



**MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL  
TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES**

**CÓDIGO: MN-GS-SI-008**

**VERSIÓN: 2**

**ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022**

**EMISIÓN: Noviembre 2022**

# MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
<b>Nombre:</b> Lina Tatiana Hernández		<b>Nombre:</b> Daniela Artunduaga Arboleda		<b>Nombre:</b> Javier Alfonso Guzmán Medina	
<b>Cargo:</b> Gestor Protección de Datos Personales		<b>Cargo:</b> Profesional de Planeación		<b>Cargo:</b> Secretario Técnico Comité Institucional de Gestión y Desempeño	
<b>Fecha:</b> Diciembre 2022		<b>Fecha:</b> Diciembre de 2022		<b>Fecha:</b> Diciembre de 2022	
		<b>Nombre:</b> David Cerón Beltrán			
		<b>Cargo:</b> Oficial de Seguridad de la Información y Ciberseguridad			
		<b>Fecha:</b> Diciembre de 2022			



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008

VERSIÓN: 2

ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022

EMISIÓN: Noviembre 2022

### 1. INTRODUCCIÓN.

Mediante la implementación de este manual al interior de la Compañía, se establecen las políticas, procesos y procedimientos que deben ser atendidos por las áreas o personas encargadas de realizar el tratamiento de las diferentes bases de datos personales que se tengan o se generen.

Por lo tanto, las políticas, procesos y procedimientos aquí establecidos están orientados a lograr una protección efectiva del derecho constitucional de *habeas data*, el cual ha sido definido por la Corte Constitucional de Colombia como “...una garantía del derecho a la intimidad, (...) una manifestación del libre desarrollo de la personalidad (...) un derecho autónomo, en que el núcleo del derecho al *habeas data* está compuesto por la autodeterminación informática y la libertad – incluida la libertad económica<sup>1</sup>”

### 2. OBJETIVO

El presente manual tiene como objeto dar la información necesaria y suficiente a los diferentes grupos de interés, así como establecer los lineamientos que garanticen la protección de los datos personales que son objeto de tratamiento de datos personales a través de los procedimientos y políticas de 4-72, para de esta forma, dar cumplimiento de la ley, políticas y procedimientos de atención de derechos de los titulares, criterios de recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión que se dará a los datos personales.

### 3. ALCANCE

El presente manual tiene por objeto ser desarrollado y aplicado por parte de Servicios Postales Nacionales 4-72, en los procesos, subprocesos y/o líneas de trabajo, a sus terceros, contratos y vinculados a través de convenios, donde se maneje información relacionada con datos personales en procesos internos de carácter contractual, comercial, financiero, corporativo y administrativo de la Compañía; contable, fiscal y/o tributario; laboral y de seguridad y control de ingreso y salida de personal.

---

<sup>1</sup> Sentencia C-748 de 2011



# MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008
VERSIÓN: 2
ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022
EMISIÓN: Noviembre 2022

## Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. OBJETIVO.....	2
3. ALCANCE.....	2
4. DEFINICIONES.....	9
5. REFERENCIA NORMATIVA.....	11
6. PRINCIPIOS APLICABLES AL PRESENTE MANUAL.....	12
7. ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	13
7.1. Lineamientos generales.....	13
<b>7.18. DATOS SENSIBLES.....</b>	<b>21</b>
7.19. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES.....	21
8. POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES ALMACENADA EN LAS BASES DE DATOS DE LA COMPAÑÍA.....	22
8.1. DATOS DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:.....	22
<b>8.2. TRATAMIENTO Y FINALIDADES.....</b>	<b>22</b>
8.3. BASES DE DATOS DE 4-72:.....	22
8.3.1. DE LA BASE DE DATOS BASE DE DATOS DE PROCESOS ESTRÁTEGICOS. 24	
8.3.1.1. FINALIDAD.....	24
<b>8.3.1.1.1. Archivo de datos 1: Gestión de comunicaciones e innovación. ....</b>	<b>24</b>
<b>8.3.1.1.2. Archivo de datos 1.1: Marketing. ....</b>	<b>24</b>
<b>8.3.1.1.2.1. Finalidad general.....</b>	<b>24</b>
<b>8.3.1.1.2.1.1. Finalidades específicas.....</b>	<b>24</b>
<b>8.3.1.1.2.1.2. Tipos de datos.....</b>	<b>24</b>
8.3.1.1.2.1.3. Proceso para la captura y almacenamiento de datos personales.....	25
<b>8.3.1.1.2.1.3.1. Usuarios de la página web.....</b>	<b>25</b>
8.3.1.1.2.1.3.1.1. Información capturada vía página WEB:.....	25
8.3.1.1.2.1.3.1.2. Proceso para la captura y almacenamiento de datos personales.....	25
8.3.1.1.3. Archivo de datos 1.2: Comunicaciones.....	26
8.3.1.1.3.2. Tipos de datos.....	26
8.3.1.1.3.3. Proceso para la captura y almacenamiento de datos personales.....	26
8.3.1.1.4.1. Finalidad.....	26



# MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008
VERSIÓN: 2
ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022
EMISIÓN: Noviembre 2022

8.3.1.1.4.2.	Archivo de datos 2.1: SST. ....	26
8.3.1.1.4.2.1.	Finalidad general. ....	26
8.3.1.1.4.2.2.	Tipo de datos.....	26
8.3.1.1.4.2.3.	Datos sensibles.....	27
8.3.1.1.4.2.4.	Proceso para la captura y almacenamiento de datos personales. ....	27
8.3.1.1.4.3.	Archivo de datos 2.2. selección y vinculación.....	28
8.3.1.1.4.3.1.	Finalidad.....	28
8.3.1.1.4.3.2.	Tipo de datos.....	28
8.3.1.1.4.3.3.	Datos sensibles.....	29
8.3.1.1.4.3.4.	Proceso de captura de datos personales. ....	29
8.3.1.1.4.3.4.1.	Recepción de hojas de vida.....	29
8.3.1.1.4.3.4.2.	Recepción de hojas de vida aprendices SENA. ....	29
8.3.1.1.4.4.	Archivo de datos 2.3. Novedades disciplinarias. ....	30
8.3.1.1.4.4.1.	Finalidad.....	30
8.3.1.1.4.4.2.	Tipo de datos.....	30
8.3.1.1.4.4.3.	Proceso de captura de datos personales. ....	30
8.3.1.1.4.5.	Archivo de datos 2.4: Bienestar y capacitación. ....	30
8.3.1.1.4.5.1.	Finalidad.....	30
8.3.1.1.4.5.1.1.	Tipo de datos.....	31
8.3.1.1.4.5.1.2.	Proceso de captura de datos personales. ....	31
8.3.1.1.4.6.	Archivo de datos 2.5: Contratación jurídica.....	31
8.3.1.1.4.6.1.	Finalidad.....	31
8.3.1.1.4.6.2.	Tipo de datos.....	31
8.3.1.1.4.6.3.	Datos sensibles.....	31
8.3.1.1.4.6.4.	Proceso de captura de datos personales. ....	32
8.3.1.1.4.7.	Archivo de datos 2.6: Nómina retiro. ....	32
8.3.1.1.4.7.1.	Finalidad.....	32
8.3.1.1.4.7.2.	Tipo de datos.....	32
8.3.1.1.4.7.3.	Datos sensibles.....	32
8.3.1.1.4.7.4.	Proceso de captura de datos personales. ....	32
8.3.2.	BASE DE DATOS PROCESOS MISIONALES. ....	33



# MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008
VERSIÓN: 2
ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022
EMISIÓN: Noviembre 2022

8.3.2.1.	Finalidad.....	33
8.3.2.2.	Archivo de datos 1.1: PQR. ....	33
8.3.2.2.1.	Finalidad.....	33
8.3.2.2.2.	Tipo de datos.....	33
8.3.2.2.3.	Proceso de captura de datos personales. ....	33
8.3.2.3.	Archivo de datos 1.2: Contact center. ....	34
8.3.2.3.1.	Finalidad.....	34
8.3.2.3.2.	Tipo de datos.....	34
8.3.2.3.2.1.	Proceso de captura de datos personales. ....	34
8.3.2.4.	Archivo de datos 1.3: Experiencia del servicio. ....	34
8.3.2.4.1.	Finalidad.....	34
8.3.2.4.2.	Tipo de datos.....	35
8.3.2.4.3.	Proceso de captura de datos personales. ....	35
8.3.2.5.	Archivo de datos 1.4: Atención al ciudadano y punto de venta. ....	35
8.3.2.5.1.	Finalidad.....	35
8.3.2.5.2.	Tipo de datos.....	35
8.3.2.6.	Archivo de datos 1.5: Indemnizaciones ....	36
8.3.2.6.1.	Finalidad.....	36
8.3.2.6.2.	Tipo de datos.....	36
8.3.2.6.3.	Proceso de captura de datos personales. ....	36
8.3.2.7.	Archivo de datos nivel 2: Gestión de la operación. ....	36
8.3.2.7.1.	Archivo de datos 2.1: Transporte.....	36
8.3.2.7.1.1.	Finalidad.....	36
8.3.2.7.1.2.	Tipo de datos.....	36
8.3.2.7.1.3.	Proceso de captura de datos personales. ....	37
8.3.2.8.	Archivo de datos 2.1: Logística internacional. ....	37
8.3.2.8.1.	Finalidad.....	37
8.3.2.8.2.	Tipo de datos.....	37
8.3.2.8.3.	Proceso de captura de datos personales. ....	38
8.3.2.9.	Archivo de datos 2.2: Control operativo.....	38
8.3.2.9.1.	Finalidad.....	38



# MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008
VERSIÓN: 2
ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022
EMISIÓN: Noviembre 2022

8.3.2.9.2.	Tipo de datos.....	38
8.3.2.9.3.	Proceso de captura de datos personales.....	38
8.3.2.10.	Archivo de datos 2.3. Distribución.....	38
8.3.2.10.1.	Finalidad.....	38
8.3.2.10.2.	Tipo de datos.....	38
8.3.2.10.3.	Proceso de captura de datos personales.....	39
8.3.2.11.	Archivo de datos 2.4: Admisión y tratamiento.....	39
8.3.2.11.1.	Finalidad.....	39
8.3.2.11.2.	Tipo de datos.....	39
8.3.3.	Archivo de datos 3: Servicios financieros.....	40
8.3.3.1.	Finalidad.....	40
8.3.3.2.	Tipo de datos.....	40
8.3.3.3.	Proceso de captura de datos personales.....	40
8.3.4.	Archivo de datos nivel 4: Gestión comercial.....	41
8.3.4.1.	Finalidad.....	41
8.3.4.1.1.	Archivo de datos 4.1: Ventas.....	41
8.3.4.1.1.1.	Finalidad.....	41
8.3.4.1.1.2.	Tipo de datos.....	41
8.3.4.1.1.3.	Proceso de captura de datos personales.....	41
8.3.4.1.2.	Archivo de datos 4.2: Gerencias regionales.....	41
8.3.4.1.2.1.	Finalidad.....	41
8.3.4.1.2.2.	Tipo de datos.....	42
8.3.4.1.2.3.	Proceso de captura de datos personales de la gerencia regional occidente y del eje cafetero.....	42
8.3.4.1.3.	Archivo de datos 4.3: Filatelia.....	42
8.3.4.1.3.1.	Finalidad.....	42
8.3.4.1.3.1.1.	Tipo de datos.....	42
8.3.4.1.3.1.2.	Proceso de captura de datos personales.....	43
8.3.4.1.4.	Archivo de datos 4.4: Comercio electrónico.....	43
8.3.4.1.4.1.	Finalidad.....	43
8.3.4.1.4.2.	Tipo de datos.....	43
8.3.4.1.4.3.	Proceso de captura de datos personales.....	43



# MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008
VERSIÓN: 2
ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022
EMISIÓN: Noviembre 2022

8.3.4.1.5.	Canal retail.....	44
8.3.4.1.5.1.	Finalidad.....	44
8.3.4.1.5.2.	Tipo de datos.....	44
8.3.4.1.5.3.	Proceso de captura de datos personales.....	44
8.3.5.	BASE DE DATOS PROCESOS DE APOYO.....	44
8.3.5.1.	Finalidad.....	44
8.3.5.2.	Archivo de datos 1: Seguridad postal.....	44
8.3.5.2.1.	Finalidad.....	44
8.3.5.2.1.1.	Tipo de datos.....	45
8.3.5.2.1.2.	Proceso de captura investigaciones.....	45
8.3.5.2.1.3.	Proceso de captura registro de incautaciones de sustancias prohibidas..	45
8.3.5.2.1.4.	Proceso de captura registro de vehículos autorizados de funcionarios. ...	45
8.3.5.2.1.5.	Proceso de captura registro de bicicletas autorizadas de funcionarios.....	45
8.3.5.2.1.6.	Proceso de captura entrega de tarjetas acceso.....	45
8.3.5.2.1.7.	Proceso de captura plataforma de monitoreo CCTV (circuito cerrado de televisión).	45
8.3.6.	Archivo de datos 2: Gestión jurídica.....	46
8.3.6.1.	Finalidad.....	46
8.3.6.1.1.	Tipo de datos.....	46
8.3.6.1.2.	Proceso de captura de datos personales defensa jurídica.....	46
8.3.6.1.3.	Proceso de captura de datos personales regulación empresarial.....	46
8.3.7.	Archivo de datos 3: Gestión financiera.....	46
8.3.7.1.	Finalidad.....	46
8.3.7.1.1.	Archivo de datos 3.1. Seguros.....	46
8.3.7.1.1.1.	Finalidad.....	46
8.3.7.1.1.2.	Proceso de captura de datos personales.....	47
8.3.7.1.2.	Archivo de datos 3.2.: Contratación compras.....	47
8.3.7.1.2.1.	Finalidad.....	47
8.3.7.1.3.	Proceso de captura de datos personales.....	47
8.3.7.2.	Archivo de datos 4: Gestión infraestructura tecnológica.....	47
8.3.7.2.1.	Finalidad.....	47
8.3.7.2.2.	Tipo de datos.....	47



**MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL  
TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES**

<b>CÓDIGO: MN-GS-SI-008</b>
<b>VERSIÓN: 2</b>
<b>ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022</b>
<b>EMISIÓN: Noviembre 2022</b>

8.3.7.2.3. Proceso para la captura y almacenamiento de datos personales.....	48
9. UBICACIÓN DE BASES DE DATOS.....	48
10. POLÍTICA ACTUALIZACIÓN UBICACIÓN BASES DE DATOS. ....	49
11. POLÍTICA ACCESO A DATOS SENSIBLES.....	49
12. POLÍTICA DE SEGURIDAD PARA EL USO DE IMÁGENES Y DATOS BIOMÉTRICOS.....	51
12.1. Finalidades de las imágenes capturadas en circuitos de seguridad.....	51
12.2. Protocolos de seguridad para la captura y uso de imágenes. ....	51
13. POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN FINANCIERA.....	51
14. POLÍTICA DE CAPTURA DE DATOS DE FORMA VERBAL. ....	54
15. POLÍTICA GARANTIZAR LA INTIMIDAD DEL USUARIO RESPECTO DEL USO DE SUS DATOS PERSONALES. ....	54
16. POLÍTICA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LAS BASES DE DATOS PERSONALES. ....	55
17. POLÍTICA PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS 55	
18. POLÍTICA ANONIMIZACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES SENSIBLES DE LOS CONTRATISTAS.....	57
19. POLITICA DE TRANSFERENCIA Y TRAMISIÓN DE DATOS PERSONALES. ....	57
20. POLITICA USO DE COOKIES.....	59
21. POLITICA DE MARKETING .....	61
22. VIGENCIA DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....	63
23. MEDIDAS DE SEGURIDAD.....	64
24. AUDITORÍAS INTERNAS.....	64
25. ANEXOS DEL MANUAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. ....	64



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008

VERSIÓN: 2

ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022

EMISIÓN: Noviembre 2022

### 4. DEFINICIONES

Para la debida aplicación y entendimiento de este Manual, las siguientes expresiones tendrán el significado que aquí se les otorga, o el significado que la Ley o la jurisprudencia aplicable les den, según dicha Ley o jurisprudencia sea modificada en tiempo.

- a) **LA COMPAÑÍA:** Será SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. (de ahora en adelante 4-72) identificada con el NIT (Número de Identificación Tributaria): 900.062.917-9, domiciliada en la Diagonal 25 G # 95 A 55, oficina 505 de la ciudad de Bogotá D.C., correo electrónico servicioalcliente@4-72.com.co y teléfono (+57) (601) 472 2000.
- b) **ACCESO RESTRINGIDO:** Nivel de acceso a la información limitado a parámetros previamente definidos. 4-72 no hará disponibles Datos Personales para su acceso a través de Internet u otros medios de comunicación masiva, a menos que se establezcan medidas técnicas que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas Autorizadas.
- c) **ÁREA RESPONSABLE DE PROTECCIÓN DE DATOS:** Es el área dentro de la 4-72, que tiene como función la vigilancia y control de la aplicación de la Política de Protección de Datos Personales y la implementación del Programa Integral de Protección de Datos Personales.
- d) **AUTORIZACIÓN:** Es el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus Datos Personales.
- e) **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 la 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.
- f) **BASE DE DATOS:** Es el conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento, electrónico o no, cualquiera que fuere la modalidad de su formación, almacenamiento, organización y acceso.
- g) **CALIDAD DEL DATO:** El dato personal sometido a tratamiento deberá ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Cuando se esté en poder de datos personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, 4-72 abstenerse de someterlo a Tratamiento, o solicitar a su Titular la completitud o corrección de la información.
- h) **CIRCULACIÓN RESTRINGIDA:** Los datos personales sólo serán tratados por aquel personal de 4-72 o quienes dentro de sus funciones tengan a cargo la realización de tales actividades. No podrán entregarse Datos Personales a quienes no cuenten con autorización o no hayan sido habilitados por 4-72.
- i) **ARCHIVO DE DATOS:** Son las bases de datos que se generan al interior de cada proceso, subproceso o línea de trabajo.
- j) **DATO PERSONAL:** Es cualquier información vinculada a una o varias personas determinadas o determinables o que puedan asociarse con una persona natural o jurídica.
- k) **DATO PÚBLICO:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008

VERSIÓN: 2

ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022

EMISIÓN: Noviembre 2022

públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

- l) **DATO SEMIPRIVADO:** Es aquella información que no es de 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 es el caso de los datos financieros, crediticios o actividades comerciales
- m) **DATO SENSIBLE:** Aquel dato que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos política
- n) **DERECHO DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES:** En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Sólo podrán tratarse aquellos datos que sean de naturaleza pública.
- o) **ENCARGADO DEL TRATAMIENTO:** Será quien por sí mismo o en asocio con otros, realizará el Tratamiento de Datos Personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- p) **INFORMACIÓN DIGITAL:** Toda aquella información que es almacenada o transmitida por medios electrónicos y digitales como el correo electrónico u otros sistemas de información.
- q) **OFICIAL DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO:** Será el profesional de alto nivel, quien tendrá bajo su responsabilidad el desarrollo de las políticas requeridas para la protección de los datos personales, con el fin de incorporarlas a este Manual, así como la responsabilidad de advertir los riesgos asociados al tratamiento de datos personales. Dentro de la Compañía este rol estará en cabeza del Gestor Nacional de Protección de Datos Personales.
- r) **ADMINISTRADORES DELEGADOS:** Serán los profesionales de alto nivel, delegados por el Oficial de Privacidad y Tratamiento, quienes tendrán bajo su responsabilidad cada una de las bases de datos que se generen al interior de su departamento o área de trabajo, debiendo por lo mismo velar por el desarrollo de las políticas requeridas para la protección de los datos personales, con el fin de incorporarlas a este Manual, así como la responsabilidad de advertirle oportunamente al Oficial de Privacidad y Tratamiento, acerca de los riesgos asociados al tratamiento de datos personales. Dentro de la Compañía estos roles se definirán conforme a las directrices que cada jefe defina en el subproceso o línea de trabajo que se encargue de dirigir.

Las personas que ocupen estos cargos serán las encargadas de verificar y controlar el archivo de la información suministrada por los clientes y proveedores, así como los datos referentes a los procesos internos de carácter contractual, comercial, financiero, corporativo y administrativo de la Compañía; contable, fiscal y/o tributario; laboral y de seguridad y control de ingreso y salude personal.

- s) **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:** Será la Compañía 4-72, quien tendrá la facultad de decidir sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- t) **TITULAR DEL DATO PERSONAL:** Es la persona natural o jurídica a quien se refiere la información que reposa en una Base de Datos y que sean objeto de Tratamiento. Es el sujeto del derecho de hábeas data.

