargado del tratamiento deberán suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

Cualquier consulta o reclamo frente a derechos inherentes de los Titulares sobre datos de carácter personal se debe realizar mediante un escrito dirigido al correo habeasdata@servinformacion.com de Servinformación adjuntando fotocopia del documento de identidad del Titular interesado o cualquier otro documento equivalente que acredite su identidad y Titularidad conforme a Derecho.

Servinformación establecerá las medidas de autenticación que permiten identificar de manera segura al Titular de los datos personales que realiza la consulta o petición.

Con respecto a la atención de solicitudes de consulta de datos personales, Servinformación garantiza:

- Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes y seguros;
- Establecer formularios, sistemas y otros métodos que se informarán en el Aviso de Privacidad;
- Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que se encuentren en operación.

Independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, éstas serán tramitadas en un **término máximo de diez (10) días hábiles** contados a partir de la fecha de su recibo. En el evento en el que una solicitud de consulta no pueda ser atendida dentro del término antes señalado, se informará al interesado antes del vencimiento del plazo las razones por las cuales no se ha dado respuesta a su consulta, la cual **en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles** siguientes al vencimiento del primer término.

 servinformación <small>LOCALIZACIÓN INTELIGENTE</small>	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	M-SI- 01 Revisión 03
		Fecha	01-jul-24
		Página	22

12.2. Procedimiento para reclamar

Servinformación cuenta con las medidas de autenticación necesarias que permiten identificar de manera segura al Titular de los datos personales que realiza el reclamo, el cual lo podrá presentar el Titular, teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

Derechos Garantizados mediante el procedimiento de reclamos:

Corrección o Actualización: Servinformación y/o los Encargados internos, garantizarán a los titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos o a sus causahabientes, el derecho de corregir o actualizar los datos personales que reposen en sus bases de datos, mediante presentación de reclamación, cuando consideren que se cumplen los parámetros establecidos por la ley o los señalados en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales para que sea procedente la solicitud de Corrección o Actualización.

Revocatoria de la autorización o Supresión de los datos Personales: Servinformación y/o los Encargados, garantizarán a los titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos o a sus causahabientes, el derecho de Solicitar la Revocatoria de la autorización o solicitar la supresión de la información contenida en su registro individual o toda aquella que esté vinculada con su identificación cuando consideren que se cumplen los parámetros establecidos por la ley o los señalados en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales. Así mismo se garantiza el derecho de presentar reclamos cuando adviertan el presunto incumplimiento de la Ley 1581 de 2012 o de la presente Política de tratamiento de datos personales.

Si el reclamo estuviese incompleto, el líder de seguridad de la información de Servinformación, deberá realizar el trámite respectivo, **requerirá al Titular antes del vencimiento del primer término (15 días) para que éste lo complete dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del requerimiento**, subsanando las fallas o errores. **Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información solicitada, se entenderá que ha desistido del reclamo, procediendo al archivo mediante un acta u oficio el cual deberá ser notificado al Titular Reclamante.** Sin perjuicio de que el Titular pueda volver a hacer uso de su derecho de reclamación.

En caso de recibido el reclamo y que este no sea de competencia de Servinformación para resolverlo, de ser posible se dará traslado a quien corresponda en un **término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.**

Una vez Servinformación haya recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "**reclamo en trámite**" y el motivo del mismo, en un

 servinformación <small>LOCALIZACIÓN INTELIGENTE</small>	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	M-SI- 01 Revisión 03
		Fecha	01-jul-24
		Página	23

término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido. El **término máximo para resolver la reclamación es de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.** Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, Servinformación 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.**

12.3. Procedimiento de Supresión de Datos Personales

En caso de resultar procedente la Supresión de los datos personales del titular de la base de datos conforme a la reclamación presentada, Servinformación, deberá realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información, sin embargo, el Titular deberá tener en cuenta que en algunos casos cierta información deberá permanecer en registros históricos por cumplimiento de deberes legales de la compañía por lo que su supresión versará frente al tratamiento activo de los mismos y de acuerdo a la solicitud del titular.

12.4. Canal de atención peticiones, consultas y reclamos

Para el ejercicio del derecho a realizar consultas, reclamos, correcciones, actualizaciones o supresión de datos personales, el titular podrá realizar la solicitud diligenciado el formulario dispuesto en el sitio web de servinformacion www.servinformacion.com en la seccion de habeas data (pqr), o de forma física a la Dirección Calle 84 No. 24-78 Bogotá.

