

# POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACION

## 1. INTRODUCCION

Servientrega en cumplimiento con lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia y la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias y complementarias, garantiza de forma integral la protección y el ejercicio del derecho fundamental de Habeas Data de todos los titulares de la información de carácter personal, de la cual sea responsable o encargada de su tratamiento, así mismo da cumplimiento en todo momento a los derechos fundamentales a la intimidad, el buen nombre y la privacidad de las personas naturales, razón por la cual adopta y aplica la presente Política de tratamiento de la información.

Esta Política define y establece los principios, políticas, procedimientos, derechos y obligaciones que la Ley 1581 de 2012 y las normas complementarias han desarrollado, garantizado e implementado para los titulares de la información de carácter personal. Servientrega es la Responsable del tratamiento de Datos Personales y en cumplimiento a lo establecido en el artículo 13 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013, adopta y hace público a todos los interesados la presente Política que contiene todos los elementos esenciales para el cumplimiento con la legislación correspondiente a la Protección de Datos Personales. Así mismo, servirá como fuente de conocimiento para todos los sectores de interés que sostengan algún tipo de relación con Servientrega, contribuyendo de esta manera al correcto entendimiento del derecho fundamental a la Protección de Datos Personales.

Los datos personales administrados o tratados por Servientrega provienen del ejercicio de sus funciones de carácter privado y del normal desarrollo de su actividad económica definida en su objeto social.

DG-1-P-1



SERVIENTREGA

Centro de Soluciones

## 2. DEFINICIONES

**Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

**Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular de los datos personales para llevar a cabo el tratamiento de los datos personales.

**Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sean objeto de Tratamiento.

**Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o a varias personas naturales determinadas o determinables. Debe entonces entenderse el “dato personal” como una información relacionada con una persona natural (persona individualmente considerada).

**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 públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva. También se entenderá que todos los datos que estén contenidos en los registros públicos tendrán esta misma naturaleza.

**Dato personal público:** Toda información personal que es de conocimiento libre y abierto para el público en general.

**Dato personal privado:** Toda información personal que tiene un conocimiento restringido, y en principio privado para el público en general.

**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 políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

**Encargado del tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.

**Responsable del tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre las bases de datos y/o el Tratamiento.

**Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable. Así mismo por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad; también por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento; y finalmente por estipulación a favor de otro o para otro.

**Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

**Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

**Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones que Servientrega realice sobre datos de carácter personal tales como la recolección, procesamiento, publicidad, almacenamiento, uso, circulación o supresión. Lo anterior solo aplicará exclusivamente para personas naturales.

**Comité de protección de datos personales:** Grupo multidisciplinario de colaboradores encargados de definir, establecer e implementar los lineamientos en materia de protección de datos personales.

### 3. DATOS DEL RESPONSABLE Y/O ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

PROTECCION DE DATOS PERSONALES	
Razón Social	Servientrega S.A
Domicilio	Oficina Principal – Bogotá D.C
Dirección	Calle 6 # 34ª-11
Correo Electrónico	<a href="mailto:servicioalcliente@servientrega.com">servicioalcliente@servientrega.com</a>
Teléfono	57 (1) 7 700 200

El Área de **Servicio al Cliente** de Servientrega será el responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el titular de la información puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización correspondiente.

*Dejando  
huella  
verde*

DG-1-P-1



**SERVIENTREGA**

Centro de Soluciones

## 4. TRATAMIENTO Y FINALIDAD

### 4.1 PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Para dar cumplimiento a la Política de Protección de Datos Personales, así como a las obligaciones impartidas por la Ley 1581 de 2012 y su Decreto reglamentario, que involucra el manejo y tratamiento de datos personales, sensibles y de menores al interior de Servientrega, está enmarcado bajo los siguientes principios:

**Acceso y Circulación:** De acuerdo con las disposiciones legales, los datos administrados por Servientrega en ejercicio de sus actividades están destinados a cumplir una función de logística flexible e integral, por lo tanto, se garantizará su acceso de conformidad con lo establecido en la Ley. Sobre datos provenientes de otras fuentes, el acceso y circulación será restringido acorde con la naturaleza del dato y con las autorizaciones dadas por el Titular o demás personas previstas en la Ley.