- u) **TRANSFERENCIA:** Es el Tratamiento de Datos Personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por cuenta del receptor del Dato Personal, siempre cuando medie autorización del Titular y/o sea necesario en virtud de requerimientos legales o judiciales de autoridad competente.
- v) **TRANSMISIÓN:** Es la actividad de Tratamiento de Datos Personales mediante la cual se comunican los mismos, internamente o con terceras personas, dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando dicha comunicación tenga por objeto la realización de cualquier actividad de Tratamiento por cuenta del receptor del Dato Personal, siempre y cuando medie autorización del Titular y/o sea necesario en virtud de requerimientos legales o judiciales de autoridad competente.
- w) **TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:** Es cualquier operación y procedimiento sistemático, electrónico o no, sobre los Datos Personales, tales como la recolección, conservación, ordenamiento, almacenamiento, modificación, relacionamiento, uso, circulación, evaluación, bloqueo, destrucción, supresión y en general, el procesamiento de Datos Personales.
- x) **RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA:** En uno de los aportes más relevantes del Decreto 1377 de 2013, en el Artículo 26, el regulador introdujo en el sistema colombiano de protección de datos el criterio de la responsabilidad demostrada como una obligación en cabeza de los Responsables del Tratamiento. Igualmente, dispuso que los Responsable deben ser capaces de demostrar, a petición de la Superintendencia de Industria y Comercio, que han implementado medidas apropiadas y efectivas para cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012.
- y) **E-COMMERCE:** Business Models, Trends and Policies (Panorama del comercio electrónico: políticas, tendencias y modelos de negocio)<sup>2</sup>
- z) **CLICKAGREEMENT:** Es un acuerdo electrónico que es utilizado con frecuencia por proveedores de software o proveedores de servicios en línea que requieren el usuario para aceptar ciertos términos y condiciones antes de que puedan utilizar el proveedor.<sup>3</sup>

## 5. REFERENCIA NORMATIVA.

- a) **Artículo 15. Constitución Política.** "Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar."
- b) **Ley 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."
- c) **Ley 1581 de 2012.** "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"
- d) **Decreto 1377 de 2013.** "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012"
- e) **Decreto 103 de 2015.** "reglamentar la Ley 1712 de 2014, en lo relativo a la gestión de la información pública."
- f) **Decreto 1078 de 2015.** "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"

<sup>2</sup> Publicado originalmente por la OCDE en inglés con el título: Unpacking E-Commerce: Business Models, Trends and Policies © 2019 OCDE, París <https://doi.org/10.1787/23561431-en>.

<sup>3</sup> <https://ct.mansfield.edu/upload/Click-Through-CLICK-THROUGH-AGREEMENT-FAQ's-PASSHE>



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008
VERSIÓN: 2
ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022
EMISIÓN: Noviembre 2022

### 6. PRINCIPIOS APLICABLES AL PRESENTE MANUAL.

- a) **PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA:** Principio conforme al cual toda la información en poder de los sujetos obligados definidos en esta ley se presume pública, en consecuencia de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley.
- b) **PRINCIPIO DE BUENA FE:** En virtud del cual todo sujeto obligado, al cumplir con las obligaciones derivadas del derecho de acceso a la información pública, lo hará con motivación honesta, leal y desprovista de cualquier intención dolosa o culposa.
- c) **PRINCIPIO DE FACILITACIÓN:** En virtud de este principio los sujetos obligados deberán facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.
- d) **PRINCIPIO DE NO DISCRIMINACIÓN:** De acuerdo al cual los sujetos obligados deberán entregar información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivación para la solicitud.
- e) **PRINCIPIO DE GRATUIDAD:** Según este principio el acceso a la información pública es gratuito y no se podrá cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información.
- f) **PRINCIPIO DE CELERIDAD:** Con este principio se busca la agilidad en el trámite y la gestión administrativa. Comporta la indispensable agilidad en el cumplimiento de las tareas a cargo de entidades y servidores públicos.
- g) **PRINCIPIO DE EFICACIA:** El principio impone el logro de resultados mínimos en relación con las responsabilidades confiadas a los organismos estatales, con miras a la efectividad de los derechos colectivos e individuales.
- h) **PRINCIPIO DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN:** Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.
- i) **PRINCIPIO DE LA DIVULGACIÓN PROACTIVA DE LA INFORMACIÓN:** El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros.
- j) **PRINCIPIO DE RESPONSABILIDAD EN EL USO DE LA INFORMACIÓN:** En virtud de este, cualquier persona que haga uso de la información que proporcionen los sujetos obligados, lo hará atendiendo a la misma.
- k) **PRINCIPIO DE LEGALIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS:** El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- l) **PRINCIPIO DE FINALIDAD:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;
- m) **PRINCIPIO DE LIBERTAD:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008

VERSIÓN: 2

ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022

EMISIÓN: Noviembre 2022

- n) **PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- o) **PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- p) **PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución.
- q) **PRINCIPIO DE SEGURIDAD:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- r) **PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de esta.

### 7. ROLES Y RESPONSABILIDADES.

#### 7.1. Lineamientos generales.

Todas las áreas, Oficinas asesoras, Vicepresidencias, Direcciones, Subdirecciones y demás Oficinas de 4-72, deben tener en cuenta y cumplir los siguientes lineamientos:

- Deberán dar cumplimiento a los procedimientos, políticas y uso de anexos asociados con el manual de políticas para el tratamiento de datos personales, para efectuar la captura de un dato personal, de igual modo deben tener en cuenta los lineamientos en materia de protección de datos personales, y solicitar opinión al Gestor Nacional de Protección de Datos Personales, antes de celebrar cualquier negociación que involucre esta materia.
- Con relación a la protección de datos personales, privacidad de la información, seguridad de la información que contenga datos personales; todo requerimiento, evento, incidente, problema o cambio debe ser reportado y tramitado por el subproceso de seguridad de la información y ciberseguridad, único medio válido y autorizado para estos fines.

#### 7.2. Conformación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño, debe estar conformado por miembros de alto nivel de 4-72, integrado por los siguientes miembros, quienes participarán como miembros permanentes; con voz y voto:

- Presidente o su delegado.
- Secretario General.
- Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.
- Jefe de la Oficina Asesora Jurídica.
- Vicepresidente de Soporte Corporativo.
- Vicepresidente de Servicio al Cliente.



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008
VERSIÓN: 2
ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022
EMISIÓN: Noviembre 2022

- Gerente de Riesgos y Cumplimiento.
- Oficial de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
- El Jefe de la Oficina Asesora de Control interno.

### 7.2.1. Funciones del El Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño de 4-72, ejercerá en materia de protección de datos personales, entre otras funciones, las siguientes:

- Aprobar y hacer seguimiento, por lo menos una vez cada tres meses, a las acciones y estrategias adoptadas para la operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (de ahora en adelante MIPG).
- Articular los esfuerzos institucionales, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación, sostenibilidad y mejora del MIPG.
- Adelantar y promover acciones permanentes de autodiagnóstico para facilitar la valoración interna de la gestión.
- Asegurar la implementación y desarrollo de las políticas para la protección y tratamiento de datos personales para garantizar la seguridad y privacidad de la información, conforme a los lineamientos definidos por la Ley 1581 de 2012 y normas complementarias.
- Aprobar y hacer seguimiento a los planes, programas, proyectos, estrategias y herramientas necesarias para la implementación interna de las políticas de gestión para la protección de datos personales.
- Asesorar a la alta dirección de la entidad en la aplicación de la normatividad relacionada con la protección de datos personales y el principio de responsabilidad demostrada, para asegurar la privacidad de la información e intimidad de los titulares.
- Aprobar y promover las acciones requeridas para garantizar los derechos constitucionales y legales de las personas de manera profesional, diligente y efectiva conforme a lo previsto en el artículo 15 de la Constitución Política Nacional.
- Articular los esfuerzos institucionales, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la creación, implementación, sostenibilidad y mejora del Sistema Integrado de Gestión (SIG) en materia de protección de datos personales.
- Monitorear y hacer seguimiento en intervalos planificados al desempeño del Sistema Integrado de Gestión (SIG) en materia de protección de datos personales, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia, efectividad, adoptando las medidas correctivas y decisiones pertinentes.
- Revisar los diagnósticos del estado de la privacidad de los datos personales tratados por parte de 4-72.
- Acompañar e impulsar el desarrollo de planes de sobre privacidad desde el diseño y por defecto en proyectos de inteligencia artificial.
- Recomendar y aprobar roles y responsabilidades específicos que se relacionen con la privacidad y protección de datos personales.
- Aprobar el uso de metodologías y procesos específicos para la protección de datos personales.
- Participar en la formulación y evaluación de planes de acción para mitigar y/o eliminar riesgos, incluyendo los riesgos de privacidad de la información que contenga datos personales.
- Realizar revisiones periódicas del SGSI (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información) basado en el MSPI (Modelo de Seguridad y Privacidad de la



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008

VERSIÓN: 2

ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022

EMISIÓN: Noviembre 2022

Información) y las mejores prácticas internacionales en materia de privacidad y protección de datos personales establecidas por la ISO (International Organization for Standardization), por lo menos una vez al año, y según los resultados de esta revisión definir las acciones pertinentes.

- Promover la difusión y sensibilización de la privacidad y protección de datos personales, dentro de la entidad.
- Aprobar la metodología y apetito para la administración y gestión de los riesgos en seguridad y privacidad de la información que contenga datos personales.

### 7.3. Roles y Responsabilidades del Gestor de protección de datos personales.

Será el profesional de alto nivel, quien tendrá bajo su responsabilidad el desarrollo de las políticas requeridas para la protección de los datos personales, con el fin de incorporadas en el manual para el tratamiento de datos personales.

En particular debe desarrollar todas las actividades de dirección para la gestión de la privacidad y tratamiento de información que contenga datos personales.

Así mismo 4-72, debe contar con un colaborador o funcionario que cumpla con el rol de Gestor de protección de datos personales, que, entre otras responsabilidades, asuma como mínimo las siguientes:

- Diseñar, proponer y documentar políticas, estándares, directrices, manuales, procedimientos, planes y controles para gestionar la privacidad de la información que contenga de datos personales en la Entidad.
- Monitorear y hacer seguimiento al cumplimiento de las políticas, controles, procedimientos y planes en materia de protección de datos personales.
- Liderar la gestión de riesgos de seguridad sobre la gestión de la información que contenga datos personales propiedad de la 4-72.
- Coordinar y/o solicitar la realización periódica de auditorías a las prácticas de seguridad de la información que contiene datos personales, así como, hacer seguimiento a las recomendaciones que hayan resultado de cada auditoría.
- Revisar permanentemente los problemas de seguridad de la información que contenga datos personales existentes y de aquellos que se consideran potenciales.
- Planear, implementar y hacer seguimiento a las tareas, fechas, costos y planes de trabajo de seguridad y protección de la Información que contenga datos personales.
- Supervisar la respuesta a incidentes relacionados con protección de datos personales, así como la investigación de carácter administrativo iniciadas por parte de la autoridad de control apoyando las situaciones disciplinarias y legales necesarias.
- Gestionar y administrar los aspectos de seguridad de la información que contenga datos personales de continuidad del negocio.
- Apoyar la implementación segura de los sistemas de información, de acuerdo con el modelo de seguridad y privacidad de la información según la normatividad legal vigente.
- Supervisar que se garantice los siguientes principios: (i) Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos (ii) Principio de finalidad (iii) Principio de libertad (iv) Principio de veracidad o calidad (v) Principio de transparencia (vi) Principio de acceso y circulación restringida (vii) Principio de seguridad y (viii) Principio de confidencialidad.
- El Gestor de protección de datos personales, podrá convocar en todos los niveles diferentes funcionarios para formar grupos interdisciplinarios que apoyen la definición e implementación de los diferentes temas de seguridad de la información que contenga datos personales, independiente del proceso, subproceso y línea de trabajo.



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008
VERSIÓN: 2
ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022
EMISIÓN: Noviembre 2022

- Apoyar y dar cumplimiento de todas las políticas, normas, manuales y procedimientos de seguridad y privacidad de la información y ciberseguridad.
- Revisión de peticiones, quejas, reclamos y consultas de todo tipo, relacionadas con protección de datos personales.

### 7.4. Roles y Responsabilidades de la Dirección Nacional de Gestión Humana.

Las funciones a las cuales se les debe dar cumplimiento son:

- Asegurar que los funcionarios o colaboradores, empleados en misión, terceros, aprendices, practicantes y proveedores durante el proceso de selección y contratación, diligencien lo dispuesto el Anexo 04 del presente manual correspondiente a la autorización para el tratamiento de datos personales en esta etapa de la selección y vinculación laboral.
- Para el caso de los aprendices SENA, se deberá firmar lo dispuesto en el anexo 05 del manual, con el fin de capturar los datos necesarios para dar continuidad al contrato de aprendizaje como forma especial de vinculación dentro del Derecho Laboral.
- Una vez sea vinculado contractualmente con la compañía un funcionario, colaborador, empleado en misión, terceros, aprendiz, practicante, deberá asistir a la capacitación inicial dictada por parte de 4-72, donde se le socializará (i) las políticas en materia de protección de datos personales adoptada por parte de la compañía y (ii) se solicitará el diligenciamiento de un registro de capacitaciones, en este caso la autorización para el uso de datos personales se efectuará mediante el uso del anexo 06, el cual se deberá incluir en todos los registros de evidencias de capacitación que 4-72 se encarguen de dirigir.
- En el contrato de carácter laboral, que se elabore, con la finalidad de dar oportuno y adecuado cumplimiento de los temas de índole contractual, sindical y administrativo, deberá incluir lo dispuesto en el anexo 03 del presente manual, ya sea como una cláusula del contrato o como un otrosí.
- Asegurar que cada uno de los empleados y contratistas tomen conciencia y de cumplimiento de sus responsabilidades ante el Manual de políticas para el tratamiento de datos personales.
- Establecer y divulgar lineamientos sobre las consecuencias del incumplimiento de las políticas de seguridad contenidas en el MSPI (Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información).
- Proteger los intereses de 4-72, incorporando un procedimiento como parte del proceso de cambio o terminación de las responsabilidades del empleo o contrato, en caso de incumplimiento de una de las políticas dispuestas en el presente manual.
- Apoyar la capacitación y formación continua en materia de protección de datos personales, de acuerdo con las necesidades y coordinadas previamente con el Gestor Nacional de Protección de Datos Personales.
- Gestionar oportunamente la notificación a todo el personal que se vincule a la entidad, de sus obligaciones respecto del cumplimiento de las Políticas de protección de datos personales y de todas las normas, procedimientos y prácticas que de ella se deriven.
- Debe incluir y tener en cuenta los lineamientos y políticas de protección de datos personales en la gestión de la contratación con terceros, proveedores y contratistas.

### 7.5. Oficina Asesora Jurídica.

Las funciones a las cuales se les debe dar cumplimiento son:



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008
VERSIÓN: 2
ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022
EMISIÓN: Noviembre 2022

- Asesorar en materia legal a 4-72, en lo que se refiere a las novedades en materia de protección de datos personales, así como con la implementación del principio de responsabilidad demostrada.
- Velar por el cumplimiento de la normatividad y requisitos del (MSPI) Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información y demás regulaciones que disponga.
- Apoyar o asesorar en materia legal sobre (i) la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y acceso a la información pública” y (ii) la Ley 1581 de 2012 o sus modificaciones, a los diferentes procesos, subprocesos y líneas de trabajo de 4-72.
- Dar respuesta a requerimientos o procesos de carácter administrativo o judicial adelantados por parte de cual autoridad de control, y en particular por parte de la autoridad de control en materia de protección de datos personales, con la respectiva aprobación por parte del Gestor Nacional de Protección de Datos Personales.
- Dar respuesta a conceptos jurídicos en materia de protección de datos personales, solicitados por terceros, estableciendo posiciones jurídicas claras y coherentes a través del tiempo y el avance de la legislación, con la respectiva aprobación por parte del Gestor Nacional de Protección de Datos Personales.

### 7.6. La Dirección Nacional de Informática y Tecnología.

Las funciones a las cuales se les debe dar cumplimiento son:

- Cumplir la función de apoyar y gestionar los requerimientos e incidentes relacionados con fallas de seguridad respecto del tratamiento de datos personales.
- Cuando se requiera la integración de plataformas tecnológicas de la entidad con otras entidades, velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos en el Manual de Políticas para el tratamiento de datos personales de 4-72.
- Efectuar análisis de impacto sobre la privacidad, con apoyo del Gestor Nacional de Protección de Datos Personales, desde el diseño y por defecto en proyectos adelantados por parte de la Dirección Nacional de Informática y Tecnología
- Promover el uso de tecnologías y proyectos de inteligencia artificial con el fin de que se creen soluciones de cumplimiento colaborativo a las normas de protección de datos personales.

### 7.7. Presidencia.

Los encargados de diseñar, elaborar y publicar las piezas de comunicación que permitan proveer la información al público en general, deberán solicitar a los participantes que no cuenten con un vínculo contractual de índole laboral con la compañía, la suscripción del Anexo N° 02 del presente manual, el cual contiene autorizaciones para usar la imagen del titular con fines comerciales.

### 7.8. Oficina Asesora de Control Interno.

La Oficina Asesora de Control Interno de 4-72, o en su defecto quien sea propuesto por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño deben practicar auditorías al menos una vez al año al Manual de política de protección de datos personales.

El resultado de estas auditorías debe ser reportado al Comité Institucional Coordinador de Control Interno con el objetivo de tomar las decisiones encaminadas en el cumplimiento de estas Política, procedimientos y prácticas asociadas al Manual de Políticas para el tratamiento de datos personales.



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008

VERSIÓN: 2

ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022

EMISIÓN: Noviembre 2022

### 7.9. Jefatura Nacional Marketing y Nuevos Negocios.

Las funciones a las cuales se les debe dar cumplimiento son:

- El encargado de elaborar las estrategias de Marketing que tienen como propósito posicionar la marca, así como fortalece el portafolio de productos y servicios, a través de acciones publicitarias en medio especializados o masivos, deberán solicitar aprobación por parte del Gestor Nacional de Protección de Datos Personales, antes de efectuar envíos con fines comerciales o de elaborar proyectos encaminados a capturar o tratar datos personales, con el fin de garantizar que se identifiquen plenamente los encargados y responsables en caso de que involucre tratamiento de datos personales.
- De igual forma, deberán usar lo contemplado en el anexo 01 del presente manual a la hora de capturar datos personales por medio de la página web o de proceso asociados con e-commerce.
- Dar cumplimiento a la política de marketing y cookies adoptada en el presente manual.

### 7.10. Jefatura Nacional de PQR.

Para gestionar y brindar respuesta, frente a las PQR's radicadas en el aplicativo CUN, sobre los derechos de los titulares de conocer, actualizar, rectificar o suprimir información personal, se debe tener en cuenta que en los casos de tramite interno de las PQR de protección de datos personales y privacidad de la información de la compañía, serán reportados al Gestor Nacional de Protección de Datos Personales para su aprobación y visto bueno mediante correo electrónico.

### 7.11. Jefatura Nacional de Servicio al Cliente.

Las funciones a las cuales se les debe dar cumplimiento son:

Los encargados de dar instrucciones y lineamientos al personal que se encuentra atendiendo directamente a la ciudadanía, deberá solicitar que se adopte el proceso de captura definido por parte de 4-72, en el marco contractual suscrito con el encargado.

- En el proceso de captura y almacenamiento de datos personales se efectuará por medio de un encargado del tratamiento, quién deberá cumplir los lineamientos adoptados por parte de 4-72 así como los deberes que le impone la Ley 1581 de 2012 y su Decretos reglamentarios.
- El encargado de efectuar procesos de incrementar la satisfacción de sus usuarios, clientes y ciudadanía deberá tener en cuenta que, en el caso que se implemente únicamente un sistema de datos estadísticos que no asocien la calificación de un servicio con un usuario no será necesario solicitar la autorización para el tratamiento de datos personales, conforme a lo dispuesto en el Art. 10 de la Ley 1581 de 2012, y en el caso de que se elabore una encuesta donde se soliciten datos personales del usuario, deberá implementarse lo contemplado en el Anexo 06 del presente manual.

### 7.12. Jefatura Nacional de Puntos de Venta.

Los colaboradores o trabajadores vinculados con 4-72, solicitarán verbalmente la autorización al usuario. En este punto los colaboradores o trabajadores vinculados con 4-72, entienden que cuentan con la obligación de diligenciar únicamente la información fidedigna, completa y veraz, en el sistema implementado por parte de la compañía, dando cumplimiento a la política de captura de datos de forma verbal y de igual forma dar aplicación al formato captura datos sensibles en puntos de venta donde se solicite el uso de datos biométricos contemplado en el Anexo 18 del presente manual.



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008

VERSIÓN: 2

ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022

EMISIÓN: Noviembre 2022

### 7.13. Dirección Nacional Financiera.

El área encargada o quién haga sus veces de efectuar a través de redes propias y aliadas, de prestar servicios postales de pago<sup>4</sup>, que permitan incrementar la comercialización y los ingresos, deberá dar cumplimiento a la política para el tratamiento de información financiera.

En todo caso, en el evento que traten datos en relación con la información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, se deberá solicitar autorización para el tratamiento de datos personales de carácter financiero definida en el anexo N° 11.