13. Transferencia de datos personales a terceros países

En los casos en que Servinformación en desarrollo de alguna de sus funciones o actividades propias en el desarrollo de su objeto social le implique la transferencia de datos de carácter personal a terceros países, se regirá por las siguientes condiciones:

La transferencia de datos personales a terceros países solamente se realizará cuando exista autorización previa correspondiente del Titular y previa autorización de la Delegatura de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). Estas mismas condiciones se trasladarán y aplicarán a los Responsables del Tratamiento.

Se considera una transferencia internacional cualquier Tratamiento que suponga una transmisión de datos fuera del territorio colombiano, tanto si se realiza una cesión de datos, como si tuviera por objeto la prestación de un servicio al Responsable fuera de Colombia.

 servinformación <small>LOCALIZACIÓN INTELIGENTE</small>	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	M-SI- 01 Revisión 03
		Fecha	01-jul-24
		Página	24

Asimismo, se debe obtener la autorización previa del Delegado de Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), cuando se tenga previsto realizar transferencias internacionales de datos a países que no proporcionan un cierto nivel de protección. Esta autorización sólo podrá ser otorgada si se obtienen garantías adecuadas, como los contratos basados en las cláusulas tipo aprobadas por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), o las Reglas Corporativas Vinculantes.

La transferencia internacional de datos se podrá realizar mediante solicitud de Servinformación, estableciendo la finalidad, los colectivos de interesados o Titulares de la información de carácter personal, los datos objeto de transferencia y la documentación que incorpore las garantías exigibles para la obtención de la autorización; en la que conste una descripción de las medidas de seguridad concretas que van a ser adoptadas, tanto por Servinformación como por el Responsable o Encargado de los datos en su lugar de destino.

Servinformación no solicitará la autorización cuando la transferencia internacional de datos se encuentre amparada en alguna de las excepciones previstas en la Ley, sus Decretos Reglamentarios o cualquier norma que regule esta materia. Un ejemplo de ello, es el consentimiento del afectado a la transferencia, la transferencia es necesaria para establecer la relación contractual entre el afectado y el Responsable de la Base de Datos y la transferencia se refiere a una transacción dineraria.

14. Acreditación del principio de la responsabilidad demostrada (“Accountability”) y el Relacionamiento de terceros

Para el adecuado cumplimiento del régimen de protección de datos personales, Servinformación, identificará y mantendrá actualizado el entendimiento del ciclo de vida de la información personal de su operación, definiendo y validando especialmente los siguientes elementos:

- Revisión de las actividades que generan algún tipo de tratamiento de los datos personales.
- Validación de los puntos de captura de información personal, identificando el tipo de información que se recolecta y sus finalidades.
- Inventario y actualización de las bases de datos identificadas.
- Seguimiento al cumplimiento de las medidas de seguridad de las bases de datos y repositorios de información que se encuentren en el inventario.
- Identificación de terceros que realizarán el tratamiento de datos personales.

Los elementos antes relacionados son la base para la determinación de incorporación de coberturas jurídicas y técnicas en Servinformación, para que se pueda llevar a cabo

 servinformación <small>LOCALIZACIÓN INTELIGENTE</small>	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	M-SI- 01 Revisión 03
		Fecha	01-jul-24
		Página	25

un adecuado tratamiento de los datos personales en cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias.

Adicionalmente, como parte de un análisis integral, Servinformación procurará mantener relaciones con terceros que reflejen un compromiso por la protección de los datos personales y la operación que ellos implican. Al efecto, en los contratos que suscriba se incorporarán cláusulas de protección de datos personales, y adicionalmente, se podrá solicitar a los terceros en el desarrollo del vínculo comercial o contractual, información que permita validar el cumplimiento de las directrices contenidas en la Política de Protección de Datos Personales de Servinformación, así como aquellas directrices legales y reglamentarias, cuando se estime necesario.