Los datos personales, excepto aquellos de naturaleza pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido a los Titulares o terceros autorizados; para estos propósitos, la obligación de Servientrega será de medio y no de resultado.

Se deben implementar todos los controles técnicos que aseguren el acceso controlado a los sistemas de información y /o bases de datos de la organización.

**Confidencialidad:** Atendiendo la anterior definición, se garantiza la confidencialidad de los datos dependiendo de la naturaleza del mismo. Por lo tanto, se guardará reserva de la información durante y después de terminadas las actividades que justifican el tratamiento de los datos personales.

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, incluso después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo suministrar o comunicar los datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley y cualquier norma aplicable.

En consecuencia, Servientrega se compromete a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelar a terceros, la información personal, contable, técnica, comercial o de cualquier otro tipo suministrada en la ejecución y ejercicio de las funciones diferentes a las gremiales o de representación.

Todas las personas con vínculo laboral o contractual vigente, o sean vinculadas a futuro para la administración y manejo de bases de datos, deberán suscribir un compromiso de confidencialidad para efectos de asegurar tal responsabilidad. Esta obligación persiste y se mantiene incluso después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

**Finalidad:** Legítima, informada, temporal y material. La finalidad corresponde a las funciones de Servientrega. Asimismo, Servientrega tratará datos de carácter personal cuando lo requiera para el desarrollo de sus actividades.

El Tratamiento de datos personales que Servientrega realiza, obedece a la finalidad legítima de acuerdo con la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, así mismo con lo establecido por el Código de Comercio de Colombia y demás normas que apliquen a su objeto social.

**Legalidad:** Todas las actuaciones de tratamiento de datos de carácter personal realizadas por Servientrega tienen una estricta relación de causalidad con el cumplimiento de sus actividades y en consecuencia corresponden con fines legítimos y sujetos a la Ley 1581 de 2012.

**Libertad:** Servientrega garantiza el derecho a la autodeterminación informativa de los titulares que suministren datos de carácter personal, en consecuencia respeta el ejercicio de los derechos que a los titulares asiste y se compromete y asume la política contenida en este documento para garantizar el ejercicio de los mismos y el cumplimiento de sus obligaciones.

**Seguridad:** Servientrega como responsable y/o encargada del tratamiento de datos de carácter personal ha adoptado todas las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para evitar alteración, pérdida, consulta, destinación o acceso no autorizado o fraudulento respecto a la información de carácter personal.

**Transparencia:** Servientrega garantiza a los titulares de datos personales, el derecho de acceso y conocimiento de la información de carácter personal que esté siendo tratada con forme a lo establecido por el Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

**Veracidad o Calidad:** Servientrega garantiza que la información contenida en las bases de datos será veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. La veracidad y calidad de los datos personales estarán sujetas a lo informado por cada uno de los titulares de la misma, quedando eximida Servientrega de cualquier tipo de responsabilidad frente a su calidad.

## 4.2 TRATAMIENTO

**Tratamiento de datos públicos:** Servientrega advierte que trata sin previa autorización del Titular los datos personales de naturaleza pública que administra en el cumplimiento de sus actividades.

**Tratamiento de datos sensibles:** Servientrega utiliza y trata datos catalogados como sensibles, cuando: El tratamiento haya sido autorizado expresamente por el Titular de los datos sensibles, salvo en los casos que por Ley, no se requiera el otorgamiento de dicha autorización; sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular; se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial o cuando el Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica o, dentro del marco de procesos de mejoramiento.

**Tratamiento de datos de menores:** Servientrega solo trata datos personales de menores de edad; siempre y cuando se responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y se asegure el respeto de sus derechos fundamentales, en ese caso, cumplidos los anteriores requisitos, Servientrega exigirá al representante legal o tutor del niño, niña o adolescente, la autorización de los datos del menor.

**Autorización de uso y tratamiento de datos personales:** Cuando se trate de datos diferentes a los de naturaleza pública, definidos en el numeral 2 del artículo 3 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013, Servientrega solicitará previamente la autorización para el tratamiento de datos personales por cualquier medio que permita ser utilizado como prueba.