### 7.14. Dirección Nacional Contratación y Compras.

Las funciones a las cuales se les debe dar cumplimiento son:

- Se anonimizarán los datos personales de los contratistas relacionados con (i) Huellas digitales y (ii) Fotografías, antes de efectuar cualquier publicación en la página web, para garantizar el derecho de intimidad del titular en la medida de lo posible.
- La carta de presentación de la propuesta, por parte del posible contratista, incluye la cláusula que corresponde al anexo N° 13, donde informará si nos autoriza para el tratamiento de sus datos personales.

### 7.15. Dirección Nacional de Seguridad Postal.

Las funciones a las cuales se les debe dar cumplimiento son:

- Los procesos de captura del archivo de datos de seguridad postal tendrán que dar cumplimiento a la política de seguridad para el uso de imágenes y datos biométricos, la autorización para el tratamiento de estos datos se efectuará por medio de conductas inequívocas, para aquellos terceros que no se encuentren vinculados contractualmente con la compañía se captura conforme a lo dispuesto en el anexo N°12.
- Los titulares que se encuentren vinculados con la compañía contractualmente autorizarán el uso de sus datos, en caso de que así lo deseen, desde la suscripción del contrato.

### 7.16. Funcionarios o colaboradores, empleados en misión, terceros, aprendices, practicantes y proveedores de 4-72.

Los funcionarios o colaboradores, empleados en misión, terceros, aprendices, practicantes y proveedores que utilicen la información y los sistemas para su procesamiento son responsables de conocer, dar a conocer y cumplir el Manual de políticas para el tratamiento de datos personales, y sus políticas específicas vigentes, deben dar cumplimiento a los siguientes puntos:

- Llevar a cabo su trabajo, asegurando que sus acciones no producen ningún incumplimiento al Manual de políticas para el tratamiento de datos personales.
- Comunicar al Gestor Nacional de Protección de Datos Personales los incidentes de seguridad de la información que contenga datos personales.

<sup>4</sup> <https://mintic.gov.co/portal/inicio/Oferta-Institucional/Servicios-postales/4015:Servicios-Postales-de-Pago> Conjunto de servicios de pago prestados mediante el aprovechamiento de la infraestructura postal exclusivamente.



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008
VERSIÓN: 2
ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022
EMISIÓN: Noviembre 2022

- Hacer uso de las mejores prácticas definidas en la entidad para todos los temas relacionados con la seguridad y privacidad de la información que contiene datos personales.
- Cumplir con las cláusulas de confidencialidad, reserva de la información y protección de datos personales firmado con la entidad.
- El propietario de un archivo o base de datos tendrá las siguientes responsabilidades:
  - Definir si el activo de información está afectado por la Ley de Protección de Datos o la Ley de transparencia y aplicarle en su caso, la política en materia de protección de datos personales que corresponda.
  - Definir quiénes pueden tener acceso a la información, cómo y cuándo, de acuerdo con la clasificación y valoración interna de la información y la función a desempeñar.
  - Informar al Gestor Nacional de Protección de Datos Personales de 4-72, cuando existan cambios o no sustanciales en las bases de datos.<sup>5</sup>
  - Informar al Gestor Nacional de Protección de Datos Personales de 4-72, cuando detecte cualquier incidente de seguridad de la información que contenga datos personales, para tratarlo y corregirlo mediante la aplicación de controles.
  - Implementar las medidas de seguridad de la información necesarias en su proceso, subproceso o línea de trabajo para evitar fraudes, acceso no autorizado a la información, robos o interrupción en los servicios y activos.
  - En los casos que aplique, asegurarse que funcionarios o colaboradores, empleados en misión, terceros, aprendices, practicantes y proveedores tienen cláusulas de confidencialidad de la información en sus contratos y son conscientes de sus responsabilidades.

### 7.17. Administradores de los Sistemas, Infraestructura y Plataformas de TI.

Los administradores de los diferentes sistemas o de las diferentes infraestructuras tecnológicas y plataformas de TI, deben en forma activa implementar las políticas, normas, estándares, formatos y procedimientos, para brindar un nivel apropiado de seguridad y privacidad de la información que contiene datos personales, para lo cual deberán:

- Conocer y cumplir el Manual de Políticas para el tratamiento de datos personales.
- Dentro de sus funciones de administración de los sistemas de información, componentes de infraestructura y plataformas tecnológicas, aplicar los lineamientos, directrices o políticas de seguridad y privacidad de la información que contenga datos personales.
- Informar y tramitar el reporte de incidentes de seguridad de la información que contenga datos personales de acuerdo con el procedimiento establecido por el Subproceso de Seguridad de la Información y Ciberseguridad de 4-72.

<sup>5</sup> Son cambios sustanciales los que se relacionen con la finalidad de la base de datos, el Encargado del Tratamiento, los canales de atención al Titular, la clasificación o tipos de datos personales almacenados en cada base de datos, las medidas de seguridad de la información implementadas, la Política de Tratamiento de la Información y la transferencia y transmisión internacional de datos personales.



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008
VERSIÓN: 2
ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022
EMISIÓN: Noviembre 2022

**Nota:** El incumplimiento al presente Manual de Políticas de protección de datos personales, traerá consigo las consecuencias legales que apliquen a la normativa de la Entidad. CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS.

### 7.18. DATOS SENSIBLES.

Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

### 7.19. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES.

Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

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

### 7.20. AUTORIZACIÓN ESPECIAL DE DATOS PERSONALES SENSIBLES.

4-72 informará a través de los diversos medios de obtención de la autorización a todos sus titulares, que en virtud de la ley 1581 del 2012 y normas reglamentarias estos no están obligados a otorgar la autorización para el tratamiento de datos sensibles.

En caso de tratamiento de datos relativos a la salud, 4-72, implementará las medidas necesarias para proteger la confidencialidad de la información. Los datos sensibles biométricos tratados tienen como finalidad la identificación de las personas, la seguridad, el cumplimiento de obligaciones legales y la adecuada prestación de los productos.

### 7.21. DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.

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

- Que respondan y respeten el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008

VERSIÓN: 2

ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022

EMISIÓN: Noviembre 2022

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

### 8. POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES ALMACENADA EN LAS BASES DE DATOS DE LA COMPAÑÍA.

#### 8.1. DATOS DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:

Será 4-72., identificada con NIT 900.062.917- 9 y domiciliada principalmente en la dirección diagonal 25 g # 95ª 55 en Bogotá, D.C, quién cuenta con los siguientes canales de atención:

- a) Diagonal 25 g # 95 a 55, Bogotá - Colombia - código postal: 11091
- b) Sede administrativa: (+57) (601) 472 2005
- c) Canales físicos y electrónicos para atención al público
- d) Línea gratuita: 01 8000 111 210
- e) Contact center: (+57) (601) 472 2000
- f) Servicio al cliente: [servicioalcliente@4-72.com.co](mailto:servicioalcliente@4-72.com.co)
- g) Notificaciones judiciales: [notificaciones.judiciales@4-72.com.co](mailto:notificaciones.judiciales@4-72.com.co)

#### 8.2. TRATAMIENTO Y FINALIDADES.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y de conformidad con las autorizaciones impartidas por los titulares de la información, 4-72 realizará operaciones o conjunto de operaciones que incluyen recolección de datos, su almacenamiento, uso, circulación y/o supresión. Este Tratamiento de datos se realizará exclusivamente para las finalidades autorizadas y previstas en la presente Política y en las autorizaciones específicas otorgadas por parte del titular. De la misma forma se realizará Tratamiento de Datos Personales cuando exista una obligación legal o contractual para ello, siempre bajo los lineamientos de las políticas de Seguridad de la Información contemplada en el “Manual de Políticas de Seguridad de La Información y Ciberseguridad”, en todos los casos los datos personales podrán ser tratados con la finalidad de adelantar los procesos de control y auditorías internas y externas y evaluaciones que realicen los organismos de control. Así mismo y en ejecución del objeto social de 4-72, los datos personales serán tratados de acuerdo con el grupo de interés y en proporción a la finalidad o finalidades que tenga cada tratamiento, como se describe a continuación:

#### 8.3. BASES DE DATOS DE 4-72:

La Compañía cuenta con (03) tres bases de datos, las cuales se agrupan de acuerdo con la finalidad del tratamiento de los Datos Personales, así:

- a) Base de datos PROCESOS ESTRÁTEGICOS.
- b) Base de datos PROCESOS MISIONALES.
- c) Base de datos PROCESOS DE APOYO.

Cada una de las anteriores bases de datos involucra los siguientes Archivos de Datos:



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008

VERSIÓN: 2

ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022

EMISIÓN: Noviembre 2022

### a) Base de datos PROCESOS ESTRÁTEGICOS.

#### Archivo de datos 1: Gestión de comunicaciones e innovación.

Archivo de datos 1.1: Marketing.

Archivo de datos 1.2: Comunicaciones.

#### Archivo de datos 2: Gestión del talento humano.

Archivo de datos 2.1: SST (Seguridad y Salud en el Trabajo).

Archivo de datos 2.2: Selección y vinculación.

Archivo de datos 2.3: Novedades disciplinarias.

Archivo de datos 2.4: Bienestar y capacitación.

Archivo de datos 2.5: Contratación jurídica.

Archivo de datos 2.6: Nómina y retiro.

### b) Base de datos PROCESOS MISIONALES.

#### Archivo de datos 1: Servicio al cliente.

Archivo de datos 1.1: PQR.

Archivo de datos 1.2: Contact center.

Archivo de datos 1.3: Experiencia del servicio.

Archivo de datos 1.4: Atención al ciudadano y punto de venta.

Archivo de datos 1.5: Indemnizaciones.

#### Archivo de datos 2: Gestión de la operación.

Archivo de datos 2.1: Transporte.

Archivo de datos 2.1: Logística internacional.

Archivo de datos 2.2: Control operativo- control de calidad.

Archivo de datos 2.3: Distribución.

Archivo de datos 2.4: Admisión y tratamiento.

#### Archivo de datos 3: Servicios financieros.

Archivo de datos 3.1: operaciones financieras.

#### Archivo de datos 4: Gestión comercial

Archivo de datos 4.1: Ventas.

Archivo de datos 4.2: Gerencias regionales.

Archivo de datos 4.3: Filatelia.

Archivo de datos 4.4: Comercio electrónico.

Archivo de datos 4.5: Canal retail.

### c) Base de datos PROCESOS DE APOYO.

#### Archivo de datos 1: Seguridad postal.

#### Archivo de datos 2: Gestión jurídica.

Archivo de datos 2.1: Defensa jurídica.

Archivo de datos 2.1: Regulación empresarial.

#### Archivo de datos 3: Gestión financiera.

Archivo de datos 3.1: Seguros.

Archivo de datos 3.2: Contratación compras.

#### Archivo de datos 4. Gestión infraestructura.

Archivo de datos 4.1: Gestión de infraestructura tecnológica.



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008

VERSIÓN: 2

ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022

EMISIÓN: Noviembre 2022

Las bases y archivos de datos previamente mencionados han sido organizados y agrupados de acuerdo con la naturaleza de los datos que almacenan, conforme a las finalidades específicas y su ubicación física y electrónica.

Por lo anterior, los empleados de la Compañía y cualquier otro colaborador o persona que en razón a la naturaleza de sus funciones deba o pueda tener acceso a las bases de datos previamente señaladas, deberá dar estricto cumplimiento a las políticas y procedimientos establecidos en este manual, so pena de incurrir en faltas graves a sus obligaciones contractuales.

### **8.3.1. DE LA BASE DE DATOS BASE DE DATOS DE PROCESOS ESTRÁTEGICOS.**

#### **8.3.1.1. FINALIDAD.**

Definir los lineamientos estratégicos que permitan el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales de la organización a través de la formulación, control y seguimiento del plan estratégico, plan de acción institucional y sus proyectos de inversión, garantizando la oportuna gestión del riesgo mediante aplicación de metodologías, procesos de planeación y mejoramiento continuo.

##### **8.3.1.1.1. Archivo de datos 1: Gestión de comunicaciones e innovación.**

##### **8.3.1.1.2. Archivo de datos 1.1: Marketing.**

##### **8.3.1.1.2.1. Finalidad general.**

Gestionar las estrategias de Marketing que tiene como propósito posicionar la marca, así como fortalece el portafolio de productos y servicios, a través de acciones publicitarias en medio especializados o masivos. De igual forma, 4-72 con el propósito de generar valor en sus procesos y contribuir al posicionamientos, reputación y credibilidad de la entidad a nivel interno y externo, genera estrategias, tácticas y productos de comunicación.

##### **8.3.1.1.2.1.1. Finalidades específicas.**

- a) Procesos de mercadeo, de ofrecimiento y venta de nuestros servicios y productos, dentro del marco de las diferentes relaciones negócias adelantadas, a través de procesos de relacionamiento con clientes empleando o no mecanismos de inteligencia artificial.
- b) Actividades de mercadeo, de comunicación comercial y actividades de marketing promocional y/o publicidad ya sea propia o de terceros, incluyendo, pero sin limitarse a de aquellas marcas, productos y servicios que comercializa la Compañía o sus empresas vinculadas, ya sea societaria o contractualmente.
- c) Inteligencia de mercados, mejoramiento del servicio, verificaciones y consultas, habilitación de medios de pago, prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, así como cualquier otra actividad relacionada con nuestros productos y servicios, sean estos actuales y futuros, siempre que se encuentren relacionados con el desarrollo de nuestro objeto social.
- d) Efectuar estudios sobre hábitos de consumo, preferencia, interés de compra, prueba de producto, concepto, evaluación del servicio, satisfacción y otras relacionadas con los productos y servicios de la Compañía.

##### **8.3.1.1.2.1.2. Tipos de datos.**



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008
VERSIÓN: 2
ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022
EMISIÓN: Noviembre 2022

- a) Datos generales de identificación de la persona, familiares, beneficiarios o terceros. Ej: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.
- b) Datos específicos de identificación de la persona. Ej: firma, nacionalidad, datos de familia, firma electrónica, otros documentos de identificación, lugar y fecha de nacimiento o muerte, edad, etc.
- c) Datos de ubicación relacionados con actividad comercial o profesional de las personas. Ej: dirección, teléfono, correo electrónico, etc.
- d) Datos de ubicación personal relacionados con actividad privada de las personas. Ej: domicilio, teléfono, correo electrónico, etc.
- e) Datos financieros, crediticios y/o derechos de carácter económico de las personas.
- f) Datos personales de acceso a sistemas de información. Ej: usuarios, IP, claves, perfiles, etc.

### 8.3.1.1.2.1.3. Proceso para la captura y almacenamiento de datos personales.

4-72 captura y almacena datos que generalmente le son suministrados por clientes Compañía, así:

#### 8.3.1.1.2.1.3.1. Usuarios de la página web.

El proceso de captura y archivo de los Datos Personales que le puedan ser suministrados a la Compañía por parte de los clientes en la línea de trabajo de Marketing estratégico, deberá someterse al siguiente proceso:

##### 8.3.1.1.2.1.3.1.1. Información capturada vía página WEB:

- a) El usuario que ingrese a la página [www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co), con el fin de recibir información sobre productos y servicios que 4-72 pueda ofrecerle, podrá hacerlo en todo momento y de forma gratuita.
- b) 4-72, podrá usar “Cookies”, es decir, archivos o piezas de información que se almacenan por el buscador en el disco duro de la computadora, para obtener información adicional sobre los titulares durante su visita a nuestra página. Los titulares podrán registrar sus datos en el formato que la compañía ha dispuesto, donde podrán aceptar el tratamiento de sus datos mediante un clickagreement, conforme a lo dispuesto en el Anexo 01 del presente manual.
- c) El cargo designado al interior de la compañía mantendrá los archivos físicos y/o electrónicos bajo su custodia, en archivos físicos y electrónicos propios de 4-72.

##### 8.3.1.1.2.1.3.1.2. Proceso para la captura y almacenamiento de datos personales por medio de casillero virtual.

- a) 4-72, dentro de su portafolio de servicios, incluye el servicio Casillero Virtual 4-72 el cual permite que los colombianos puedan realizar sus compras en tiendas virtuales de Estados Unidos y traerlas a Colombia de manera fácil, rápida y segura.
- b) Casillero Virtual 4-72, es una dirección física en Miami, Florida que le permite a los usuarios del servicio redireccionar sus compras. Cada usuario, una vez se registra, recibe un número único (número de casillero) que lo diferencia de los demás usuarios. Esto permite que operativamente se identifique a quien pertenece el envío una vez llegue a la dirección física habilitada en Miami, se procese de manera eficiente y se generen los cargos correspondientes a cada cliente por el procesamiento del envío hasta la entrega al cliente en Colombia.



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008
VERSIÓN: 2
ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022
EMISIÓN: Noviembre 2022

- c) Mediante procesos asociados con e-commerce, los usuarios podrán registrarse permitiéndole a la compañía comercializar sus productos en canales digitales a través de distribución de paquetes con la mayor cobertura, tiempos de entrega y notificaciones.
- d) Los titulares podrán registrar sus datos en el formato que la compañía ha dispuesto, donde podrán aceptar el tratamiento de sus datos mediante un clickagreement, conforme a lo dispuesto en el Anexo 01 del presente manual.
- e) El cargo designado por 4-72 mantendrá los archivos físicos y/o electrónicos bajo su custodia.

### 8.3.1.1.3. Archivo de datos 1.2: Comunicaciones.

#### 8.3.1.1.3.1. Finalidad.

Diseñar, elaborar y publicar las piezas de comunicación que permitan proveer la información al público en general. De cada una de las acciones que realizar 4-72, con el fin de garantizar su promoción a través de los diversos medios de comunicación.

#### 8.3.1.1.3.2. Tipos de datos.

Datos de la descripción morfológica de la persona. Ej: color de piel, color de iris, color y tipo de cabello, señales particulares, estatura, peso, compleción, etc.

#### 8.3.1.1.3.3. Proceso para la captura y almacenamiento de datos personales.

- a) La información se capturará únicamente de los empleados o contratistas de la empresa, por lo que los vídeos que tengan fines comerciales solo podrán participar las personas mencionadas previamente de lo contrario las personas ajenas o externas deberán firmar el Anexo N° 02 del presente manual, el cual contiene autorizaciones para usar la imagen del titular con fines comerciales.
- b) La autorización por parte de los empleados o contratistas se capturará desde la firma inicial del contrato que contiene una cláusula donde autoriza el tratamiento de sus datos.

### 8.3.1.1.4. Archivo de datos 2: Gestión del talento humano.

#### 8.3.1.1.4.1. Finalidad.

Planear y gestionar las acciones encaminadas al desarrollo integral del talento humano al servicio de la organización.

#### 8.3.1.1.4.2. Archivo de datos 2.1: SST.

##### 8.3.1.1.4.2.1. Finalidad general.

Documentar y establecer la organización y el funcionamiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) para garantizar el cumplimiento de los lineamientos legales en Seguridad y Salud en el Trabajo en los centros de trabajo y mantener el más alto nivel de bienestar físico y mental de los funcionarios, contribuyendo a la disminución de enfermedades laborales y de los accidentes de trabajo.

##### 8.3.1.1.4.2.2. Tipo de datos.

- a) Datos generales de identificación de la persona, familiares, beneficiarios o terceros. Ej: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008

VERSIÓN: 2

ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022

EMISIÓN: Noviembre 2022

- b) Datos biométricos de la persona. Ej: huella, ADN, iris, Geometría facial o corporal, fotografías, videos, fórmula dactiloscópica, voz, etc.
- c) Datos relacionados con la historia laboral de la persona, experiencia laboral, cargo, fechas de ingreso y retiro, anotaciones, llamados de atención, etc.
- d) Datos relacionados con el nivel educativo, capacitación y/o historial académico de la persona, etc.
- e) Datos generales relacionados con afiliación y aportes al Sistema Integral de Seguridad Social. Ej: EPS, IPS, ARL, fechas de ingreso/retiro EPS, AFP, etc.

### 8.3.1.1.4.2.3. Datos sensibles.

- a) Datos sobre personas en situación de discapacidad o población en condición vulnerable
- b) Datos relacionados con el estado de salud de la persona, que incluyen resultados de pruebas, laboratorios, estudios, diagnósticos médicos, generales o especializados, psicológicos o psiquiátricos, medicamentos y/o tratamientos médicos o terapéuticos y en específico datos relacionados con pruebas de alcoholimetría, datos relacionados con seguimientos a las gestantes mediante llamadas al personal de contratos interadministrativos y de regionales, seguimiento a casos médicos, resultados de la toma de tensión arterial e informes de enfermería.

### 8.3.1.1.4.2.4. Proceso para la captura y almacenamiento de datos personales.

- a) **Valoraciones médicas:** La valoración médica se efectúa por medio de exámenes de ingreso, periódicos ocupacionales, de reubicación, post incapacidad y de retiro. Cuando se confirme un diagnóstico de enfermedad laboral, se adelanta un proceso para determinar el origen de alguna patología o cuando se tengan restricciones medicas vigentes, el trabajador quedará limitado para trabajar en la jornada extralaboral.