Los terceros que realicen un tratamiento de datos personales de los cuales Servinformación es responsable, deberán acreditar el cumplimiento de los requisitos del régimen de protección de datos personales, aportando: i) la política de protección de datos personales; ii) información sobre los canales habilitados para el trámite de consultas y reclamos y iii) el cumplimiento sobre el registro de las bases de datos ante el Registro Nacional de Bases de Datos de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Sin perjuicio de lo anterior, Servinformación podrá realizar verificaciones aleatorias en el desarrollo del vínculo comercial o contractual para validar que se esté efectivamente cumpliendo con las disposiciones de protección de datos, por lo cual se podrá solicitar evidencias o soportes del cumplimiento. En todos los casos, Servinformación podrá incluir cláusulas en los contratos referidas al cumplimiento de las disposiciones sobre protección de datos personales.

En el evento en el cual Servinformación evidencie un incumplimiento de las disposiciones sobre protección de datos por parte del tercero, puede sugerir que se lleve a cabo un acuerdo para su cumplimiento; en el caso en que éste no cumpla, podrá promover la terminación de la relación contractual o comercial vigente.

14.1. Gestión del Riesgo y seguridad de la información personal

Tras identificar el flujo del ciclo de la información personal, se realiza un análisis continuo de la criticidad de los activos de información vinculados al manejo, administración o tratamiento de datos personales. Este análisis comprende, al menos, las siguientes actividades:

- Determinación de bases de datos y otros repositorios con información personal.
- Determinación del nivel de riesgo en función a su criticidad.
- Definición de controles de seguridad de la información con miras a mitigar el riesgo inherente a cada base de datos con información personal.

	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	M-SI- 01 Revisión 03
		Fecha	01-jul-24
		Página	26

Estas actividades están acompañadas de un monitoreo continuo para validar la efectividad de los controles y tener mejora continua.

14.2. Seguridad de los datos personales

Los datos personales se almacenarán en bases de datos automatizadas y manuales, frente a lo cual, Servinformación se compromete a adoptar las medidas administrativas, humanas y técnicas necesarias para su custodia, conservación, transporte, acceso, divulgación o comunicación, trazabilidad, auditoría y demás aspectos que se consideren necesarios, tanto para la información digital que se apoya en componentes tecnológicos como para la información en físico almacenada y custodiada en bodegas y que contienen datos personales. Otros aspectos asociados al tratamiento de datos personales.

14.3. Aviso de privacidad

Servinformación comunicará a las partes interesadas mediante aviso de privacidad el cumplimiento de la ley de protección de datos personales. Este aviso de privacidad recopila y sintetiza el tratamiento que se le debe dar a los datos personales al igual que informar derechos que tiene quien entregue información a la compañía.

Para dar cumplimiento a lo anterior, Servinformación informa sobre el tratamiento de datos personales y su finalidad por medio de los formatos M-SI-01-R01 Aviso de privacidad y M-SI-01-R02 Aviso de VideoCamara.

14.4. Uso de la marca de Servinformación que involucre tratamiento de datos de información personal

Para proteger su imagen y datos personales, Servinformación establece la prohibición a los trabajadores, proveedores o cualquier tercero con relación directa o indirecta, realizar sin autorización previa y por escrito cualquier iniciativa o actividad que involucre el uso nombre, enseña, razón social, símbolo, logo símbolo, marca o cualquier otro signo distintivo que impliquen el tratamiento de información personal. Cualquier actividad o iniciativa que se adelante sin el cumplimiento del presente requisito será responsabilidad exclusiva de su(s) autor(es) y promotor(es) Servinformación no se hace responsable de las consecuencias derivadas del incumplimiento de estas normas.

14.5. Uso de internet, aplicaciones, portales web y otros medios digitales de comunicación

Servinformación podrá desarrollar aplicaciones, plataformas, portales web o en general cualquier tipo de sistema informático de propósito interno o externo con destino a uno o

	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	M-SI- 01 Revisión 03
		Fecha	01-jul-24
		Página	27

múltiples usuarios, en adelante denominada de forma conjunta o genérica como “Aplicaciones”. El desarrollo de las aplicaciones podrá realizarse directamente por Servinformación o por medio de terceros desarrolladores que suministren, apoyen o asesoren en las distintas fases del desarrollo o en la infraestructura tecnológica para su operación y mantenimiento.

El desarrollo, operación, mantenimiento y actualización de Aplicaciones se realizará siguiendo los más altos estándares, procedimientos y controles para garantizar la protección de su información y adecuado tratamiento de los datos personales involucrados.