**Del derecho de acceso:** Servientrega garantiza el derecho de acceso conforme a la Ley 1581 de 2012 solamente a los Titulares de datos personales que correspondan a personas naturales, previa acreditación de la identidad del titular, legitimidad, o personalidad de su representante, poniendo a disposición de éste, sin costo o erogación alguna, de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales tratados, a través de cualquier medio de comunicación incluyendo los electrónicos. Dicho acceso, se sujeta a los límites establecidos en el artículo 21 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

**Del Derecho de consulta:** Los titulares de los datos personales podrán consultar la información de carácter personal que repose en cualquier base de datos de Servientrega, cuya consulta atenderá a lo dispuesto por el Código de Comercio. En consecuencia, Servientrega garantiza el derecho de consulta conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de

DG-1-P-1



SERVIENTREGA

Centro de Soluciones

2012 exclusivamente sobre los datos personales privados, sensibles y de menores pertenecientes a personas naturales, suministrando a los Titulares de estos datos personales la información contenida en cada una de las bases de datos correspondientes y que estén bajo la responsabilidad de Servientrega.

Servientrega establecerá las medidas de autenticación que permitan identificar de manera segura al titular de los datos personales que realiza la consulta o petición.

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

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

**Del derecho a reclamar:** El Titular de datos personales privados que correspondan a una persona natural y considere que la información contenida o almacenada en una base de datos que no corresponda a los registros públicos administrados por Servientrega, puede ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes y principios contenidos en la normatividad sobre Protección de Datos Personales; en tal sentido, podrán presentar reclamación ante el Responsable o Encargado de los datos personales.

Servientrega cuenta con las medidas de autenticación necesarias que permitan identificar de manera segura al titular de los datos personales que realiza el reclamo.

**Del derecho a la rectificación y actualización de datos:** Servientrega se obliga a rectificar y actualizar a solicitud del Titular, la información de carácter personal que corresponda a personas naturales, que resulte incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos antes señalados; al respecto, Servientrega tendrá en cuenta en las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales, que el Titular indique las correcciones a realizar y aporte la documentación que avale su petición.

Servientrega, tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando beneficien al Titular de los datos personales. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que Servientrega considere pertinentes y seguros.

Servientrega, podrá establecer formularios, formatos, sistemas y otros métodos para tal fin que se pondrán a disposición de los interesados.

**Del derecho a la supresión de datos:** El Titular de datos personales, tiene el derecho en todo momento, a solicitar a Servientrega, la supresión (eliminación) de sus datos personales. Para el resto de datos, se tendrá en cuenta los siguientes supuestos:

- Que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente sobre Protección de Datos Personales.
- Que hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
- Que se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recogidos.

Esta supresión implica la eliminación o borrado seguro, total o parcial, de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por Servientrega y con la debida autorización de la Superintendencia de Industria y Comercio –SIC según lo dispuesto en la ley.

El derecho de supresión no es un derecho absoluto, y Servientrega como responsable del tratamiento de datos personales, puede negar o limitar el ejercicio del mismo cuando:

- El titular de los datos tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.

- Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.
- Los datos sean datos de naturaleza pública y correspondan a los registros públicos, los cuales tienen como finalidad su publicidad.

**Del derecho a revocar la autorización:** Todo titular de datos personales que correspondan a personas naturales, puede revocar en cualquier momento, el consentimiento al tratamiento de éstos, siempre y cuando, no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, Servientrega ha establecido mecanismos que le permiten al titular revocar su consentimiento o autorización.

El derecho de revocatoria no es un derecho absoluto y Servientrega como responsable del tratamiento de datos personales, puede negar o limitar el ejercicio del mismo cuando:

- El titular de los datos tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos;
- La revocatoria de la autorización del tratamiento obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas;
- Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular;
- Los datos sean datos de naturaleza pública y correspondan a los registros públicos, los cuales tienen como finalidad su publicidad.