Basándose en las recomendaciones médicas arrojadas por las evaluaciones ocupacionales (de ingreso, periódica o post incapacidad), la entidad asume una de las siguientes acciones:

- Realizar seguimiento y vigilancia epidemiológica al funcionario.
  - Remitir al funcionario para valoración y tratamiento médico a través de la EPS / ARL.
  - Reubicar o reasignar actividades al funcionario, mediante oficio dirigido al funcionario y al jefe inmediato.
- b) **Seguimiento a accidentes de trabajo:** Con el objetivo de identificar y analizar las causas generadoras de los accidentes e incidentes de trabajo y determinar las acciones preventivas o correctivas que puedan requerirse, la entidad ha establecido un formato de Investigación de Accidentes e Incidentes de Trabajo a través del cual se capturan datos personales del funcionario accidentado.
  - c) **Prevención del alcoholismo y otras adicciones:** 4-72 ha definido una política para el control al consumo de alcohol, sustancias psicoactivas y tabaco, con alcance a todos sus centros de trabajo y aplicable a todo el personal que desarrolle actividades para la entidad, sin importar su tipo de vinculación, por lo que podrá de forma mensual y aleatoria realizar pruebas para la detección de consumo. Los resultados serán almacenados en archivos propios de la compañía y conservados con estricta reserva.  
El líder de SST notifica al área jurídica de la Dirección Nacional de Gestión humana el personal que cuente con un resultado positivo en la prueba de detección de alcohol, para que el área jurídica proceda a realizar el proceso disciplinario y la sanción correspondiente de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo.



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008
VERSIÓN: 2
ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022
EMISIÓN: Noviembre 2022

- d) **Capacitaciones:** Cuando sean brindadas capacitaciones al personal de la compañía sin importar su tipo de vinculación, se diligenciará un formato que contiene los datos de identificación del titular (nombre y cédula).
- e) **Atención de emergencias:** Todo funcionario que tenga una condición clínica que lo pueda llevar a una emergencia médica, será atendido por el personal de la brigada.  
En este punto la autorización para el tratamiento de datos se obtiene al momento de la firma del contrato laboral, donde se le informa expresamente al trabajador mediante una cláusula los datos que serán objeto de tratamiento en virtud de la relación laboral, contenida en el anexo N° 03 del presente manual. De igual forma la 4-72 ha definido la *política para el acceso a datos personales sensibles*, con el fin de salvaguardar el derecho a la intimidad de los titulares.
- f) **Recolección y tratamiento de datos para dar cumplimiento a protocolos de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo del riesgo de la pandemia por el covid-19**, donde se deberá tener en cuenta lo siguiente: (i) No se pueden utilizar medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar Tratamiento de datos personales (ii) No se puede recolectar cualquier dato sino solo aquel o aquellos que sean pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son requeridos. (iii) No se deben recolectar datos diferentes a los exigidos expresamente por el Ministerio de Salud y Protección Social para efectos de dar cumplimiento a los protocolos. (iv) Se debe informar al ciudadano la norma específica que ordena recolectar los datos que se le solicitan para dar cumplimiento a los protocolos de bioseguridad. (v) Se deberán implementar las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los datos personales evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, así como garantizar los principios de confidencialidad, acceso y circulación restringida. (vi) Los datos recolectados para dar cumplimiento a los protocolos de bioseguridad únicamente se podrán usar para los fines indicados por el Ministerio de Salud y Protección Social, y sólo se podrán almacenar durante el tiempo razonable y necesario para cumplir dichos protocolos. Una vez cumplida la finalidad.

### 8.3.1.1.4.3. Archivo de datos 2.2. selección y vinculación.

#### 8.3.1.1.4.3.1. Finalidad.

Admisión, selección, administración y vinculación de postulantes, empleados y en general del personal de la Compañía.

#### 8.3.1.1.4.3.2. Tipo de datos.

- a) Datos generales de identificación de la persona, familiares, beneficiarios o terceros. Ej: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.
- b) Datos biométricos de la persona. Ej: huella, ADN, iris, Geometría facial o corporal, fotografías, videos, fórmula dactiloscópica, voz, etc.
- c) Datos relacionados con la historia laboral de la persona, experiencia laboral, cargo, fechas de ingreso y retiro, anotaciones, llamados de atención, etc.
- d) Datos relacionados con el nivel educativo, capacitación y/o historial académico de la persona, etc.
- e) certificado de antecedentes (procuraduría, personería, contraloría, policía nacional, RMC)
- f) Datos generales relacionados con afiliación y aportes al Sistema Integral de Seguridad Social. Ej: EPS, IPS, ARL, fechas de ingreso/retiro EPS, AFP, etc.
- g) Datos financieros, crediticios y/o derechos de carácter económico de las personas.



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008

VERSIÓN: 2

ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022

EMISIÓN: Noviembre 2022

- h) Datos aprendices activos (etapa productiva / lectiva) y retirados, información básica, programa de formación, fecha de inicio para cada etapa.

### 8.3.1.1.4.3.3. Datos sensibles.

- a) Datos sobre personas en situación de discapacidad o población en condición vulnerable
- b) Datos relacionados con el estado de salud de la persona, que incluyen resultados de pruebas, laboratorios, estudios, diagnósticos médicos, generales o especializados, psicológicos o psiquiátricos, medicamentos y/o tratamientos médicos o terapéuticos, resultado de pruebas psicotécnicas (Personalidad, administrativas, comerciales), informe individual pruebas psicotécnicas, informe de selección, verificación de información, certificado médico de condiciones generales de salud.

### 8.3.1.1.4.3.4. Proceso de captura de datos personales.

#### 8.3.1.1.4.3.4.1. Recepción de hojas de vida.

- a) La recepción de hojas de vida es por medio físico y también utilizando mecanismos electrónicos tales como correo electrónico, referencias personales y bolsas de empleo en internet.
- b) Las hojas de vida serán evaluadas por la Dirección Nacional de Gestión Humana, quien (i) eliminará aquellas hojas de vida que no se ajusten al perfil, (ii) convocará a pruebas y entrevista a quienes cumplan con el perfil, (iii) se diligenciará la ficha de postulación y la autorización de tratamiento de datos contenida en el Anexo 04 del presente manual, y (iv) decidirá acerca de la contratación laboral.
- c) Las hojas de vida de personas no contratadas serán eliminadas en un periodo máximo de treinta (30) días calendario. Se envía carta de terminación del proceso a las personas que participaron y no quedaron seleccionadas, sin que se deje soporte físico de esta carta, donde se le indicará que puede recoger los documentos físicos, o de lo contrario serán eliminados una vez expire el periodo de los treinta días (30) calendario.

#### 8.3.1.1.4.3.4.2. Recepción de hojas de vida aprendices SENA.

- a) El contrato de aprendizaje es una forma especial de vinculación dentro del Derecho Laboral, sin subordinación y por un plazo no mayor a dos (2) años en la que una persona natural recibe formación teórica en una entidad de formación autorizada con el auspicio de una empresa patrocinadora que suministra los medios para que adquiera formación profesional metódica y completa requerida en el oficio, actividad u ocupación dentro del manejo administrativo, operativo, comercial o financiero propios del giro ordinario de las actividades del patrocinador con exclusividad en las actividades propias del aprendizaje y el reconocimiento de un apoyo de sostenimiento que garantice el proceso de aprendizaje y el cual, en ningún caso, constituye salario.<sup>6</sup>
- b) 4-72 podrá solicitar la vinculación de aprendices por medio del Sistema de gestión virtual de aprendices, y toda la información asociada con el aprendiz se alimentará en el mencionado sistema, sin embargo, deberá firmar la autorización para el tratamiento de datos prevista en el Anexo 05 del manual, con el fin de que pueda acceder a trámites administrativos internos para ejecutar la vinculación por medio del contrato de aprendizaje.

<sup>6</sup> <https://caprendizaje.sena.edu.co/sgva/EMPRESA/pag/ManualSGVAEmpresas.pdf>



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008

VERSIÓN: 2

ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022

EMISIÓN: Noviembre 2022

### 8.3.1.1.4.4. Archivo de datos 2.3. Novedades disciplinarias.

#### 8.3.1.1.4.4.1. Finalidad.

Son todos aquellos documentos, datos, imágenes, audios que alimentan un proceso disciplinario y constituyen el material probatorio para acreditar el incumplimiento contractual del trabajador.

#### 8.3.1.1.4.4.2. Tipo de datos.

- a) Citación a diligencias de descargos, diligencias de descargos, llamados de atención escritos, medidas de suspensión de labores, documento de terminación del contrato de trabajo, Solicitudes de retención salarial y solicitudes de embargo.

#### 8.3.1.1.4.4.3. Proceso de captura de datos personales.

- a) **Citación a diligencias de descargos:** mediante las cuales se comunica al trabajador los presuntos incumplimientos en los que ha incurrido y se le informa, fecha y hora para concurrir a la Dirección Nacional de Gestión Humana.
- b) **Diligencia de descargos:** donde se documenta lo manifestado en la diligencia de descargos, los cuestionamientos que la empresa le hace el trabajador respecto de los incumplimientos y las explicaciones frente a las circunstancias de tiempo, modo y lugar que rodearon los hechos que basan el proceso disciplinario de orden laboral.
- c) **Decisión de archivo del proceso:** Es la medida adoptada en el proceso disciplinario de orden laboral cuando se da la desvinculación del trabajador o cuando este logra probar con suficiencia que no incurrió en conductas contrarias al reglamento interno de trabajo de la compañía.
- d) **Llamado de atención escrito:** Es la medida adoptada en el proceso disciplinario de orden laboral, en virtud de la cual se emite un recordatorio escrito y se redactan recomendaciones tendientes a que el trabajador mejore su comportamiento, cumpla sus obligaciones y no reincida en conductas contrarias al reglamento interno de trabajo.
- e) **Suspensión de labores:** Es la medida adoptada en el proceso disciplinario de orden laboral, en virtud de la cual se hace un análisis de la conducta y de lo manifestado en la diligencia de descargos, para finalmente determinar que el incumplimiento del trabajador da lugar a que la conducta sea sancionada suspendiendo el contrato de trabajo por un término que atienda a la razonabilidad y proporcionalidad en cada caso concreto.
- f) **Terminación del contrato de trabajo:** Es el documento donde se plasman los fundamentos de hecho y de derecho que dan lugar a que 4-72 tome la decisión de terminar el contrato de trabajo por justa causa, atendiendo a la gravedad de la conducta en la que incurrió el trabajador y las circunstancias de tiempo, modo y lugar que rodearon el caso concreto.
- g) **Solicitudes de retención salarial:** Es el documento mediante el cual las entidades financieras pueden solicitar a la empresa donde se encuentran vinculados laboralmente los beneficiarios o deudores solidarios de crédito, el descuento de los saldos vencidos hasta la recuperación total de la obligación.
- h) **Solicitudes de embargo:** Es el oficio mediante el cual, los despachos judiciales se permiten solicitar el embargo como medida cautelar que recaiga sobre el salario del trabajador que es sujeto pasivo de una obligación dineraria, clara, expresa y exigible. La autorización en este caso se obtendrá con la suscripción del vínculo contractual, conforme a lo dispuesto en el Anexo N° 03 del presente manual.

### 8.3.1.1.4.5. Archivo de datos 2.4: Bienestar y capacitación.

#### 8.3.1.1.4.5.1. Finalidad.



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008

VERSIÓN: 2

ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022

EMISIÓN: Noviembre 2022

Ejecutar las actividades de los planes de bienestar y capacitación reportados a la Oficina Asesora de Planeación.

### 8.3.1.1.4.5.1.1. Tipo de datos.

- a) Datos generales de identificación de la persona Ej: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.

### 8.3.1.1.4.5.1.2. Proceso de captura de datos personales.

- a) Se elabora un cronograma de actividades de Capacitación y Bienestar que tiene por finalidad arrojar evidencias de ejecución de las actividades de los planes de bienestar y capacitación, por lo que se diligenciará un registro de capacitaciones realizadas a clientes, trabajadores y colaboradores tanto internos como externos, en este caso la autorización para el uso de datos personales se efectuará mediante el uso del anexo N° 06, el cual se incluirá en todos los registros de evidencias de capacitación que 4-72 se encargue de dirigir.

### 8.3.1.1.4.6. Archivo de datos 2.5: Contratación jurídica.

#### 8.3.1.1.4.6.1. Finalidad.

Apoyar a la Dirección Nacional de Gestión Humana y Vicepresidencia de Soporte Corporativo en los asuntos de orden jurídico, laboral y administrativos, requeridos para realizar la elaboración y revisión de los documentos de tipo contractual y jurídico, con la finalidad de dar oportuno y adecuado cumplimiento de los temas de índole contractual, sindical y administrativo que 4-72, bajo las directrices de la Vicepresidencia de Soporte Corporativo, Dirección Nacional de Gestión Humana, direccionamiento estratégico, Sistema Integrado de Gestión y normatividad legal nacional e internacional vigente.

#### 8.3.1.1.4.6.2. Tipo de datos.

- a) Datos generales de identificación de la persona, familiares, beneficiarios o terceros. Ej: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.
- b) Datos biométricos de la persona. Ej: huella, ADN, iris, Geometría facial o corporal, fotografías, videos, fórmula dactiloscópica, voz, etc.
- c)
- d) Datos relacionados con la historia laboral de la persona, experiencia laboral, cargo, fechas de ingreso y retiro, anotaciones, llamados de atención, etc.
- e) Datos relacionados con el nivel educativo, capacitación y/o historial académico de la persona, etc.
- f) certificado de antecedentes (procuraduría, personería, contraloría, policía nacional etc.)
- g) Datos generales relacionados con afiliación y aportes al Sistema Integral de Seguridad Social. Ej: EPS, IPS, ARL, fechas de ingreso/retiro EPS, AFP, etc.
- h) Datos financieros, crediticios y/o derechos de carácter económico de las personas.
- i) Datos de carácter laboral como, su número de contrato, prorrogas y certificaciones laborales.

#### 8.3.1.1.4.6.3. Datos sensibles.

- a) Datos sobre personas en situación de discapacidad o población en condición vulnerable



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008
VERSIÓN: 2
ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022
EMISIÓN: Noviembre 2022

- b) Datos relacionados con el estado de salud de la persona, que incluyen resultados de pruebas, laboratorios, estudios, diagnósticos médicos, generales o especializados, psicológicos o psiquiátricos, medicamentos y/o tratamientos médicos o terapéuticos, resultado de pruebas psicotécnicas (Personalidad, administrativas, comerciales), informe individual pruebas psicotécnicas, informe psicológico de selección, verificación de información, certificado médico de condiciones generales de salud.
- c) Datos relacionados con la pertenencia a sindicatos.

### 8.3.1.1.4.6.4. Proceso de captura de datos personales.

- a) Una vez se vincula al trabajador contractualmente con la compañía, se incluye en la base de datos que contiene la información de nómina de los trabajadores activos de la entidad, contiene trabajadores de planta, administrativos, interadministrativos y, adicionalmente la información de las personas vinculadas a través de temporal.
- b) Los empleados o colaboradores de la compañía al momento de vincularse con 4-72, firmarán una autorización para el tratamiento de los datos contenida en una cláusula del contrato suscrito, de acuerdo con el anexo 03 del presente manual.

### 8.3.1.1.4.7. Archivo de datos 2.6: Nómina retiro.

#### 8.3.1.1.4.7.1. Finalidad.

Consolidar toda la información de toda la nómina, novedades del mes y costos por empleado.

#### 8.3.1.1.4.7.2. Tipo de datos.

- a) Datos generales de identificación de la persona Ej: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.
- b) consolidado de reporte de retiros y liquidaciones efectuadas para validación con planilla de seguridad social por nómina, ajustes salariales, descuentos, sanciones, embargos, permisos, vacaciones, asignaciones, etc.
- c) Detalle de reportes por persona y aseguradoras pendientes por pago por omisión en retiro o periodos de pago.
- d) Detalle del personal de contratos interadministrativos, se relaciona cliente, datos personales, y personal retirado y activo.
- e) Detalle de todo el personal que ha solicitado vacaciones, se indican periodos solicitados y días disfrutados.
- f) Detalle de todo el personal que ha solicitado todo tipo de permisos y licencias.
- g) Reporte de retiros semanales de personal directo de la compañía, donde se detalla datos del excolaborador, fecha de retiro y motivo de retiro.
- h) Datos financieros, crediticios y/o derechos de carácter económico de las personas.

#### 8.3.1.1.4.7.3. Datos sensibles.

- i) Incapacidades de todo el personal directo de la compañía.
- j) Información del personal sindicalizado que tiene derecho a pago de un auxilio monetario de acuerdo con convención colectiva.

#### 8.3.1.1.4.7.4. Proceso de captura de datos personales.

La captura de datos personales se efectúa en el marco de la realización de las siguientes actividades:



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008
VERSIÓN: 2
ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022
EMISIÓN: Noviembre 2022

- a) Realizar las imputaciones de novedades de personal de la organización de manera oportuna y confiable, bajo la directriz de Secretaría General en cumplimiento de las directrices de la Dirección Nacional de Gestión Humana, direccionamiento estratégico, Sistema Integrado de Gestión y normatividad legal nacional vigente, con la finalidad de asegurar que se pague en las fechas establecidas y con precisión a los colaboradores.
- b) Coordinar oportuno cubrimiento de ausentismos de personal con personal supernumerario, reporte de novedades de personal a nómina, seguimiento y control de ausentismos de todo el personal directo de la compañía
- c) Revisar, validar y ejecutar los procesos financieros referentes al informe de facturación de los contratos interadministrativos y revisión de la nómina de personal misional, con la finalidad de garantizar la optimización de los pagos generados por la organización.
- d) Seguimiento y control a todo el reporte de pago viáticos – apoyo seguimiento a libro de vacaciones.
- e) Realizar de manera oportuna las actividades asociadas con las incapacidades del personal, con la finalidad de recuperar los dineros generados por este concepto y entregar información oportuna de las incapacidades generadas por el personal de la organización.
- f) Seguimiento y control al recobro de cartera de las prestaciones económicas, depuración de cartera real y presunta, depuración de moras en seguridad social.
- g) Enviar por medio físico los documentos de paquete de retiro del personal a nivel nacional mediante el uso del sistema SIPOST, persona jurídica que actúa como encargado del tratamiento.

### **8.3.2. BASE DE DATOS PROCESOS MISIONALES.**

#### **8.3.2.1. Finalidad.**

Son los procesos que contribuyen de manera directa con el producto o servicio para el cliente.

#### **8.3.2.2. Archivo de datos 1.1: PQR.**

##### **8.3.2.2.1. Finalidad.**

Garantizar el derecho de las personas a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

##### **8.3.2.2.2. Tipo de datos.**

- a) Datos generales de identificación de la persona Ej: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.
- b) Datos de ubicación relacionados con actividad comercial o profesional de las personas. Ej: dirección, teléfono, correo electrónico, etc.
- c) Datos de ubicación personal relacionados con actividad privada de las personas. Ej: domicilio, teléfono, correo electrónico, etc.

##### **8.3.2.2.3. Proceso de captura de datos personales.**



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008
VERSIÓN: 2
ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022
EMISIÓN: Noviembre 2022

- a) EL usuario podrá presentar peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones mediante los canales de atención dispuestos por 4-72.
- b) La entidad cuenta con una herramienta tecnológica para la radicación y administración de las peticiones, quejas y recursos, llamado CUN y de igual forma cuenta con máquinas en la mayoría de los puntos de venta que le permiten al usuario presentar una PQR, además de los canales dispuestos por 4-72.
- c) Los funcionarios de servicio al cliente deben iniciar sesión con el usuario y contraseña asignado al asesor previamente por el Administrador para que pueda realizar el registro de la petición o la búsqueda de esta, conforme a lo dispuesto en la guía para radicar o verificar una PQR adoptado por parte de 4-72.
- d) En este caso la autorización se obtiene dependiendo del canal por medio del cual el usuario se comuniquen, sin embargo, se le informara en todo momento que sus datos serán utilizados únicamente para dar respuesta a su solicitud elevada en el término legal correspondiente, conforme a lo dispuesto en el anexo 07 del presente manual.

### 8.3.2.3. Archivo de datos 1.2: Contact center.

#### 8.3.2.3.1. Finalidad.

Desarrollar la prestación del servicio en los diferentes canales de atención a través del contact center de manera efectiva.

#### 8.3.2.3.2. Tipo de datos.

- a) Datos generales de identificación de la persona Ej: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.
- b) Datos de ubicación relacionados con actividad comercial o profesional de las personas. Ej: dirección, teléfono, correo electrónico, etc.
- c) Datos de ubicación personal relacionados con actividad privada de las personas. Ej: domicilio, teléfono, correo electrónico, etc.
- d) Datos generales de identificación de la persona Ej: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.