Servinformación se abstendrá de publicar o divulgar mediante internet o cualquier otro medio masivo de comunicación, información personal de naturaleza sensible de los titulares respecto de los cuales ejerce tratamiento, excepto en aquellos casos en los que se asegure que el acceso es técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo para los titulares o terceros autorizados conforme a los términos legales.

De igual forma, Servinformación se abstendrá de divulgar o publicar información de carácter discriminatorio, ofensivo o que pueda afectar las particulares condiciones de vulnerabilidad o indefensión del titular de información, y publicará los términos de condiciones de uso para información de las partes involucradas.

14.6. Uso de Cookies

Las cookies son pequeños archivos de texto que se almacenan en su dispositivo (computadora, teléfono inteligente, tableta) cuando visita un sitio web. Contienen información que se utiliza para recordar sus preferencias, rastrear su actividad en el sitio y, en algunos casos, personalizar los anuncios que ve el usuario. En este orden de ideas, las cookies podrán ser utilizadas por Servinformación para mejorar la experiencia en línea del usuario al guardar sus preferencias cuando visite las Aplicaciones de Servinformacion.

Servinformación en el desarrollo de sus actividades, en particular en relación a la gestión de medios digitales, podrá hacer uso de cookies propias o de terceros tanto en plataformas propias o aquellas gestionadas por encargo, lo anterior con el propósito de determinar, por ejemplo, cuántos usuarios visitaron las aplicaciones accedidas.

Principales cookies a emplear por Servinformación corresponden a los siguientes:

- **Cookies estrictamente necesarias:** Estas cookies son esenciales para el funcionamiento básico de nuestro sitio web. Le permiten navegar por las

 servinformación <small>LOCALIZACIÓN INTELIGENTE</small>	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	M-SI- 01 Revisión 03
		Fecha	01-jul-24
		Página	28

páginas, acceder a áreas seguras y utilizar funciones como formularios de contacto. Sin estas cookies, el sitio no funcionará correctamente.

- **Cookies de rendimiento/análíticas:** Estas cookies recopilan información sobre cómo utiliza nuestro sitio web, como las páginas que visita con más frecuencia y si encuentra algún error. Nos ayudan a mejorar el rendimiento y el diseño del sitio. La información recopilada es anónima.
- **Cookies de funcionalidad:** Estas cookies permiten que el sitio web recuerde las elecciones que hace (como su nombre de usuario, idioma o región) y le brinde una experiencia más personalizada.
- **Cookies de publicidad/seguimiento:** Estas cookies se utilizan para mostrar anuncios relevantes para sus intereses. También pueden limitar la cantidad de veces que ve un anuncio y ayudar a medir la efectividad de las campañas publicitarias. Estas cookies suelen ser colocadas por redes publicitarias de terceros con nuestro permiso.

De igual forma, las cookies son utilizadas para recordar preferencias de los usuarios de las aplicaciones, lo cual implica:

- Si el usuario de la aplicación borra todas sus cookies, tendrá que volver a actualizar sus preferencias.
- Si el usuario usa un dispositivo, perfil de ordenador o navegador distintos, tendrá que volver a comunicar sus preferencias.

Toda la información obtenida mediante cookies está cifrada y con las mismas no se recopilan datos personales como números de tarjetas de crédito u otra información de naturaleza financiera o crediticia.

La mayoría de los navegadores indican cómo rechazar nuevas cookies, cómo recibir notificaciones de las nuevas y cómo desactivar las ya existentes. Sin embargo, es importante destacar que sin ellas el usuario no podrá sacar todo el partido a la información de Servinformación. Cualquier otro uso adicional o complementario de cookies por parte de las aplicaciones de Servinformación, será informado al usuario o titular en los respectivos términos y condiciones de navegación web.

14.7. Uso de Direcciones IP

Una dirección de IP es un identificador único que algunos dispositivos electrónicos emplean para detectar y comunicarse desde la internet. Eventualmente al visitar, usar o acceder al sitio de Servinformación, gestionado directamente o por un tercero, se podrá visualizar la dirección IP del dispositivo que emplee el usuario o titular de la información para conectarse a internet. Esta información puede ser utilizada para determinar la ubicación física general del dispositivo y saber de qué regiones geográficas proceden los visitantes o usuarios de las Aplicaciones con miras a facilitar o permitir la prestación

	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	M-SI- 01 Revisión 03
		Fecha	01-jul-24
		Página	29

de un servicio; por ejemplo, para la georeferenciación del usuario o titular de la información con miras a facilitar el proceso comercial.