**Protección de datos en los Acuerdos o contratos:** En los contratos o cualquier acuerdo, Servientrega incluye cláusulas que permitan obtener la autorización de manera previa y general del tratamiento de datos personales relacionados con la ejecución del contrato, que incluye autorización de recolectar, modificar o corregir, en momentos futuros, datos personales del Titular correspondientes a personas naturales. También ha incluido la autorización para que algunos de los datos personales, en casos necesarios, puedan ser entregados o cedidos a terceros con los cuales Servientrega tenga algún vínculo.

En los contratos de prestación de servicios externos, cuando el contratista requiera de datos personales, Servientrega le suministrará dicha información siempre y cuando exista una autorización previa y expresa del Titular para esta transferencia, quedando excluida de esta autorización, los datos personales de naturaleza pública definido en el numeral 2° del artículo 3° del Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y los contenidos en los registros públicos.

Por su parte, Servientrega al momento de recibir datos de terceros y actuar como Encargada del tratamiento de datos de carácter personal, verifica que la finalidad, o finalidades, de los tratamientos autorizados por el titular o permitidos por causas legales, contractuales o jurisprudenciales se encuentran vigentes y que el contenido de la finalidad esté relacionada con la causa por la cual se va a recibir dicha información personal de parte del tercero, pues solo de este modo estará facultado para recibir y tratar dichos datos personales.

**Transferencia de datos personales a terceros países:** En los casos en que Servientrega en desarrollo de alguna de sus actividades, a nivel internacional, cooperación y representación internacional o participar en programas internacionales para el desarrollo económico, cultural y social, o cualquier otra actividad que implique la transferencia de datos de carácter personal a terceros países, se registrará por las siguientes condiciones:

- La transferencia de datos personales a terceros países solamente se realizará cuando exista autorización correspondiente del titular y previa autorización de la Delegatura de Datos Personales de la SIC si a ello hubiere lugar.

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

**Video Vigilancia:** Toda persona que ingrese a las instalaciones de Servientrega, podrá ser video grabada por cámaras de seguridad. Las imágenes captadas por las cámaras del sistema de circuito cerrado de televisión serán utilizadas para su seguridad y de las personas que nos visitan.

**Vigencia de las bases de datos:** las bases de datos que incluyan datos personales tendrán una vigencia igual a la duración de la Sociedad Servientrega S.A.

### 4.3 FINALIDAD

El tratamiento (recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión) de los datos personales que se recolectan de los titulares tendrá las siguientes finalidades:

- Para el eficaz desarrollo y la prestación efectiva de los servicios en los que se enmarca el objeto social de Servientrega S.A., cuyas principales actividades corresponden a los servicios postales, servicios de transporte, logística y afines;
- El cumplimiento de disposiciones legales, compromisos contractuales y de otra índole;
- Actividades propias de un proceso de selección de talento humano, relaciones laborales y programas de calidad de vida, incluyendo aquellas que involucren al núcleo familiar de los colaboradores;
- Para la remisión de información relacionada con actividades, eventos, programas y servicios que promociona SERVIENTREGA.

*Dejando  
huella  
verde*

DG-1-P-1



**SERVIENTREGA**

Centro de Soluciones

## 5. DERECHOS DE LOS TITULARES

Servientrega reconoce y garantiza a los titulares de los datos personales los siguientes derechos fundamentales:

- Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a Servientrega en su condición de responsable del Tratamiento de datos personales.
- Solicitar prueba de la existencia de la autorización otorgada a Servientrega, salvo los casos en los que la Ley exceptúa la autorización.
- Recibir información por parte de Servientrega, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
- Modificar y revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos personales, cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales vigentes. Este Derecho de revocatoria de la autorización no es absoluto siempre y cuando exista una obligación legal o contractual que limite este Derecho.
- Tener conocimiento y acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

DG-1-P-1



SERVIENTREGA

Centro de Soluciones

## 6. DEBERES EN RELACION CON EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Servientrega como Responsable y/o Encargada del tratamiento de datos personales, cumple los deberes y obligaciones previstas en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, y normas que la reglamenten o modifiquen, a saber:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, las autorizaciones otorgada por el Titular;
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- 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;
- 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;
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado por el titular de éste.
- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- Tramitar las consultas y reclamos formulados por los titulares de los datos personales.
- 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;

- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- Informar a la autoridad de protección de datos (Superintendencia de Industria y Comercio – Delegatura de Protección de Datos Personales-) cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.