#### 8.3.2.3.2.1. Proceso de captura de datos personales.

- a) El Centro de Llamadas (call center) de la Compañía, se encuentra a cargo de un aliado estratégico, que se encarga de realizar llamadas y/o recibir llamadas desde o hacia los diferentes Titulares de los datos personales que posteriormente son almacenados en las bases de datos de la Compañía.  
En el proceso de captura y almacenamiento de datos personales mediante el Centro de Llamadas (call center), cada uno de los empleados y colaboradores deberá cumplir estrictamente con sus obligaciones de confidencialidad, así como los y procedimientos definidos para la realización o atención de llamadas.
- b) En este caso la autorización para el tratamiento de datos se captura de forma verbal, por medio de grabaciones de la llamada, conforme al dialogo definido por 4-72.

### 8.3.2.4. Archivo de datos 1.3: Experiencia del servicio.

#### 8.3.2.4.1. Finalidad.

4-72 tiene como propósito incrementar la satisfacción de sus usuarios, clientes y ciudadanía con la cual interactúa constantemente, para ello busca siempre garantizar cobertura, cumplimiento de las



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008

VERSIÓN: 2

ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022

EMISIÓN: Noviembre 2022

expectativas y certidumbre en todos sus acuerdos de niveles de servicio, por medio de un continuo fortalecimiento en los procesos y protocolos, gestión institucional y un fortalecimiento en la cultura de servicio en sus colaboradores, en pro de contar con una eficiencia administrativa y facilidades para los clientes en la prestación de un excelente servicio; cumpliendo la misión empresarial de ofrecer servicios postales, logísticos y empresariales más confiables y eficientes, de acuerdo con las necesidades de los clientes.

### 8.3.2.4.2. Tipo de datos.

- a) Datos generales de identificación de la persona Ej: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.
- b) Datos de ubicación relacionados con actividad comercial o profesional de las personas. Ej: dirección, teléfono, correo electrónico, etc.
- c) Datos de ubicación personal relacionados con actividad privada de las personas. Ej: domicilio, teléfono, correo electrónico, etc.
- d) Datos generales de identificación de la persona Ej: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.

### 8.3.2.4.3. Proceso de captura de datos personales.

- a) El objetivo es medir la satisfacción de los clientes persona natural por medio de encuestas que permita identificar oportunidades de mejora, dispuestos en las oficinas de atención al cliente, el contact center (tercerizado) y puntos de venta.
- b) En el caso que se implemente únicamente un sistema de datos estadísticos que no asocien la calificación de un servicio con un usuario no será necesario solicitar la autorización para el tratamiento de datos personales, conforme a lo dispuesto en el Art. 10 de la Ley 1581 de 2012.
- c) En caso de que se elabore una encuesta donde se soliciten datos personales del usuario, deberá implementarse lo contemplado en el Anexo 06 del presente manual.

### 8.3.2.5. Archivo de datos 1.4: Atención al ciudadano y punto de venta.

#### 8.3.2.5.1. Finalidad.

Atender, guiar, y brindar respuesta a los requerimientos de los clientes que llegan al punto de atención y correo electrónico conforme a los procedimientos y protocolos establecidos por la Entidad.

#### 8.3.2.5.2. Tipo de datos.

- a) Datos generales de identificación de la persona Ej: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.
- b) Datos de ubicación relacionados con actividad comercial o profesional de las personas. Ej: dirección, teléfono, correo electrónico, etc.
- c) Datos de ubicación personal relacionados con actividad privada de las personas. Ej: domicilio, teléfono, correo electrónico, etc.
- d) Datos generales de identificación de la persona Ej: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.

#### 8.3.2.5.3. Proceso de captura de datos personales.



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008
VERSIÓN: 2
ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022
EMISIÓN: Noviembre 2022

- a) Brindar acompañamiento y respuestas efectivas y oportunas a los requerimientos interpuestos por los clientes, en cumplimiento de las directrices de la Oficina de Atención al Cliente, y correo electrónico.
- b) La autorización en puntos de venta se obtiene de forma verbal, mediante el uso del anexo N° 08.
- c) Para el caso de los clientes corporativos se deberá diligenciar el acuerdo de confidencialidad dispuesto en el Anexo N°17.
- d) En el evento en que se capturen datos sensibles en puntos de venta donde se solicite el uso de datos biométricos, tales como huellas digitales, se deberá hacer uso del Formato captura datos sensibles contemplado en el Anexo N° 18 del presente manual.

### 8.3.2.6. Archivo de datos 1.5: Indemnizaciones

#### 8.3.2.6.1. Finalidad.

Liquidar y reconocer el valor por concepto de indemnización conforme con la normatividad nacional vigente y las disposiciones consagradas en los Convenios de la Unión Postal Universal (UPU), de acuerdo con la verificación y análisis de los casos.

#### 8.3.2.6.2. Tipo de datos

- a) Datos generales de identificación de la persona Ej: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.
- b) Datos de ubicación relacionados con actividad comercial o profesional de las personas. Ej: dirección, teléfono, correo electrónico, etc.
- c) Datos de ubicación personal relacionados con actividad privada de las personas. Ej: domicilio, teléfono, correo electrónico, etc.
- d) Datos generales de identificación de la persona Ej: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.

#### 8.3.2.6.3. Proceso de captura de datos personales.

- a) La autorización en este caso se obtiene en el momento en el que el usuario adquiere productos o servicios promocionados por la compañía.

### 8.3.2.7. Archivo de datos nivel 2: Gestión de la operación.

Garantizar la prestación del servicio postal universal a través de los subprocesos de admisión y tratamiento, transporte, distribución, logística internacional, proyectos especiales y control operativo.

#### 8.3.2.7.1. Archivo de datos 2.1: Transporte.

##### 8.3.2.7.1.1. Finalidad.

Supervisar, asegurar y controlar las actividades de la logística en la gestión de recolecciones, entregas y/o devoluciones del subproceso de transportes de acuerdo con las instrucciones impartidas por la operación.

##### 8.3.2.7.1.2. Tipo de datos

- a) Datos generales de identificación de la persona Ej: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008
VERSIÓN: 2
ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022
EMISIÓN: Noviembre 2022

- b) Datos de ubicación relacionados con actividad comercial o profesional de las personas. Ej: dirección, teléfono, correo electrónico, etc.
- c) Datos de ubicación personal relacionados con actividad privada de las personas. Ej: domicilio, teléfono, correo electrónico, etc.
- d) Datos generales de identificación de la persona Ej: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.

### 7.3.2.7.1.3. Proceso de captura de datos personales.

- a) Se registran los datos de las piezas postales y/o paquetes fuera de saca<sup>7</sup>, el cual permite documentar el cambio de custodia en las diferentes etapas del proceso.
- b) En este punto los colaboradores o trabajadores deberán dar cumplimiento a la *política de uso corporativo de los datos personales*, con el fin de garantizar la intimidad el titular respecto al número de guía fijados en los paquetes, con el fin de brindar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c) El registro de la gestión operativa de salida y llegada de rutas a nivel nacional y urbanas terrestre y aéreo contiene datos relacionados con la siguiente información: fecha, número de precinto, destino, placa, nombre de quien entrega y quien recibe.
- d) Cada una de las recolecciones que se realizan diariamente a los clientes, son documentadas en la *planilla de recolección diaria* donde se registra cantidad de envíos a recoger y hora de la gestión, así como las firmas y sellos del personal que entrega y recibe la mercancía. En este punto se incluirá una leyenda recordándole al funcionario respectivo su deber de confidencialidad frente al tratamiento de estos datos personales, conforme a lo dispuesto en el anexo 09 del manual.

### 8.3.2.8. Archivo de datos 2.1: Logística internacional.

#### 8.3.2.8.1. Finalidad.

Recibir, verificar, clasificar, legalizar y asegurar el procesamiento correcto y oportuno de los envíos que ingresan al territorio nacional y los salientes a los diferentes operadores postales designados bajo la modalidad de tráfico postal y envíos urgentes, cumpliendo con los requisitos establecidos por la legislación aduanera colombiana, en busca del posicionamiento a nivel internacional de los servicios suministrados por la compañía y siempre buscando cumplir a cabalidad todas las necesidades del cliente, en cuanto a transporte de piezas postales se refiere.

#### 8.3.2.8.2. Tipo de datos.

- a) Datos generales de identificación de la persona Ej: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.
- b) Datos de ubicación relacionados con actividad comercial o profesional de las personas. Ej: dirección, teléfono, correo electrónico, etc.
- c) Datos de ubicación personal relacionados con actividad privada de las personas. Ej: domicilio, teléfono, correo electrónico, etc.
- d) Datos generales de identificación de la persona Ej: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.

<sup>7</sup> Elemento de traslado. Es un elemento que se utiliza para trasladar los envíos postales, puede ser una saca o contenedor.



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008

VERSIÓN: 2

ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022

EMISIÓN: Noviembre 2022

### 8.3.2.8.3. Proceso de captura de datos personales.

- a) Elaborar la planeación de rutas y despachos del correo internacional.
- b) Efectuar la entrega de envíos al proveedor de transporte, con la documentación correspondiente, quién deberá dar cumplimiento a sus obligaciones y en especial al principio de seguridad y confidencialidad como encargado del tratamiento en relación con la custodia de los datos personales.
- c) Coordinar la importación bajo la modalidad de tráfico postal y envíos urgentes con las especificaciones expuestas por la legislación aduanera colombiana vigente y sus normas reglamentarias.

### 8.3.2.9. Archivo de datos 2.2: Control operativo.

#### 8.3.2.9.1. Finalidad.

Verificar el cumplimiento de las condiciones del ciclo de la operación a lo largo de la cadena de suministro, realizando seguimiento a las rutas, y a los indicadores establecidos por 4-72 que nos permitan cumplir con en el desarrollo de todos los subprocesos que intervengan con la operación de acuerdo con las condiciones ofrecidas en el portafolio de servicio.

#### 8.3.2.9.2. Tipo de datos.

- a) Datos generales de identificación de la persona Ej: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.
- b) Datos de ubicación relacionados con actividad comercial o profesional de las personas. Ej: dirección, teléfono, correo electrónico, etc.
- c) Datos de ubicación personal relacionados con actividad privada de las personas. Ej: domicilio, teléfono, correo electrónico, etc.
- d) Datos generales de identificación de la persona Ej: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.

#### 8.3.2.9.3. Proceso de captura de datos personales.

- a) Realizar verificaciones de manera aleatoria a piezas postales previamente gestionados por distribución o transportes, validando su gestión procedente o improcedente.
- b) Verificar en terreno la gestión realizada por los transportistas o los distribuidores en la entrega de un envío, con previa solicitud del cliente a través de una PQR.

### 8.3.2.10. Archivo de datos 2.3. Distribución.

#### 8.3.2.10.1. Finalidad.

Realizar la entrega de Objetos postales al destinatario o remitente (según el caso), en el territorio nacional, dando cumplimiento a lo establecido por las características de cada servicio en el portafolio y la normativa postal vigente, incluyendo la liquidación y digitalización en el sistema de información postal.

#### 8.3.2.10.2. Tipo de datos.

- a) Datos generales de identificación de la persona Ej: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008

VERSIÓN: 2

ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022

EMISIÓN: Noviembre 2022

- b) Datos de ubicación relacionados con actividad comercial o profesional de las personas. Ej: dirección, teléfono, correo electrónico, etc.
- c) Datos de ubicación personal relacionados con actividad privada de las personas. Ej: domicilio, teléfono, correo electrónico, etc.
- d) Datos generales de identificación de la persona Ej: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.

### 8.3.2.10.3. Proceso de captura de datos personales.

- a) De conformidad con Ley 1369 de 2009 por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones; se define la prueba de entrega como la constancia de la fecha, hora de entrega e identificación de quien recibe los envíos y se deriva del cumplimiento de la función de Garantizar el manejo adecuado y oportuno de las pruebas de entrega a los clientes.
- b) Posteriormente se registra la numeración asignada a los envíos incluidos dentro de la pieza postal y surge partir de la función de Planificar, dirigir, ejecutar, controlar y evaluar las acciones destinadas a atender la distribución urbana, regional y nacional, así como las relativas al seguimiento preventivo y correctivo de las responsabilidades del o los proveedores elegidos por 4-72 para complementar la prestación del servicio de distribución; se denominan planillas de relación de envíos de acuerdo con lo establecido en el procedimiento Distribución de Envíos Postales.
- c) En este punto los colaboradores o trabajadores deberán dar cumplimiento a la *política de uso corporativo de los datos personales*, con el fin de garantizar la intimidad el titular respecto al número de guía fijados en los paquetes, con el fin de brindar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

### 8.3.2.11. Archivo de datos 2.4: Admisión y tratamiento.

#### 8.3.2.11.1. Finalidad.

Recibir, aperturar, admitir, clasificar y transferir los envíos que ingresan con destino nacional o urbano, con la mayor eficiencia operativa, la mejora continua en la gestión por procesos orientados a la satisfacción de los clientes.

#### 8.3.2.11.2. Tipo de datos.

- a) Datos generales de identificación de la persona Ej: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.
  - b) Datos de ubicación relacionados con actividad comercial o profesional de las personas. Ej: dirección, teléfono, correo electrónico, etc.
  - c) Datos de ubicación personal relacionados con actividad privada de las personas. Ej: domicilio, teléfono, correo electrónico, etc.
  - d) Datos generales de identificación de la persona Ej: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.
- Proceso de captura de datos personales.
- a) Supervisar, asegurar y controlar las actividades de la logística en la gestión del tratamiento postal y despacho del subproceso de Admisión de acuerdo con las instrucciones impartidas la operación y Profesionales.



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008
VERSIÓN: 2
ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022
EMISIÓN: Noviembre 2022

- b) Dar cumplimiento a las exigencias de la resolución control de gestión de los envíos emitida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia en relación con la disposición final de envíos postales declarados en rezagos<sup>8</sup>.
- c) Por decisión previa del comité de Rezagos, la Base de datos será fijada en
- d) La página web de la entidad durante dos (2) meses, previa publicación en la página principal de dicho sitio web, de un anuncio mediante el cual se invita a la ciudadanía a consultar la Base de Datos y a recuperar las piezas postales declaradas en Rezagos de las cuales se ostente la calidad de Remitente o destinatario.
- e) Transcurridos tres (3) meses a partir de la publicación del mencionado aviso en la página web de la entidad, el Comité de Rezagos queda facultado para 40misión40 de las piezas postales que no hayan sido reclamadas.
- f) En este punto se incluirá en el apartado de la página web una advertencia para los usuarios, donde se les informe que el número de guía constituye un dato personal pues se encuentra asociado al nombre y número de identificación del titular, por lo que no podrán usar estos sin previa autorización del titular, conforme a lo dispuesto en el Anexo 10 del presente manual.

### 8.3.3. Archivo de datos 3: Servicios financieros.

#### 8.3.3.1. Finalidad.

A través de redes propias y aliadas, prestar servicios postales de pago, que permitan incrementar la comercialización y los ingresos de estos.

#### 8.3.3.2. Tipo de datos.

- a) Datos generales de identificación de la persona Ej: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.
- b) Datos de ubicación relacionados con actividad comercial o profesional de las personas. Ej: dirección, teléfono, correo electrónico, etc.
- c) Datos de ubicación personal relacionados con actividad privada de las personas. Ej: domicilio, teléfono, correo electrónico, etc.
- d) Datos generales de identificación de la persona Ej: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.
- e) Datos financieros, crediticios y/o derechos de carácter económico de las personas.
- f) Datos de información tributaria de la persona.
- g) Datos relacionados con la actividad económica de la persona.

#### 8.3.3.3. Proceso de captura de datos personales.

- a) Implementar la normativa relativa a los Servicios Financieros Postales.
- b) En caso de que se requiera efectuar un reporte ante centrales de riesgo, se deberá dar cumplimiento en lo establecido en la (i) Ley 2266 de 2008 así como en las Leyes que modifiquen o complementen y (ii) En la *política para el tratamiento de información financiera*.

<sup>8</sup> El concepto de Rezagos se toma del artículo 52 de la Ley 1369 "Procedimiento en caso de envíos declarados en rezago". En los eventos en que el envío postal resulte declarado en rezago, es decir, cuya entrega al destinatario o devolución a su remitente no haya sido posible por el operador, transcurridos tres meses a partir de la fecha de la imposición del mismo, el operador postal, para efectos de disminuir costos de custodia y de almacenamiento, exento de responsabilidad, queda facultado para disponer el bien conforme al procedimiento que establezca el Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones .



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008

VERSIÓN: 2

ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022

EMISIÓN: Noviembre 2022

- c) La autorización para el tratamiento de datos personales de carácter financiero se encuentra definida en el anexo N° 11, y deberá implementarse en contratos con clientes corporativos y naturales donde se requiera el tratamiento de este tipo de datos.

### **8.3.4. Archivo de datos nivel 4: Gestión comercial.**

#### **8.3.4.1. Finalidad.**

Consiste en la puesta en marcha de una serie de técnicas y procesos que tienen como objetivo principal dar a conocer su propuesta comercial al público.

#### **8.3.4.1.1. Archivo de datos 4.1: Ventas.**

##### **8.3.4.1.1.1. Finalidad.**

Apoyo a la Gestión de la Vicepresidencia Comercial en Referencia a realizar informes de gestión comercial (Ingreso, gastos y novedades de ingresos) a nivel país, así como brindar apoyo a la Vicepresidencia Comercial en el seguimiento a la gestión comercial mediante el suministro de información, a través del procesamiento y análisis de datos para la generación de reportes, de acuerdo con la directriz de Vicepresidencia Comercial, Presidencia, Direccionamiento Estratégico.

##### **8.3.4.1.1.2. Tipo de datos.**

- a) Datos generales de identificación de la persona Ej: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.
- b) Datos de ubicación relacionados con actividad comercial o profesional de las personas. Ej: dirección, teléfono, correo electrónico, etc.
- c) Datos de ubicación personal relacionados con actividad privada de las personas. Ej: domicilio, teléfono, correo electrónico, etc.
- d) Datos generales de identificación de la persona Ej: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.
- e) Datos financieros, crediticios y/o derechos de carácter económico de las personas.
- f) Datos de información tributaria de la persona.
- g) Datos relacionados con la actividad económica de la persona.

##### **8.3.4.1.1.3. Proceso de captura de datos personales.**

- a) Los datos son usados para efectuar el seguimiento y control de las licitaciones comerciales de Mercado Corporativo presentadas para que sean adjudicadas a 4-72.
- b) De igual forma, se registra la información de clientes Corporativos de 4-72 con una negociación actual y con información general y de contacto.
- c) La autorización en este caso se obtendrá verbalmente en el punto de venta o atención al cliente, conforme a lo dispuesto en el anexo 08.
- d) Los colaboradores o trabajadores vinculados con 4-72, solicitarán verbalmente la autorización al usuario y posteriormente se le enviará un correo ratificando la información que entregó. En este punto los colaboradores o trabajadores vinculados con 4-72, entienden que cuentan con la obligación de diligenciar únicamente la información fidedigna, completa y veraz, dando cumplimiento a la *política de captura de datos de forma verbal*.
- e) Aquellos usuarios que no autoricen el tratamiento de sus datos para finalidades comerciales no recibirán ninguna comunicación asociada con dicha finalidad y solo se tratarán sus datos para dar continuidad al servicio o producto que adquirió.

#### **8.3.4.1.2. Archivo de datos 4.2: Gerencias regionales.**

##### **8.3.4.1.2.1. Finalidad.**



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008

VERSIÓN: 2

ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022

EMISIÓN: Noviembre 2022

Analizar reportes emitidos por parte de las gerencias con el fin de generar estrategias de fidelización y seguimiento comercial.

### 8.3.4.1.2.2. Tipo de datos.

- a) Datos generales de identificación de la persona Ej: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.
- b) Datos de ubicación relacionados con actividad comercial o profesional de las personas. Ej: dirección, teléfono, correo electrónico, etc.
- c) Datos de ubicación personal relacionados con actividad privada de las personas. Ej: domicilio, teléfono, correo electrónico, etc.
- d) Datos generales de identificación de la persona Ej: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.
- e) Datos financieros, crediticios y/o derechos de carácter económico de las personas.
- f) Datos de información tributaria de la persona.
- g) Datos relacionados con la actividad económica de la persona.

### 8.3.4.1.2.3. Proceso de captura de datos personales de la gerencia regional occidente y del eje cafetero.

- a) Se captura la información de la flota que realiza el transporte de las piezas postales en toda la regional Occidente, que cuenta con su respectiva plataforma de seguimiento satelital.
- b) Posteriormente se realiza seguimiento para validar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio con el proveedor de transporte de la regional.
- c) Lo anterior con el fin de coordinar, verificar y gestionar los recursos y las actividades de la logística de transporte terrestre y aéreo del subproceso de Transporte y Movilización bajo la directriz de la Jefatura Nacional Direccionamiento Estratégico y la normatividad vigente a nivel nacional e internacional para asegurar la integridad de las piezas postales, la entrega oportuna de los envíos y la satisfacción del cliente.
- d) De igual forma se realiza seguimiento a las transacciones de giros, recargas, recaudos, corresponsal, soat y demás operaciones financieras que realizan los asesores en los puntos de venta, esto con el fin de controlar los ingresos y salidas de dineros producto de estas transacciones que generan los usuarios.