14.8. Uso de VPN

Las VPN son una tecnología de cifrado y seguridad que permite a los usuarios conectarse a Internet de forma segura, protegiendo sus datos. Servinformación gestiona el uso de VPN para el desarrollo de actividades de alto impacto asegurando así la información protegiendo de amenazas la seguridad de las comunicaciones y la privacidad de los datos corporativos.

15. Control de acceso y video vigilancia

15.1. Control de acceso

Las áreas donde se ejecutan procesos relacionados con información confidencial o restringida deben contar con controles de acceso que sólo permitan el ingreso a los colaboradores autorizados y que permita guardar la trazabilidad de los ingresos y salidas.

15.2. Video Vigilancia

La compañía cuenta con cámaras de video vigilancia que tienen como finalidad dar cumplimiento a las políticas de seguridad física, cumpliendo con los parámetros establecidos en la Guía para la Protección de Datos Personales en Sistemas de Videovigilancia, expedidos por la SIC como autoridad de control. esta información esta comunicada por medio del registro **M-SI-01-R02 Aviso de video camara**

Las imágenes deberán ser conservadas por un tiempo máximo de 30 días. En caso que la imagen respectiva sea objeto o soporte de una reclamación, queja, o cualquier proceso de tipo judicial, hasta el momento en que sea resuelto.

16. Actualización y Auditorías

Servinformación podrá modificar los términos y condiciones de la presente política como parte de nuestro esfuerzo por cumplir con las obligaciones establecidas por la Ley 1581 de 2012, los decretos reglamentarios y demás normas que complementen, modifiquen o deroguen esta política, con el fin de reflejar cualquier cambio en nuestras operaciones o funciones. En los casos que esto ocurra se publicará la nueva política en el RNBD.

Servinformación garantiza la calidad de los datos a través de estrategias, mecanismos o campañas de actualización de datos de los titulares de información personal. Con

	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	M-SI- 01 Revisión 03
		Fecha	01-jul-24
		Página	30

base a los resultados obtenidos, se diseñarán e implementarán los planes de mejoramiento (preventivos, correctivos y de mejora) necesarios. A su vez realizará procesos de revisión con una periodicidad mínima de un año o de forma extraordinaria ante incidentes graves que afecten a la integridad de las bases de datos personales.

Los resultados de la revisión junto con los eventuales planes de mejoramiento serán presentados por el Líder de Seguridad de la Información para su valoración y aprobación.

17. Vigencia del dato

Las bases de datos en las que se registrarán los datos personales tendrán una vigencia igual al tiempo en que se mantenga y utilice la información para las finalidades descritas en esta política. Una vez se cumpla (n) esa (s) finalidad (es) y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar su información, sus datos serán eliminados de nuestras bases de datos

18. Vigencia de la política

El presente Manual de políticas de tratamiento de datos personales, rige a partir del primero (01) de diciembre de 2016, con vigencia indefinida.

19. Registro Nacional de bases de datos

De acuerdo con el Art. 25 de la Ley 1581, sus decretos, circulares y normas reglamentarias y complementarias, el Titular o cualquier interesado podrá encontrar en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) dispuesto por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) en su página web <https://rnbd.sic.gov.co/sisi/consultaTitulares/consultas/> inscritas todas las bases de datos con información de carácter personal tratadas por Servinformación y este Manual de Políticas y Procedimientos.

20. Historial de cambios

HISTORIAL DE CAMBIOS		
Fecha	Revisión	Descripción
2/05/2019	00	Emisión del documento.
30/12/2021	01	Ajuste a definiciones, inclusión link de formatos. ajuste general
01/06/2023	02	Inclusión Numeral 15 Actualización y auditoria
01/07/2024	03	Ajuste y revisión general del documento, inclusión del Decreto 1081 de 2015. Se ingresa

	MANUAL DE POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código	M-SI- 01 Revisión 03
		Fecha	01-jul-24
		Página	31

HISTORIAL DE CAMBIOS		
Fecha	Revisión	Descripción
		el numeral 5 marco normativo. En el numeral 7 se especifican los tipos titulares del tratamiento, se mejoran las finalidades por tipo de base. Inclusión numeral 14 de responsabilidad demostrada. Inclusión numeral 15 Control de acceso. inclusión numeral 15 vigencia del dato