*Dejando  
huella  
verde*

DG-1-P-1



**SERVIENTREGA**

Centro de Soluciones

## 7. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS POR PARTE DE LOS TITULARES

### 7.1 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE CONSULTAS

Los Titulares podrán **conocer** la información personal que posee Servientrega quien suministrará toda la información contenida en el registro de sus bases de datos o cualquier otro medio que esté vinculada con la identificación del Titular. La consulta se formulará a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico dirigido a [servicioalcliente@servientrega.com](mailto:servicioalcliente@servientrega.com)
- A través de la línea telefónica 7 700 200 Opción “Protección de datos personales” para la ciudad de Bogotá, para las demás ciudades del país consultar listado de líneas de servicio en la página web [www.servientrega.com](http://www.servientrega.com) opción “Contáctenos” y luego opción “Líneas de Servicio”.
- Radicación de solicitud física en cualquier oficina de Atención al Usuario, para consultar el listado de oficinas lo podrá realizar a través de la página web [www.servientrega.com](http://www.servientrega.com) opción “Contáctenos” y luego opción “Ofc. Atención al Usuario”.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### 7.2 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE RECLAMOS

El Titular que considere que la información de carácter personal que posee Servientrega debe ser objeto de **corrección**, **actualización** o **supresión**, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrá presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico dirigido a [servicioalcliente@servientrega.com](mailto:servicioalcliente@servientrega.com)

- A través de la línea telefónica 7 700 200 Opción “Protección de datos personales” para la ciudad de Bogotá, para las demás ciudades del país consultar listado de líneas de servicio en la página web [www.servientrega.com](http://www.servientrega.com) opción “Contáctenos” y luego opción “Líneas de Servicio”.
- Radicación de solicitud física en cualquier oficina de Atención al Usuario, para consultar el listado de oficinas lo podrá realizar a través de la página web [www.servientrega.com](http://www.servientrega.com) opción “Contáctenos” y luego opción “Ofc. Atención al Usuario”.

Para cualquiera de los casos debe indicar la información que desea corregir, actualizar o suprimir (cuando proceda), adjuntando los soportes correspondientes en caso de ser necesario.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

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

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### 7.3 PROCEDIMIENTO PARA LA REVOCATORIA DE AUTORIZACION

El titular que considere que la autorización para el tratamiento de los datos personales otorgada a Servientrega debe ser **revocada**, podrá presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico dirigido a [servicioalcliente@servientrega.com](mailto:servicioalcliente@servientrega.com)
- A través de la línea telefónica 7 700 200 Opción “Protección de datos personales” para la ciudad de Bogotá, para las demás ciudades del país consultar listado de

líneas de servicio en la página web [www.servientrega.com](http://www.servientrega.com) opción “Contáctenos” y luego opción “Líneas de Servicio”.

- Radicación de solicitud física en cualquier oficina de Atención al Usuario, para consultar el listado de oficinas lo podrá realizar a través de la página web [www.servientrega.com](http://www.servientrega.com) opción “Contáctenos” y luego opción “Ofc. Atención al Usuario”.

Para cualquiera de los casos deberá especificar el motivo de la solicitud con el fin de dar trámite a la misma.

*Dejando  
huella  
verde*

DG-1-P-1



SERVIENTREGA

Centro de Soluciones

## 8. VIGENCIA

### 8.1 VIGENCIA DE LA POLITICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACION

La presente Política rige a partir del **22 de Agosto de 2016**.

Servientrega podrá modificar la política para el tratamiento de datos personales como parte fundamental en el cumplimiento con las obligaciones establecidas por la Ley 1581 de 2012.

### 8.2 VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS

La vigencia de las bases de datos corresponderá a lo establecido en los procedimientos internos de la compañía los cuales se encuentran acordes con la normatividad legal vigente.

*Dejando  
huella  
verde*

DG-1-P-1



SERVIENTREGA

Centro de Soluciones