### 8.3.4.1.3. Archivo de datos 4.3: Filatelia.

#### 8.3.4.1.3.1. Finalidad.

Asegurar que las actividades relacionadas con las emisiones filatélicas se realicen de acuerdo con los parámetros establecidos, dando cumplimiento a los requerimientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la normatividad vigente sobre el manejo postal.

#### 8.3.4.1.3.1.1. Tipo de datos.

- a) Datos generales de identificación de la persona Ej: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.
- b) Datos de ubicación relacionados con actividad comercial o profesional de las personas. Ej: dirección, teléfono, correo electrónico, etc.



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008
VERSIÓN: 2
ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022
EMISIÓN: Noviembre 2022

- c) Datos de ubicación personal relacionados con actividad privada de las personas. Ej: domicilio, teléfono, correo electrónico, etc.
- d) Datos generales de identificación de la persona Ej: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.
- e) Datos financieros, crediticios y/o derechos de carácter económico de las personas.
- f) Datos de información tributaria de la persona.
- g) Datos relacionados con la actividad económica de la persona.

### 8.3.4.1.3.1.2. Proceso de captura de datos personales.

- a) **Ventas de estampillas y material filatélico:** La sala de ventas filatélicas de 4-72 a nivel nacional están autorizadas para vender estampillas y material filatélico al público en general. Las estampillas son usadas para el franqueo de los envíos que son admitidos, es decir como comprobante de pago de la respectiva tarifa, y también como producto de colección tal como sucede con el material filatélico. En este punto la autorización se obtendrá conforme a la política de captura de datos de forma verbal.

### 8.3.4.1.4. Archivo de datos 4.4: Comercio electrónico.

#### 8.3.4.1.4.1. Finalidad.

Efectuar procesos de revisión de los proyectos correspondientes a E-commerce o comercio electrónico, así como el acompañamiento en los seguimientos comerciales de mercado corporativo para revisar los negocios referentes a E-commerce.

#### 8.3.4.1.4.2. Tipo de datos.

- a) Datos generales de identificación de la persona Ej: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.
- b) Datos de ubicación relacionados con actividad comercial o profesional de las personas. Ej: dirección, teléfono, correo electrónico, etc.
- c) Datos de ubicación personal relacionados con actividad privada de las personas. Ej: domicilio, teléfono, correo electrónico, etc.
- d) Datos generales de identificación de la persona Ej: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.
- e) Datos financieros, crediticios y/o derechos de carácter económico de las personas.
- f) Datos de información tributaria de la persona.
- g) Datos relacionados con la actividad económica de la persona.

### 8.3.4.1.4.3. Proceso de captura de datos personales.

- a) El usuario que ingrese a la página [www.4-72.com.co](http://www.4-72.com.co) , o a cualquier otro Marketplace de la Compañía con el fin de recibir información sobre productos y servicios que 4-72, pueda ofrecerle, podrá hacerlo registrando sus datos en el formato que la compañía ha dispuesto.
- b) 4-72, usará “Cookies”, es decir, archivos o piezas de información que se almacenan por el buscador en el disco duro de la computadora, para obtener información adicional sobre los titulares durante su visita a nuestra página en lo referente a las áreas en particular que visite en nuestra tienda online.
- c) El titular que adquiera productos por medio de la página WEB diligenciará un formato electrónico, dispuesto en el anexo N° 01, el cual le permitirá autorizar o rechazar el



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008

VERSIÓN: 2

ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022

EMISIÓN: Noviembre 2022

tratamiento de sus datos para finalidades dispuestas en el presente archivo de datos. En caso de rechazo los datos serán tratados únicamente para la correcta ejecución del servicio.

- d) Acto seguido el sistema permitirá que el titular continúe con el proceso de inscripción, ingresando los datos requeridos por la plataforma que la compañía ha dispuesto.

### 8.3.4.1.5. Canal retail.

#### 8.3.4.1.5.1. Finalidad.

Analizar, desarrollar e implementar estrategias de fidelización y seguimiento comercial.

#### 8.3.4.1.5.2. Tipo de datos.

- a) Datos generales de identificación de la persona Ej: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.
- b) Datos de ubicación relacionados con actividad comercial o profesional de las personas. Ej: dirección, teléfono, correo electrónico, etc.
- c) Datos de ubicación personal relacionados con actividad privada de las personas. Ej: domicilio, teléfono, correo electrónico, etc.
- d) Datos generales de identificación de la persona Ej: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre, estado civil, sexo, etc.
- e) Datos financieros, crediticios y/o derechos de carácter económico de las personas.
- f) Datos de información tributaria de la persona.
- g) Datos relacionados con la actividad económica de la persona.
- h) Datos de registros de cada envío de correo internacional.
- i) Datos que contiene las transacciones de giros, recargas, recaudos, corresponsal, soat y demás operaciones financieras que realizan los asesores en los puntos de venta, esto con el fin de controlar los ingresos y salidas de dineros producto de estas transacciones que generan los usuarios de asesores.

#### 8.3.4.1.5.3. Proceso de captura de datos personales.

- a) La autorización en este caso se obtendrá verbalmente en el punto de venta o atención al cliente, conforme a lo dispuesto en el anexo 08 del presente manual.
- b) Los colaboradores o trabajadores vinculados con 4-72, solicitarán verbalmente la autorización al usuario y posteriormente se le enviará un correo ratificando la información que entregó. En este punto los colaboradores o trabajadores vinculados con 4-72, entienden que cuentan con la obligación de diligenciar únicamente la información fidedigna, completa y veraz, dando cumplimiento a la *política de captura de datos de forma verbal*.
- c) Aquellos usuarios que no autoricen el tratamiento de sus datos para finalidades comerciales no recibirán ninguna comunicación asociada con dicha finalidad y solo se tratarán sus datos para dar continuidad al servicio o producto que adquirió.

### 8.3.5. BASE DE DATOS PROCESOS DE APOYO

#### 8.3.5.1. Finalidad.

Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos y misionales.

#### 8.3.5.2. Archivo de datos 1: Seguridad postal.

##### 8.3.5.2.1. Finalidad.



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008

VERSIÓN: 2

ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022

EMISIÓN: Noviembre 2022

Brindar apoyo utilizando los medios disponibles para garantizar la protección y seguridad de los activos, correo y recurso humano que hacen parte y están a cargo de Servicios Postales Nacionales, facilitado así el cumplimiento de la misión de la Entidad como único Operador Postal Oficial y la continuidad del negocio.

### 8.3.5.2.1.1. Tipo de datos.

- Datos biométricos de la persona. Ej: huella, ADN, iris, Geometría facial o corporal, fotografías, videos, fórmula dactiloscópica, voz, etc.
- Datos de la descripción morfológica de la persona. Ej: color de piel, color de iris, color y tipo de cabello, señales particulares, estatura, peso, complejión, etc.
- Datos personales de acceso a sistemas de información. Ej: usuarios, IP, claves, perfiles, etc.

### 8.3.5.2.1.2. Proceso de captura investigaciones.

- Se capturan los datos necesarios para tratamiento de las investigaciones a nivel nacional, que se producen por todos los casos de novedades de robo, expoliación, incautaciones, novedades operativas, quejas, reclamos y peticiones de los clientes externos e internos.

### 8.3.5.2.1.3. Proceso de captura registro de incautaciones de sustancias prohibidas.

Se capturan datos que contiene los campos de datos necesarios para el tratamiento de todas las incautaciones de sustancias de prohibida circulación por el correo entrante y saliente en el área de logística internacional.

### 8.3.5.2.1.4. Proceso de captura registro de vehículos autorizados de funcionarios.

Se capturan los datos necesarios para la identificación de los vehículos asociados a personal colaborador o contratista que tiene acceso autorizado y cuentan con acceso de vehículo particular.

### 8.3.5.2.1.5. Proceso de captura registro de bicicletas autorizadas de funcionarios.

Se capturan los datos necesarios para la identificación de las bicicletas asociadas a personal colaborador o contratista que tiene acceso autorizado y cuentan con acceso de su vehículo.

### 8.3.5.2.1.6. Proceso de captura entrega de tarjetas acceso.

Se capturan los datos del personal que realiza devolución de las tarjetas digitales de identificación y acceso para el respectivo control del activo físico.

### 8.3.5.2.1.7. Proceso de captura plataforma de monitoreo CCTV (circuito cerrado de televisión).

Se capturan datos para realizar seguimientos sobre las actividades de seguimiento realizadas desde el Circuito Cerrado de TV y así mismo generar los respectivos indicadores de gestión.

**Nota:** Los procesos de captura del archivo de datos de seguridad postal, tendrán que dar cumplimiento a la política de seguridad para el uso de imágenes y datos biométricos, la autorización para el tratamiento de estos datos se efectuará por medio de conductas inequívocas para aquellos terceros que no se encuentren vinculados contractualmente con la compañía, se efectuará la captura conforme a lo dispuesto en el anexo 12. Los titulares que se encuentren vinculados con la compañía



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008

VERSIÓN: 2

ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022

EMISIÓN: Noviembre 2022

contractualmente autorizarán el uso de sus datos, en caso de que así lo deseen, desde la suscripción del contrato.

### 8.3.6. Archivo de datos 2: Gestión jurídica.

#### 8.3.6.1. Finalidad.

Adelantar la defensa jurídica de la Compañía, responder las consultas jurídicas que realizan las diferentes áreas de la Compañía, revisar y participar en la generación de la normatividad que tenga relación con la Compañía en sus diferentes etapas, así como, ejercer la asesoría jurídica a la Presidencia de la Entidad.

#### 8.3.6.1.1. Tipo de datos.

Se recepcionarán todo tipo de datos por parte de los titulares, sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

#### 8.3.6.1.2. Proceso de captura de datos personales defensa jurídica.

- a) Una vez se notifique el inicio de un proceso de carácter judicial que implique defender los intereses jurídicos de la Entidad, bien sea como parte activa o pasiva en los procesos, se procederá a efectuar el proceso contemplado para dar respuesta.
- b) Los datos se tratarán conforme a lo dispuesto en el Art. 6 Literal D de la Ley 15814 de 2012<sup>9</sup>
- c) En caso de que el proceso judicial o administrativo involucre temas relacionados con protección de datos personales, se deberá contar con un visto bueno por parte del Gestor Nacional de Protección de Datos Personales., antes de dar respuesta a cualquier etapa del proceso.

#### 8.3.6.1.3. Proceso de captura de datos personales regulación empresarial

- a) Se capturarán los datos involucrados en la solicitud de concepto jurídico, que pertenecen a funcionarios o colaboradores de 4-72, y qué son autorizados en el momento de la suscripción del contrato.
- b) En caso de que el concepto jurídico involucre temas relacionados con protección de datos personales, se deberá contar con un visto bueno por parte del Gestor Nacional de Protección de Datos Personales.

### 8.3.7. Archivo de datos 3: Gestión financiera

#### 8.3.7.1. Finalidad

Administrar y controlar los recursos de la Compañía a través del presupuesto aprobado, mediante el registro oportuno, confiable y razonable de la información financiera y el suministro de la misma a todos los procesos y partes interesadas para la toma de decisiones, la facturación y gestión del recaudo nacional e internacional y la ejecución de mecanismos de planeación y control, que permitan el manejo eficiente de los recursos monetarios de la compañía para el cumplimiento de las obligaciones financieras y tributarias.

#### 8.3.7.1.1. Archivo de datos 3.1. Seguros

##### 8.3.7.1.1.1. Finalidad.

<sup>9</sup> El Tratamiento se refiere a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008

VERSIÓN: 2

ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022

EMISIÓN: Noviembre 2022

Coordinar y gestionar todo lo relacionado con pólizas comerciales, a través del intermediario de seguros, el procedimiento de indemnizaciones y siniestros, el cruce de cartera de pólizas comerciales y asesoría en temas relacionados con seguros cuando se requiera.

### 8.3.7.1.1.2. Proceso de captura de datos personales.

- a) Brindar una oportuna respuesta frente a los clientes respecto de las solicitudes de pólizas comerciales con el objeto de dar cumplimiento en todo lo relacionado a seguros y brindar un servicio oportuno, y evitar posibles incumplimientos en los contratos comerciales.
- b) La autorización en este caso se obtiene al momento de la suscripción del contrato el cual deberá contener lo dispuesto en el anexo 11 del presente manual.

### 8.3.7.1.2. Archivo de datos 3.2.: Contratación compras.

#### 8.3.7.1.2.1. Finalidad.

Desarrollo de las etapas precontractuales, contractuales y postcontractuales para la adquisición de bienes, obras o servicios, de conformidad con el manual de contratación de la Entidad, para la adquisición de bienes, obras o servicios que requiere la Entidad para el cumplimiento de su objeto social.

### 8.3.7.1.3. Proceso de captura de datos personales.

- a) En el proceso de revisión de los contratos se requiere un visto bueno de los contratos por parte del Gestor Nacional de Protección de Datos Personales con el fin de garantizar que se identifiquen plenamente los encargados y responsables en caso de que la contratación involucre tratamiento de datos personales.
- b) Se anonimizarán los datos personales de los contratistas relacionados con (i) Huellas digitales y (ii) Fotografías, antes de efectuar cualquier publicación en la página web, para garantizar el derecho de intimidad del titular en la medida de lo posible.
- c) La carta de presentación de la propuesta, por parte del posible contratista, incluye la cláusula que corresponde al anexo N°13, donde informará si nos autoriza para el tratamiento de sus datos personales.

### 8.3.7.2. Archivo de datos 4: Gestión infraestructura tecnológica.

#### 8.3.7.2.1. Finalidad.

Formular, implementar y ejecutar estrategias e iniciativas orientadas a la seguridad de la información y de ciberseguridad, haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC (Tecnologías de la Información y Comunicaciones)) como herramienta para promover el fortalecimiento institucional y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización y los diferentes sistemas de gestión que involucran el proceso; con el propósito de proteger los activos de información y de ciberseguridad a través de la implementación de políticas, directrices, controles, procesos, procedimientos, metodologías y técnicas orientados a minimizar el riesgo de amenaza interna o externa.

#### 8.3.7.2.2. Tipo de datos.



**MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

<b>CÓDIGO: MN-GS-SI-008</b>
<b>VERSIÓN: 2</b>
<b>ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022</b>
<b>EMISIÓN: Noviembre 2022</b>

- a) Datos generales de identificación de la persona, por ejemplo: Nombre, apellido, tipo de identificación, número de identificación, fecha y lugar de expedición, nombre.

**8.3.7.2.3. Proceso para la captura y almacenamiento de datos personales.**

- a) Los empleados, contratistas o terceros que en virtud de su objeto contractual tengan acceso a la plataforma “Aranda services desk”, tendrá la posibilidad de crear solicitudes para resolver requerimientos de la arquitectura empresarial implementada por 4-72, la autorización en este caso se obtendrá con la suscripción del vínculo contractual, conforme a lo dispuesto en el Anexo N° 03 del presente manual.

**9. UBICACIÓN DE BASES DE DATOS.**

<b>BASE DE DATOS</b>	<b>ENCAGADO DEL TRATAMIENTO</b>	<b>FINALIDAD</b>
<b>PROCESOS ESTRATEGICOS</b>	ANICAM ENTERPRISE INC., sociedad existente, constituida y domiciliada bajo las normas de las leyes de los Estados Unidos de América.	En relación con el almacenamiento de datos personales del Archivo de datos 1.1: Marketing.
	SERDAN S.A. constituida y domiciliada bajo las normas de las leyes de Colombia, con domicilio en la ciudad de Bogotá.	En relación con la prestación de servicios de outsourcing
	DIGITAL WARE constituida y domiciliada bajo las normas de las leyes de Colombia con correo electrónico <a href="mailto:habeasdata@digitalware.com.co">habeasdata@digitalware.com.co</a>	En relación con la administración de software Kactus-HCM para para nómina y talento humano.
<b>PROCESOS MISIONALES</b>	INNOVATECH IT sociedad existente, constituida y domiciliada bajo las leyes de Colombia con domicilio en la ciudad de Bogotá.	En relación con el almacenamiento de datos personales Archivo de datos 1.2: Contact center.
	Salesforce sociedad existente, constituida y domiciliada bajo las normas de las leyes de los Estados Unidos de América con domicilio en San Francisco California.	En relación con el almacenamiento de datos personales Archivo de datos 1.2: Contact center.
<b>PROCESOS APOYO</b>	En archivos propios ubicados en la compañía ARANDA SOFTWARE ANDINA S.A.S., sociedad existente, constituida y domiciliada bajo las normas de las leyes de Colombia y correo electrónico <a href="mailto:protecciondedatos@arandasoft.com">protecciondedatos@arandasoft.com</a>	En relación con el almacenamiento de datos personales del archivo de datos Archivo de datos 4.1. Gestión de infraestructura tecnológica.
	VERYTEL S.A. sociedad existente, constituida y domiciliada bajo las normas de las leyes de Colombia con correo electrónico <a href="mailto:info@grupoverytel.com">info@grupoverytel.com</a>	En relación con el almacenamiento del SIPOST “Sistema Integrado de Información Postal”



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008
VERSIÓN: 2
ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022
EMISIÓN: Noviembre 2022

BASE DE DATOS	ENCAGADO DEL TRATAMIENTO	FINALIDAD
Encargados del tratamiento que aplican para todas las bases de datos	RISK CONSULTING COLOMBIA S.A.S – DATAFT S.A.S constituida y domiciliada bajo las normas de las leyes de Colombia con correo electrónico <a href="mailto:protecciondedatos@riskconsultingcolombia.com">protecciondedatos@riskconsultingcolombia.com</a>	En relación con la administración de software Inspektor: para evaluar, revisar y consultar los antecedentes de los proveedores contratados
	DIGITAL WARE constituida y domiciliada bajo las normas de las leyes de Colombia con correo electrónico <a href="mailto:habeasdata@digitalware.com.co">habeasdata@digitalware.com.co</a>	En relación con la administración de Software ERP, SEVEN-ERP. Plataforma para subir los procesos de adiciones, y nuevos procesos de contratación

### 10. POLÍTICA ACTUALIZACIÓN UBICACIÓN BASES DE DATOS.

La presente política describe como se efectuará la actualización de los encargados y responsables del tratamiento de las bases de datos donde 4-72 tenga alguna intervención.

- Los cambios de ubicación de las bases de datos se identificarán en los contratos con proveedores o terceros que la entidad suscriba, y en caso de que exista tratamiento de datos personales se definirá la calidad con qué cuenta 4-72 y se procederá con su actualización en el Registro Nacional de Bases de Datos.
- Los cambios que se adviertan en relación con un encargado o responsable del tratamiento deberán ser actualizado en los términos dispuesto por la Ley que los reglamente.

Por su parte los gestores asignados por cada base de datos deberán enviar de forma trimestral las novedades que se identifiquen, por medio del formato que adopte el Gestor Nacional de Protección de Datos Personales.

### 11. POLÍTICA ACCESO A DATOS SENSIBLES.

Los datos personales serán tratados de acuerdo con el grupo de interés y en proporción a la finalidad o finalidades que tenga cada tratamiento, como se describe a continuación:

#### 11.1. Generales

- Para los fines administrativos propios de la entidad.
- Dar tratamiento y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones presentadas a la entidad.
- Adelantar los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos que sean solicitados a la Compañía.
- Enviar comunicaciones y notificaciones de actos administrativos emitidos por la Compañía.
- Realizar campañas, actividades de divulgación y capacitaciones presencial y virtual.
- Adelantar actividades de educación.



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008
VERSIÓN: 2
ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022
EMISIÓN: Noviembre 2022

- g) Manejo de la información por parte de proveedores y/o contratistas para las gestiones relacionadas con trámites y servicios definidos en sus respectivos vínculos con la Compañía.
- h) Presentar informes a entidades externas, tales como, Presidencia de la República, Ministerios, Cámara de Comercio, Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación, entre otras, que permitan dar cumplimiento a las exigencias legales.
- i) Gestionar la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, contables y contractuales.
- j) Grabación de imágenes o cualquier otro registro que sirva de soporte y evidencia de los eventos y audiencias realizadas.
- k) En caso de datos biométricos capturados a través de sistemas de videovigilancia o grabación su tratamiento tendrá como finalidad la identificación, seguridad y la prevención de fraude interno y externo.
- l) Las demás finalidades que se determinen en procesos de obtención de Datos Personales para su tratamiento, y en todo caso de acuerdo con la Ley y en el marco de las funciones que lo son atribuibles a 4-72.

### 11.2. Funcionarios

Realizar todas las actividades necesarias para el cumplimiento de las diferentes etapas contractuales en las relaciones con proveedores y contratistas.

- a) Para todos los fines relacionados con el objeto de los procesos de selección, contractuales o relacionados con éstos.
- b) Conocer y consultar la información del titular del dato que reposen en bases de datos de entidades públicas o privadas.
- c) Realizar todos los trámites internos y el cumplimiento de obligaciones contables, tributarias y contractuales.
- d) Realizar la gestión de pagos y emisión de certificados de ingresos y retenciones (personas naturales y jurídicas).
- e) Expedir las certificaciones contractuales solicitadas por los contratistas de la Entidad o solicitudes de los entes de control.
- f) Grabación de imágenes o cualquier otro registro que sirva de soporte y evidencia de las audiencias realizadas.
- g) Mantener un archivo digital que permita contar con la información correspondiente a cada contrato.

La información y datos personales suministrados por el titular podrán ser utilizados por el responsable, para el desarrollo de sus funciones. Cualquier otro tipo de finalidad que se pretenda dar a los datos personales, deberá ser informado previamente, en el aviso de privacidad y en la respectiva autorización otorgada por el titular del dato, según sea el caso teniendo en cuenta los principios rectores para el tratamiento de los datos personales, establecidos por la Ley, el presente documento y las demás normas que desarrollen la materia. Todos los miembros de la Entidad, al realizar las actividades propias de su cargo, asumirán las responsabilidades y las obligaciones que se tienen en el manejo adecuado de la información personal, desde su recolección, almacenamiento, uso, circulación y hasta su disposición final. En caso de que alguna área de 4-72



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008

VERSIÓN: 2

ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022

EMISIÓN: Noviembre 2022

identifique nuevos usos diferentes a los descritos en la presente política de tratamiento de datos personales, deberá informar al subproceso de Ciberseguridad y Seguridad de la Información, quien evaluará y gestionará, cuando aplique, su inclusión en la presente política.

### 12. POLÍTICA DE SEGURIDAD PARA EL USO DE IMÁGENES Y DATOS BIOMÉTRICOS.

En virtud de lo establecido por la Ley 1581 de 2012, en lo que respecta al principio de confidencialidad y seguridad, la compañía ha establecido políticas que tendientes a garantizar la reserva y seguridad de la información con el fin de evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado.

De acuerdo con lo anterior, todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos relacionados con las imágenes capturadas por medio de circuitos de video estarán sujetos a las siguientes políticas:

#### 12.1. Finalidades de las imágenes capturadas en circuitos de seguridad

La única finalidad de las imágenes capturadas por medio de cámaras de video que hacen parte del circuito de seguridad de 4-72, es el monitoreo y la observación de las actividades que realizan las personas a lo largo del día. Dicha finalidad se aplicará de forma temporal, es decir que el periodo de conservación de los datos personales no excederá del necesario para alcanzar la finalidad por la cual se han recolectado, por lo tanto, los videos de seguridad serán eliminados del servidor conforme a los periodos descritos en las políticas adoptadas por la compañía en esta materia.

#### 12.2. Protocolos de seguridad para la captura y uso de imágenes.

- a) La ubicación del circuito de video para fines de seguridad respetará la vida privada e íntima de las personas.
- b) La recolección, mantenimiento, uso, supresión y disposición final los datos, será supervisado por la central de monitoreo bajo la vigilancia del jefe de seguridad de la compañía y el Gestor Nacional de Protección de Datos Personales.
- c) Las imágenes capturadas deben ser visualizadas en un área de acceso restringido que garantice la seguridad de estas.
- d) El personal encargado e involucrado en el tratamiento de datos, firmará la Cláusula de autorización de tratamiento de datos personales para empleados, que contiene acuerdos de confidencialidad. (Anexo No 03)
- e) El área que requiera videos de seguridad, por algún tipo de eventualidad relacionado con la seguridad de la compañía, tendrá que realizar la solicitud por escrito al Gestor Nacional de Protección de Datos Personales, relacionando el día, hora y fecha del video requerido. El Gestor Nacional de Protección de Datos Personales, podrá conceder o negar la solicitud, justificando una razón objetiva.

### 13. POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN FINANCIERA.

Los Titulares de los cuales se realice el Tratamiento de Datos Personales Crediticios tendrán específicamente los derechos previstos por la Ley 1266 de 2008, concretamente, pero sin limitarse a los descritos en el Artículo 6, y todas aquellas normas que la reglamenten, adicionen o



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008

VERSIÓN: 2

ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022

EMISIÓN: Noviembre 2022

complementen.

Los titulares tendrán los siguientes derechos:

1. *Frente a los operadores de los bancos de datos:*

1.1 *Ejercer el derecho fundamental al hábeas data en los términos de la presente ley, mediante la utilización de los procedimientos de consultas o reclamos, sin perjuicio de los demás mecanismos constitucionales y legales.*

1.2 *Solicitar el respeto y la protección de los demás derechos constitucionales o legales, así como de las demás disposiciones de la presente ley, mediante la utilización del procedimiento de reclamos y peticiones.*

1.3 *Solicitar prueba de la certificación de la existencia de la autorización expedida por la fuente o por el usuario.*

1.4 *Solicitar información acerca de los usuarios autorizados para obtener información.*

(...)

2. *Frente a las fuentes de la información:*

2.1 *Ejercer los derechos fundamentales al hábeas data y de petición, cuyo cumplimiento se podrá realizar a través de los operadores, conforme lo previsto en los procedimientos de consultas y reclamos de esta ley, sin perjuicio de los demás mecanismos constitucionales o legales.*

2.2 *Solicitar información o pedir la actualización o rectificación de los datos contenidos en la base de datos, lo cual realizará el operador, con base en la información aportada por la fuente, conforme se establece en el procedimiento para consultas, reclamos y peticiones.*

2.3 *Solicitar prueba de la autorización, cuando dicha autorización sea requerida conforme lo previsto en la presente ley.*

3. *Frente a los usuarios:*

3.1 *Solicitar información sobre la utilización que el usuario le está dando a la información, cuando dicha información no hubiere sido suministrada por el operador.*

3.2 *Solicitar prueba de la autorización, cuando ella sea requerida conforme lo previsto en la presente ley.*

**PARÁGRAFO.** *Los titulares de información financiera y crediticia tendrán adicionalmente los siguientes derechos:*

*Podrán acudir ante la autoridad de vigilancia para presentar quejas contra las fuentes, operadores o usuarios por violación de las normas sobre administración de la información financiera y crediticia.*

*Así mismo, pueden acudir ante la autoridad de vigilancia para pretender que se ordene a un operador o fuente la corrección o actualización de sus datos personales, cuando ello sea procedente conforme lo establecido en la presente ley.*

Para efectos de interpretación de las leyes y decretos que se expidan en la materia, se tendrá como parámetro de interpretación legal y constitucional las sentencias de la Corte Constitucional de Colombia. Los derechos de los Titulares se interpretarán en armonía y en pleno equilibrio con la Ley 1712 de 2014 “*Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.*” y con los demás derechos constitucionales aplicables.



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008

VERSIÓN: 2

ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022

EMISIÓN: Noviembre 2022

Para toda aquella Información Protegida, que sea recolectada por 4-72 y/o las Sociedades Vinculadas, y que no tenga el carácter de: (i) Datos Personales de carácter privado o semiprivado; y (ii) Datos Personales Crediticios de carácter privado o semiprivado, los derechos de los Titulares serán únicamente aquellos establecidos y pactados de manera contractual con 4-72.

En todo caso frente a esta información, 4-72 garantizará su seguridad y confidencialidad cuando esté sujeta a ello y los principios orientadores de las Políticas que les sean aplicables.

### **13.1. Deber general de los colaboradores y terceros vinculados con 4-72 en el tratamiento de información que contenga datos personales.**

De manera general, y de conformidad con el Marco Normativo, las normas legales que regulan sus relaciones jurídicas con los Titulares, y en especial, las obligaciones específicas que asume frente a los Titulares, tiene como deber general en el Tratamiento de Información Protegida el respetar y garantizar en todo momento los derechos propios de los Titulares, garantizando, cuando sea aplicable y según el carácter de la información utilizada, la confidencialidad, reserva, seguridad e integridad de la misma.

Por lo anterior deberá informar las novedades que se presenten en relación con la información suministrada, de forma organizada y discriminada por el titular, bien sea por medio de correo electrónico o mediante el formato que adopte 4-72.

### **13.2. Deberes especiales de 4-72 en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales y datos personales crediticios y/o financieros.**

Serán, entre otros, deberes especiales de 4-72, cuando actúe como responsable del Tratamiento de Datos Personales y Datos Personales Crediticios, los siguientes:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data. Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular, cuando se traten de Datos Personales y Datos Personales Crediticios privados o semiprivados.
- b) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- c) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- d) 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.
- e) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008
VERSIÓN: 2
ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022
EMISIÓN: Noviembre 2022

datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado.

- f) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- g) Tramitar las consultas y reclamos formulados.
- h) 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.
- i) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- j) 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.

### 14. POLÍTICA DE CAPTURA DE DATOS DE FORMA VERBAL.

La presente política define lineamientos relacionados con la captura de datos personales de usuarios, de forma verbal, en los canales físicos dispuestos por 4-72:

- a) El empleado, colaborador o tercero vinculado contractualmente con 4-72, que tenga por función efectuar la captura de datos personales, deberá dar cumplimiento estricto a la presente política, y además atender al deber de almacenar esta información respetando los principios de confidencialidad y seguridad descritos en las definiciones del presente manual.
- b) El empleado, colaborador o tercero vinculado contractualmente con 4-72, garantiza que la información que diligencie en el sistema dispuesto por la compañía es verídica, conforme al principio de la buena fe en las actuaciones de los particulares, como en el desarrollo de los contratos.
- c) Se dispondrá de un aviso de privacidad en los canales de acceso físico por parte de los titulares dispuesto en el anexo 14 del presente manual, donde se exponga las finalidades del tratamiento de los datos personales de los usuarios.
- d) El empleado, colaborador o tercero vinculado contractualmente con 4-72, le solicitará conforme al dialogo establecido por la compañía en el anexo 15 del presente manual, al titular la autorización para el uso de sus datos de forma verbal, el cual tendrá la posibilidad de comunicar si autoriza o no el tratamiento de sus datos personales para fines comerciales y en caso negativo el aviso de privacidad le informará que sus datos únicamente serán usados para la correcta ejecución de los productos o servicios ofrecidos por parte de 4-72.
- e) El empleado, colaborador o tercero vinculado contractualmente con 4-72, procederá a diligenciar la información suministrada por parte del titular, en los sistemas de información dispuestos por 4-72., quién posteriormente para confirmar con el titular de la información su aprobación o rechazo, le enviará un mensaje confirmándole (i) punto de venta en el cual otorgó la autorización (ii) fecha y (iii) hora, así como los derechos que le asisten en su calidad de titular de la información, conforme a lo dispuesto en el anexo 16 del presente manual.

### 15. POLÍTICA GARANTIZAR LA INTIMIDAD DEL USUARIO RESPECTO DEL USO DE SUS DATOS PERSONALES.

La presente política tiene por finalidad establecer deberes tanto de los usuarios como de los empleados o terceros vinculados contractualmente con la compañía en la recolección, uso y supresión de los datos personales relacionados con el uso de datos personales suministrados por parte de usuario de servicios o productos de 4-72.



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008

VERSIÓN: 2

ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022

EMISIÓN: Noviembre 2022

### 15.1. Deberes de los usuarios.

Se recuerda que el número de guía para el rastreo de un envío asociados con sus datos personales, constituyen un dato personal, por lo que deberá tener especial cuidado con la conservación del número de guía y no compartirla con terceros no autorizados, de tal manera que podamos garantizar la reserva de la información.

### 15.2. Deberes de los funcionarios, colaboradores o terceros vinculados contractualmente con 4-72.

En caso de que cuente con acceso a datos personales, en virtud del desarrollo de sus funciones, deberá dar cumplimiento a las siguientes condiciones:

- a) No darla a conocer a terceros no autorizados.
- b) Abstenerse de reproducirla o divulgarla, total o parcialmente, sin que haya obtenido previa autorización para ello.
- c) Abstenerse de revelarla, divulgarla, exhibirla, mostrarla, comunicarla, utilizarla y/o emplearla, ya sea directa o indirectamente, con una finalidad distinta a la definida en objeto del acuerdo o contrato suscrito entre las partes, bien sea en su favor o en el de terceros.

Esta Política es de obligatorio cumplimiento por parte de todos los empleados, asesores, contratistas y proveedores que presten servicios a 4-72. Sí un individuo u organización viola las disposiciones descritas en esta política, dará lugar a la ocurrencia de una falta grave y por lo mismo constituirá una justa causa para terminar el vínculo contractual existente, sea este de naturaleza laboral, comercial e incluso societaria.

En cualquier caso, 4-72 analizará el incumplimiento y definirá las acciones legales a seguir, en consideración al perjuicio que dicho incumplimiento le haya generado, teniendo en cuenta que el incumplimiento de esta política puede hacer vulnerable a La Compañía, exponiéndola a sanciones por parte de los entes de control, pérdidas financieras, de imagen y credibilidad ante sus clientes y accionistas.

## 16. POLÍTICA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LAS BASES DE DATOS PERSONALES.

La compañía ha adoptado un formato de novedades, para dar cumplimiento al deber de mantener actualizada la información en el Registro Nacional de Bases de Datos, creado por el Artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, el cual deberá ser diligenciado por cada, responsable, encargado y Gestor Nacional de Protección de Datos Personales designado por parte de cada proceso y subproceso existente al interior de la Entidad.

Los cambios identificados en los formatos de novedades se deberán actualizar en el Registro Nacional de Bases de Datos, e incluir anualmente en el manual para el tratamiento de datos personales.

## 17. POLÍTICA PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS

### 17.1. Objetivo

Gestionar oportuna y eficazmente las peticiones, quejas y recursos presentados por los clientes corporativos, pago de contado, usuarios, entes judiciales y de control; en el marco de los servicios prestados por la Entidad.

### 17.2. Alcance



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008
VERSIÓN: 2
ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022
EMISIÓN: Noviembre 2022

Inicia con la recepción de la Petición, Queja, Recurso y finaliza con la notificación de la respuesta final de la PQR.

### 17.2.1. TRAMITE INTERNO DE LAS PQR'S PROTECCIÓN DE DATOS

Para gestionar y brindar respuesta, frente a las PQR's radicadas en el aplicativo CUN, sobre los derechos de los titulares de conocer, actualizar, rectificar o suprimir información personal, se debe tener en cuenta, si bien, el área de PQR gestiona y brinda respuesta a estas solicitudes, el área responsable de acatar la solicitud del peticionario será el área dueña de la base de datos. En la etapa de asignación el administrador del CUN es el responsable de asignar la PQR al responsable de acuerdo con el origen de la solicitud de conformidad a la ubicación geográfica (regional). El responsable de gestionar y brindar respuesta a las PQR'S de datos personales es el profesional Jurídico del área de PQR. Dentro de su gestión se resalta lo siguiente:

- Brindar respuesta dentro de los 3 días hábiles siguientes a la fecha de la asignación de la solicitud, una vez asignada la solicitud, siempre que no se requiera información adicional.
- Solicitud de información al peticionario con el propósito de obtener más información de cara a la solicitud. Esta deberá hacerse dentro de los 3 días hábiles siguientes a la fecha de la asignación de la solicitud.
- Escalamiento, se deberá realizar dentro de los 3 días hábiles siguientes a la fecha de la asignación de la solicitud, para obtener información con el fin de brindar respuesta de fondo a la solicitud.

Nota: Frete a los casos de tramite interno de las PQR en materia de protección de datos personales y privacidad de la información de la compañía, una vez se cuente con la respuesta generada por el profesional jurídico del área de PQR serán reportados al Gestor Nacional de Protección de Datos Personales, para su aprobación y visto bueno mediante correo electrónico.

El responsable para brindar respuesta tiene términos de respuesta a la PQR's de datos personales, con fundamento en las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012, los siguientes:

TIPO	TRÁMITE
<b>PQR CONSULTA</b>	Esta corresponde a la solicitud que tiene como objetivo consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos de la compañía. Esta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
<b>PQR RECLAMACIÓN</b>	Reclamación corresponde a corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012. El término máximo para atender la petición o reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008

VERSIÓN: 2

ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022

EMISIÓN: Noviembre 2022

### 18. POLÍTICA ANONIMIZACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES SENSIBLES DE LOS CONTRATISTAS.

Conforme a los lineamientos emitidos por la Superintendencia de Industria y Comercio, es claro que ni la Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales) ni la Ley 1712 de 2014 (Regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de la información), prevalecen una sobre la otra, sino que se complementan en el acceso y tratamiento de información pública.

Ahora bien, es importante traer a colación lo contemplado en el Decreto 103 de 2015 Capítulo 1 Art. 26, mediante el cual se reglamenta la Ley 1712 de 2014 Ibidem, que establece lo siguiente en relación con la información pública que contiene datos semiprivados o privados: *“La información pública que contiene datos semiprivados o privados, definidos en los literales g) y h) del artículo 3° de la Ley 1266 de 2008, o datos personales o sensibles, según lo previsto en los artículos 3° y 5° de la Ley 1581 de 2012 y en el numeral 3° del artículo 3° del Decreto 1377 de 2013, solo podrá divulgarse según las reglas establecidas en dichas normas”*

Bajo este entendido, los datos serán tratados sin desmeritar el principio de confidencialidad establecido en la Ley 1581 de 2012, por lo que procederemos a efectuar un proceso de anonimización, el cual no ha sido definido en el régimen colombiano de protección de datos personales, sin embargo, se han adoptado definiciones emitidas por parte de la Comisión Europea en el Dictamen 05 de 2014 sobre técnicas de anonimización del Grupo de Trabajo sobre del Protección de Datos del Artículo 29, así:

*“(…) para anonimizar cualesquiera datos es necesario eliminar de los elementos suficientes para que no pueda identificarse al interesado (...) tratarlos de tal manera que no puedan usarse para identificar a una persona física mediante “el conjunto de medios que puedan ser razonablemente utilizados” por el responsable del tratamiento o por terceros. Un factor importante al respecto es que el tratamiento debe ser irreversible. (...) La idea subyacente es que el resultado de la anonimización, entendida esta como una técnica aplicada a los datos personales, debe ser, de acuerdo con el actual estado de la tecnología, tan permanente como el borrado. En otras palabras: debe garantizarse que es imposible tratar los datos personales. (...)”*

Por lo tanto, usaremos el mecanismo previamente expuesto, respecto de aquellos datos que no sean considerados como públicos, con el fin de garantizar la confidencialidad de la información, así como el derecho a su intimidad.

### 19. POLITICA DE TRANSFERENCIA Y TRAMISIÓN DE DATOS PERSONALES.

4-72, podrá transferir y transmitir los datos personales a terceros con quienes tenga relación operativa que le provean de servicios necesarios para su debida operación, o de conformidad con las funciones establecidas a su cargo en las leyes.

En dichos supuestos, se adoptarán las medidas necesarias para que las personas que tengan acceso a sus datos personales cumplan con la presente Política y con los principios de protección de datos personales y obligaciones establecidas en la Ley.



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008

VERSIÓN: 2

ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022

EMISIÓN: Noviembre 2022

En todo caso, cuando 4-72 transmita los datos a uno o varios encargados ubicados dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, establecerá cláusulas contractuales o celebrará un contrato de transmisión de datos personales en el que indicará:

1. Alcances del tratamiento.
2. Las actividades que el encargado realizará por cuenta del responsable para el tratamiento de los datos personales y,
3. Las obligaciones del Encargado para con el titular y el responsable.

Mediante dicho contrato el Encargado se comprometerá a dar aplicación a las obligaciones del responsable bajo la política de Tratamiento de la información fijada por este y a realizar el Tratamiento de datos de acuerdo con la finalidad que los Titulares hayan autorizado y con las leyes aplicables vigentes.

Además de las obligaciones que impongan normas aplicables dentro del citado contrato, deberán incluirse las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo encargado:

1. Dar Tratamiento, a nombre del responsable, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan.
2. Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.
3. Guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales.

Se prohíbe la transferencia de datos personales de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos. Se entiende que un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos cuando cumpla con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los que la presente ley exige a sus destinatarios.

Esta prohibición no regirá cuando se trate de:

- a) Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia;
- b) Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el Tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública;
- c) Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable;
- d) Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad;
- e) Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el Responsable del Tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular;
- f) Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

En los casos no contemplados como excepción en el presente artículo, corresponderá a la Superintendencia de Industria y Comercio, proferir la declaración de conformidad relativa a la transferencia internacional de datos personales. Para el efecto, el Superintendente queda facultado



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008

VERSIÓN: 2

ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022

EMISIÓN: Noviembre 2022

para requerir información y adelantar las diligencias tendientes a establecer el cumplimiento de los presupuestos que requiere la viabilidad de la operación.

### 20. POLITICA USO DE COOKIES

En concordancia con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, así como las demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, informamos que 4-72, en sus sitios web puede utilizar cookies tanto propias como de terceros en diversas finalidades.

De acuerdo con lo anterior, a continuación, presentamos la **POLÍTICA DE USO DE COOKIES** adoptada por 4-72., la cual contiene la información necesaria que debe conocer todo usuario de las páginas web sobre el uso de las cookies que realiza 4-72 o los terceros que esta contrate. 4-72 podrá modificar el presente documento en cualquier momento para mantenerlo vigente y actualizado. Por lo anterior, recomendamos a los usuarios revisar la fecha de elaboración o actualización de este, la cual se establece al final del presente documento.

En caso de dudas o inquietudes acerca del uso de cookies o sobre cualquiera de los puntos detallados en esta Política, por favor escriba al siguiente correo electrónico: [servicioalcliente@4-72.com.co](mailto:servicioalcliente@4-72.com.co)

#### 20.1. ¿Qué son las cookies?

Las cookies son archivos que se pueden descargar en su equipo a través de las páginas web. Son herramientas que tienen un papel esencial para la prestación de numerosos servicios de la sociedad de la información. Entre otros, permiten a una página web almacenar y recuperar información sobre los hábitos de navegación de un usuario o de su equipo y, dependiendo de la información obtenida, se pueden utilizar para reconocer al usuario y mejorar el servicio ofrecido.

#### 20.2. Tipos de cookies

Según quien sea la entidad que gestione el dominio desde donde se envían las cookies y trate los datos que se obtengan, se pueden distinguir dos tipos:

- **Cookies propias:** aquéllas que se envían al equipo terminal del usuario desde un equipo o dominio gestionado por el propio editor y desde el que se presta el servicio solicitado por el usuario.
- **Cookies de terceros:** aquéllas que se envían al equipo terminal del usuario desde un equipo o dominio que no es gestionado por el editor, sino por otra entidad que trata los datos obtenidos través de las cookies.

En el caso de que las cookies sean instaladas desde un equipo o dominio gestionado por el propio editor pero la información que se recoja mediante éstas sea gestionada por un tercero, no pueden ser consideradas como cookies propias.

Existe también una segunda clasificación según el plazo de tiempo que permanecen almacenadas en el navegador del cliente, pudiendo tratarse de:

- **Cookies de sesión:** diseñadas para recabar y almacenar datos mientras el usuario accede a una página web. Se suelen emplear para almacenar información que solo interesa conservar para la prestación del servicio solicitado por el usuario en una sola ocasión (p.e. una lista de productos adquiridos)



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008

VERSIÓN: 2

ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022

EMISIÓN: Noviembre 2022

- Cookies persistentes: los datos siguen almacenados en el terminal y pueden ser accedidos y tratados durante un periodo definido por el responsable de la cookie, y que puede ir de unos minutos a varios años.

Por último, existe otra clasificación según la finalidad para la que se traten los datos obtenidos:

- Cookies técnicas: aquellas que permiten al usuario la navegación a través de una página web, plataforma o aplicación y la utilización de las diferentes opciones o servicios que en ella existan como, por ejemplo, controlar el tráfico y la comunicación de datos, identificar la sesión, acceder a partes de acceso restringido, recordar los elementos que integran un pedido, realizar el proceso de compra de un pedido, realizar la solicitud de inscripción o participación en un evento, utilizar elementos de seguridad durante la navegación, almacenar contenidos para la difusión de vídeos o sonido o compartir contenidos a través de redes sociales.
- Cookies de personalización: permiten al usuario acceder al servicio con algunas características de carácter general predefinidas en función de una serie de criterios en el terminal del usuario como por ejemplo serían el idioma, el tipo de navegador a través del cual accede al servicio, la configuración regional desde donde accede al servicio, etc.
- Cookies de análisis: permiten al responsable de las mismas, el seguimiento y análisis del comportamiento de los usuarios de los sitios web a los que están vinculadas. La información recogida mediante este tipo de cookies se utiliza en la medición de la actividad de los sitios web, aplicación o plataforma y para la elaboración de perfiles de navegación de los usuarios de dichos sitios, aplicaciones y plataformas, con el fin de introducir mejoras en función del análisis de los datos de uso que hacen los usuarios del servicio.
- Cookies publicitarias: permiten la gestión, de la forma más eficaz posible, de los espacios publicitarios.
- Cookies de publicidad comportamental: almacenan información del comportamiento de los usuarios obtenida a través de la observación continuada de sus hábitos de navegación, lo que permite desarrollar un perfil específico para mostrar publicidad en función de este.
- Cookies de redes sociales externas: se utilizan para que los visitantes puedan interactuar con el contenido de diferentes plataformas sociales (facebook, youtube, twitter, linkedIn, etc.) y que se generen únicamente para los usuarios de dichas redes sociales. Las condiciones de utilización de estas cookies y la información recopilada se regulan por la política de privacidad de la plataforma social correspondiente.

### 20.3. Desactivación y eliminación de cookies

Tienes la opción de permitir, bloquear o eliminar las cookies instaladas en tu equipo mediante la configuración de las opciones del navegador instalado en su equipo. Al desactivar cookies, algunos de los servicios disponibles podrían dejar de estar operativos. La forma de deshabilitar las cookies es diferente para cada navegador, pero normalmente puede hacerse desde el menú Herramientas u Opciones. También puede consultarse el menú de Ayuda del navegador dónde puedes encontrar instrucciones. El usuario podrá en cualquier momento elegir qué cookies quiere que funcionen en este sitio web.



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008
VERSIÓN: 2
ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022
EMISIÓN: Noviembre 2022

Puede usted permitir, bloquear o eliminar las cookies instaladas en su equipo mediante la configuración de las opciones del navegador instalado en su ordenador o al momento de ingresar a la página web propiedad de 4-72.<sup>10</sup>

### 21. POLITICA DE MARKETING

En concordancia con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, así como las demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan 4-72 ha definido los siguientes lineamientos que se deben tener en cuenta para realizar campañas de marketing, mercadotecnia y publicidad, así:

#### 21.1. Exigir el respeto de la Política de Tratamiento de Datos Personales a los terceros que contrata para realizar campañas de marketing, mercadotecnia y publicidad.

En el evento en que 4-72, contrate a un tercero o aliado estratégico en calidad de encargado del tratamiento, para realizar actividades de marketing, mercadotecnia y publicidad, se le exigirá el cumplimiento del Manual de Políticas de Tratamiento de Datos Personales adoptado por 4-72 y los deberes legales que esto conlleva.

#### 21.2. Efectuar estudios de impacto de privacidad

Previo al diseño y desarrollo del proyecto de marketing, mercadotecnia y publicidad, y en la medida en que sea probable que el mismo entrañe un alto riesgo de afectación del derecho a la protección de datos personales de los Titulares, se deberá efectuar una evaluación de impacto en la privacidad (Privacy Impact Assessment - PIA por sus siglas en inglés), con el fin de poner en funcionamiento un sistema efectivo de manejo de riesgos y controles internos, para garantizar que los datos se tratarán debidamente y conforme con la regulación existente.

#### 21.3. Incorporar la privacidad, la Ética y la seguridad desde el diseño y por defecto.

La privacidad desde el diseño y por defecto (Privacy by Design and by Default) es considerada una medida proactiva para cumplir con el Principio de Responsabilidad Demostrada. Al introducir la privacidad desde el diseño se está buscando garantizar el correcto Tratamiento de los datos utilizados en los proyectos de marketing, mercadotecnia y publicidad.

La privacidad debe ser tenida como un componente esencial del diseño y puesta en marcha del proyecto de marketing, mercadotecnia o publicidad.

Por lo anterior, desde antes que se recolecte información y durante todo el ciclo de vida de esta, se deber adoptar medidas preventivas de diversa naturaleza (tecnológica, organizacional, humana y procedimental, entre otras) con el objeto de evitar vulneraciones al derecho a la privacidad o a la confidencialidad de la información, así como fallas de seguridad o indebidos Tratamientos de datos.

Las medidas de seguridad deben ser apropiadas considerando varios factores como: (i) los niveles de riesgo del Tratamiento para los derechos y libertades de los Titulares de los datos; (ii) la naturaleza de los datos; (iii) las posibles consecuencias que se derivarían de una vulneración para los Titulares y la magnitud del daño que se puede causar a ellos, al Responsable y a la sociedad en general; (iv) el número de Titulares de los datos y la cantidad de información; (v) el tamaño de la organización; (vi) los recursos disponibles; (vii) el estado de la técnica; y (viii) el alcance, contexto y finalidades del

<sup>10</sup> <https://protecciondatos-lopdc.com/empresas/wp-content/uploads/2022/05/Politica-de-cookies-Plantilla.pdf> Grupo Atico34 es una consultora especializada en Protección de Datos, Igualdad, Propiedad Intelectual y Compliance.



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008
VERSIÓN: 2
ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022
EMISIÓN: Noviembre 2022

Tratamiento de la información. Todas las medidas de seguridad deben ser objeto de revisión, evaluación y mejora permanente.

### **21.4. Verificar que los datos personales fueron obtenidos lícitamente y que pueden ser usados para fines de marketing, mercadotecnia y publicidad.**

Es un deber tener certeza sobre la legitimación jurídica respecto de la recolección, uso y circulación de los datos personales. Recuerde que está prohibido “*utilizar medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar Tratamiento de Datos Personales*” y que esa actividad debe sujetarse a lo establecido en la ley y las disposiciones que la desarrollen.

Adicionalmente, tenga presente que usted debe estar autorizado por el Titular del dato o por la ley para usar la información para fines de marketing, mercadotecnia y publicidad.

Es factible que 4-72 adquiera los datos directamente del Titular del dato o que terceros le suministren esa información. En el primer caso, usted debe conocer si se cuenta con una autorización previa, expresa e informada que le permita no solo recolectar los datos, sino que también pueda usarlos para fines de marketing, mercadotecnia y publicidad.

Es fundamental que la autorización cumpla esos tres requisitos, pues si omite uno de ellos no podrá usar los datos lícitamente.

Si 4-72 no captura los datos directamente de la persona sino que le son suministrados por terceros, deber asegurarse de que esos terceros: (i) obtuvieron lícitamente esos datos y (ii) están autorizados a suministrarle a usted esa información para usarla con fines de marketing, mercadotecnia y publicidad.

Esta prohibido adquirir bases de datos “piratas”, “ilegales” o de dudosa procedencia; y ello podría generarle responsabilidad administrativa, civil y penal.

En efecto, el delito de violación de datos personales consiste en: *Artículo 269F: Violación de datos personales. El que, sin estar facultado para ello, con provecho propio o de un tercero, obtenga, compile, sustraiga, ofrezca, venda, intercambie, envíe, compre, intercepte, divulgue, modifique o emplee códigos personales, datos personales contenidos en ficheros, archivos, bases de datos o medios semejantes, incurrirá en pena de prisión de cuarenta y ocho (48) a noventa y seis (96) meses y en multa de 100 a 1000 salarios mínimos legales mensuales vigentes*<sup>26</sup>. (Destacamos)

Está prohibido recolectar y usar datos sin autorización, salvo cuando se trate de datos personales públicos.

### **21.5. Recolectar los datos estrictamente necesarios para fines de marketing, mercadotecnia y publicidad.**

Es imperativo tener presente que no se puede recolectar cualquier dato personal, sino solo aquellos que sean imprescindibles para cumplir la finalidad para la cual son colectados. En este sentido, la regulación ordena que “*la recolección de datos deberá limitarse a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos*”.

### **21.6. Dejar de contactar a las personas que no quieren recibir más publicidad y suprimir los datos de contacto cuando lo soliciten.**

El uso de los datos no es ilimitado, incondicional, vitalicio o perpetuo. Las personas no están obligadas a recibir publicidad y se debe respetar su decisión en ese sentido cuando ellos lo comunican.



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008

VERSIÓN: 2

ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022

EMISIÓN: Noviembre 2022

### 21.7. Usar los datos de contacto en días y horas que no afecten la tranquilidad de las personas.

Tenga presente que los consumidores pueden sentirse asediados cuando son contactados a través de llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos y otros medios durante todos los días de la semana y a cualquier hora para fines de prospección comercial. Dado lo anterior, se recomienda que el uso de los datos personales para actividades de publicidad u ofrecimiento de productos y servicios se realice en días y horarios que no afecten la paz ni intimidad familiar, el horario usual de descanso, ni desconozcan su “derecho a la tranquilidad<sup>11</sup>”. Es importante que todo lo anterior esté acompañado de mecanismos de monitoreo y verificación -auditorías internas o externas con el propósito de asegurar que las medidas implementadas no sólo sean pertinentes, adecuadas o útiles, sino que funcionen correctamente.

Adicionalmente, es necesario reforzar las actividades de entrenamiento del equipo de colaboradores para que siempre sean respetuosos y garantistas de los derechos de las personas respecto del tratamiento de sus datos personales.

### 21.8. Incrementar la confianza y la transparencia con nuestros clientes y terceros Titulares de datos personales.

Desde hace algunas décadas se ha sostenido que la confianza es factor crucial para el crecimiento y consolidación de cualquier actividad que se realice a través del uso de las tecnologías. Esto ha sido reiterado al establecer que, “*las actividades continuas de creación de confianza deben ser una de las prioridades estratégicas más importantes para cada organización*”. La confianza se entiende como la expectativa de que “*se puede contar con la palabra del otro*”, y de que se emprenderán acciones positivas y beneficiosas entre las partes de manera recíproca.

Por lo anterior, se procurará (i) Mantener canales abiertos de comunicación y divulgación del uso de los datos personales en los procesos de marketing, mercadotecnia y publicidad. Es importante que esto se haga en términos muy claros y completos, utilizando un lenguaje muy sencillo que pueda ser entendido por cualquier persona. (ii) Implementar un sistema efectivo de debida y oportuna atención de quejas y reclamos de los clientes (iii) Cumplir en la práctica lo que se establece en el presente manual y (iv) Cumplir las normas locales sobre Tratamiento de Datos Personales cuando su proyecto de marketing, mercadotecnia y publicidad tiene efectos en varios países o utiliza datos de personas ubicadas en diferentes partes del mundo.<sup>12</sup>

## 22. VIGENCIA DEL MANUAL DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

<sup>11</sup> Cfr. Corte Constitucional, sentencia T-459 de 1998. En este caso la Corte se refiere al derecho a la tranquilidad en los siguientes términos: “Ahora bien, uno de los derechos que deben ser garantizados por el Estado, y que ha ido cobrando importancia dentro de la doctrina constitucional, es el derecho a la tranquilidad, inherente a la persona humana, que le permite al individuo desarrollar una vida digna y sosegada. El derecho a la tranquilidad, lo ha dicho esta Sala, asume el carácter de fundamental por su estrecha relación con la dignidad humana que, necesariamente, conlleva a la paz individual la cual es necesaria para vivir adecuadamente

<sup>12</sup> Guía sobre el tratamiento de datos personales para fines de marketing y publicidad. Superintendencia de Industria y Comercio Delegatura para la protección de datos personales



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008

VERSIÓN: 2

ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022

EMISIÓN: Noviembre 2022

Este Manual de Tratamiento de Datos Personales ha sido actualizado y rige a partir de su socialización al interior de 4-72, podrá ser modificado, corregido o ampliado cuando la Compañía así lo considere necesario. En el evento de que surjan cambios sustanciales que afecten las políticas de tratamiento incorporadas a este Manual, el responsable del Tratamiento comunicará oportunamente a los Titulares de los Datos personales dichos cambios.

La comunicación se efectuará a través de las cuentas de correo electrónico de los Titulares o mediante publicación en el sitio web del responsable.

### 23. MEDIDAS DE SEGURIDAD.

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, 4-72 suscribirá obligaciones de confidencialidad con todos y cada uno sus empleados, y demás personas cuando sea necesario, adoptando las medidas técnicas, tecnológicas, humanas, operativas y administrativas pertinentes para garantizar la seguridad y el control sobre las Bases de Datos, evitando así su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento por parte de terceros.

Los datos almacenados en las Bases de Datos de 4-72., sólo podrán ser utilizados (tratados) por el personal que se encuentre vinculado mediante contrato laboral, por los proveedores y/o contratistas con quien se mantenga un vínculo de negocios.

4-72 mantendrá sus Bases de Datos en archivos o repositorios físicos bajo llave, y estrictos controles de seguridad y vigilancia definidos por el manual de políticas de seguridad de la información y ciberseguridad adoptado por 4-72 y vigilado por parte del Gestor Nacional de Protección de Datos Personales.

En este orden, 4-72 realizará su mejor esfuerzo para garantizar el adecuado control y seguridad de la información personal de todos sus clientes, proveedores y empleados, aplicando las más razonables y actuales medidas de seguridad que impidan el acceso no autorizado, y que garanticen el correcto uso de la información y la exactitud de los datos. Los archivos que sean manejados por terceros contratados para el cumplimiento de estas funciones serán controlados por 4-72., de tal forma que el Encargado del Tratamiento asegure su confidencialidad, uso y acceso restringido.

### 24. AUDITORÍAS INTERNAS

4-72 auditará el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales referidas al tratamiento de datos personales, con el fin de advertir la ocurrencia de contingencias asociadas al tratamiento de datos personales.

Para tal efecto, como control interno, el funcionario a cargo del cual esté el manejo específico de cada base de datos responderá frente al Gestor Nacional de Protección de Datos Personales por la debida captura, almacenamiento, uso, conservación, confidencialidad y control mensual de los datos personales almacenados.

### 25. ANEXOS DEL MANUAL PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

**ANEXO 1.** Autorización para capturar datos por medio de la página web a través de un click agreement.

**ANEXO 2.** Autorización para el uso de imagen con fines comerciales. (Aplica para terceros que no se encuentren vinculados contractualmente con la compañía y participen en comunicaciones con fines publicitarios)



## MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CÓDIGO: MN-GS-SI-008

VERSIÓN: 2

ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022

EMISIÓN: Noviembre 2022

**ANEXO 3.** Autorización para tratamiento de datos personales del personal vinculado laboralmente con 4-72 laboral.

**ANEXO 4.** Texto legal para el tratamiento de datos personales de postulantes. (Aplica para aspirantes a cargos laborales al interior de la compañía)

**ANEXO 5.** Texto legal para el tratamiento de datos personales de aprendices SENA. (Aplica para aprendices vinculados a 4-72)

**ANEXO 6.** Texto legal para capturar datos en el registro de evidencias de capacitaciones.

**ANEXO 7.** Texto legal de autorización para clientes que presenten una pqr's.

**ANEXO 8.** Proceso captura autorización de forma verbal.

**ANEXO 9.** Texto legal para incluir una leyenda que le recuerde al funcionario su deber de confidencialidad frente a la información que está tratando.

**ANEXO 10.** Texto legal para incluir una leyenda en la base de datos de rezagos, donde se advierta a los usuarios que no podrán usar los datos personales sin autorización del titular.

**ANEXO 11.** Autorización para el tratamiento de datos personales de carácter financiero o crediticio.

**ANEXO 12.** Aviso del sistema de vigilancia de cámaras.

**ANEXO 13.** Texto legal para autorización de datos proveedores, contratos civiles y comerciales de prestación de servicios.

**ANEXO 14.** Aviso de privacidad adoptado por la compañía.

**ANEXO 15.** Dialogo adoptado por la compañía al momento de capturar autorizaciones de forma verbal.

**ANEXO 16.** Texto legal que se le enviará al usuario que autorice el tratamiento de sus datos de forma verbal.

**ANEXO 17.** Formato acuerdo de confidencialidad y seguridad - clientes corporativos (Aplica para cuando se realicen contratos con clientes corporativos)

**ANEXO 18.** Formato captura datos sensibles en puntos de venta donde se solicite el uso de datos biométricos. (Aplica en puntos de venta donde se soliciten las huellas del cliente para dar continuidad a los servicios ofrecidos por parte de 4-72)



**MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL  
TRATAMIENTO DE DATOS  
PERSONALES**

**CÓDIGO: MN-GS-SI-008**

**VERSIÓN: 2**

**ACTUALIZACIÓN: Diciembre 2022**

**EMISIÓN: Noviembre 2022**

**IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Criterio</b>	<b>Razón de la actualización</b>
1	Diciembre 2022	Contenido	Se elaboró política de marketing y cookies, y se incluyó numeral para (i) definir roles y responsabilidades (ii) política de transferencia y transmisión de datos personales, marketing y cookies (iii) Se modifico proceso de captura del archivo de datos SST y se incluyó recolección y tratamiento de datos para dar cumplimiento a protocolos de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo del riesgo de la pandemia por el covid-19 (iv) Se modificó el proceso de captura de contratación y se suprimió visto bueno por parte del Gestor de protección de datos personales, dado que se verificarán las condiciones contractuales desde la licitación por lo tanto se podrán identificar los encargados del tratamiento en ese momento. (v) Se incluyó como anexo del manual el formato acuerdo de confidencialidad y formato de captura de datos sensibles (huellas digitales) en puntos de venta