

 SOLSERVIS transportes s.a.s.	GESTIÓN GERENCIAL	Código: GR-F-40
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 2
		Fecha: 23/09/2024

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS
PERSONALES.**

SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S



SOLSERVIS
transportes s.a.s.

 SOLSERVIS transportes s.a.s.	GESTIÓN GERENCIAL	Código: GR-F-40
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 2
		Fecha: 23/09/2024

TABLA DE CONTENIDO

1. Alcance.....	3
2. Identificación del responsable del Tratamiento de Datos.....	3
3. Definiciones.....	3
4. Principios Rectores.....	4
5. Contenido de las Bases de Datos.....	5
6. Política del Tratamiento de los Datos.....	5
7. Autorización.....	6
8. Tratamiento de los Datos.....	7
9. Finalidad.....	7
10. Autorización Del Titular Para El Tratamiento De Los Datos.....	8
11. Revocatoria De La Autorización Y/O Supresión Del Dato.....	9
12. Casos En Que No Se Requiere La Autorización:.....	10
13. Autorización Del Titular Para El Tratamiento De Datos Sensibles.....	10
14. Acuerdo de servicios para la administración de firmas y huellas digitales.....	11
15. Derechos de los titulares.....	11
16. Obligaciones de la Entidad.....	12
17. Área responsable de la implementación y vigilancia de esta política.....	13
18. Procedimientos de presentación y respuesta de consultas.....	14
19. Procedimientos de presentación y respuesta de consultas, quejas y reclamos.....	14
20. Canales Habilitados.....	16
21. Seguridad De Los Datos Personales.....	16
22. Legislación Aplicable.....	16
23. Vigencia De La Base De Datos.....	16

 	GESTIÓN GERENCIAL	Código: GR-F-40
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 2
		Fecha: 23/09/2024

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS

En cumplimiento de la Ley 1581 de octubre 17 de 2012 por medio del cual se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales y ratificado en el Artículo 2.2.2.25.3.2 del Decreto 1074 del 26 de Mayo de 2015 por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S, en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, informa los siguientes lineamientos generales:

1. Alcance

Esta política de protección se aplicará a todas las Bases de Datos y/o archivos que contengan datos personales administrados por SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S en las cuales esta tiene la calidad de responsable de la información.

2. Identificación del responsable del Tratamiento de Datos

El responsable del tratamiento de sus datos personales es SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S, identificado con Nit: 900 591035 – 7 con sede principal en la Carrera 24 No 46-16 Barrio El Recreo del Municipio de Barrancabermeja, Departamento de Santander; teléfono de contacto 6121587, portal web www.solservistransportes.com.

3. Definiciones

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

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

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

	GESTIÓN GERENCIAL	Código: GR-F-40
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 2
		Fecha: 23/09/2024

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.

Dato personal semiprivado: Son datos que no tienen una naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular, sino a un grupo de personas o a la sociedad en general. Para su tratamiento se requiere la autorización expresa del titular de la información (ejemplo: dato financiero y crediticio)

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.

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

Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

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.

	GESTIÓN GERENCIAL	Código: GR-F-40
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 2
		Fecha: 23/09/2024

4. Principios Rectores

Los principios que se establecen a continuación constituyen los parámetros generales que serán respetados por SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S en los procesos de recolección, almacenamiento, uso y tratamiento de los datos personales:

a) **Principio de Legalidad en materia de Tratamientos de datos:** Se dará aplicación a las disposiciones legales vigentes y aplicables que rigen el tratamiento de datos personales y demás derechos fundamentales conexos.

b) **Principio de finalidad:** El tratamiento de datos personales a los que tenga acceso y sean recibidos por SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S estarán subordinados y atenderán una finalidad legítima de conformidad con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al respectivo titular de los datos personales.

c) **Principio de libertad:** El Tratamiento de datos personales sólo puede llevarse a cabo 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, Estatutario, o Judicial que releve el consentimiento.

d) **Principio de veracidad o calidad:** El tratamiento de datos personales debe ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

e) **Principio de transparencia:** En el Tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del Titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, Información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que le conciernan.

f) **Principio de acceso y circulación restringida:** Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la ley.

g) **Principio de seguridad:** Los datos personales e información usada por SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S se manejarán con medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros electrónicos evitando su adulteración, modificación, pérdida, consulta, y en general en contra de cualquier uso o acceso no autorizado o fraudulento.

h) **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que administran, manejen, actualicen o tengan acceso a informaciones de cualquier tipo que se encuentre en Base de Datos, se comprometen y obligan a conservar y garantizar la reserva y confidencialidad de la información. Todas las personas que trabajen actualmente o sean vinculadas a futuro para tal efecto, en la administración y manejo de bases de datos, deberán suscribir un documento adicional u otrosí a su contrato laboral o de prestación de servicios para efectos de asegurar tal compromiso. Esta obligación persiste y se mantiene inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento.

	GESTIÓN GERENCIAL	Código: GR-F-40
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 2
		Fecha: 23/09/2024

5. Contenido de las Bases de Datos

En las bases de datos de la Empresa se almacena información general como nombre completo, número y tipo de identificación, género y datos de contacto (correo electrónico, dirección física, teléfono fijo y móvil). En adición a estos, y dependiendo de la naturaleza de la base de datos, la Empresa puede tener datos específicos requeridos para el tratamiento al que serán sometidos los datos. En las bases de datos de empleados, contratistas y proveedores se incluye, adicionalmente información sobre la historia laboral y académica, datos sensibles requeridos por la naturaleza de la relación laboral (fotografía, conformación del grupo familiar, datos biométricos). En las bases de datos se podrá almacenar información sensible con previa autorización de su titular, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 5 y 7 de la ley 1581 de 2012.

6. Política del Tratamiento de los Datos

Teniendo en cuenta que la misión de **SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S** es ofrecer la mejor solución en el servicio de transporte de carga liviana, pesada, para las diferentes empresas que lo requieran, ofreciendo calidad, seguridad y excelencia, así mismo brindar soluciones inmediatas a sus clientes, de manera responsable y puntual enfocándose en la mejora continua, para ello cuenta con personal calificado y vehículos con altos estándares de calidad; por consiguiente Solservis Transportes S.A.S, en cumplimiento de su deber legal y reglamentario propende por hacer efectiva la garantía constitucional de protección de la intimidad personal y familiar de todos los ciudadanos, estableciendo instrumentos y controles que permitan dar un tratamiento adecuado a la información que administra.

Por lo anterior, y ante la necesidad de asegurar una adecuada y eficiente gestión institucional, en ejercicios de los derechos contenidos en la Ley 1581 de 2012 y el Capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015, SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S se encarga directamente del tratamiento de datos personales estableciendo los lineamientos y procedimientos idóneos para la protección de los datos personales y la estricta confidencialidad de estos.

La presente política establece los términos, condiciones y finalidades bajo las cuales SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S como responsable de los datos personales obtenidos a través de sus distintos canales de atención, trata la información de todas las personas que en algún momento por razones propias de la actividad económica que desarrolla la Empresa hayan suministrado datos personales (en adelante titular del dato).

Los presentes términos y condiciones aplican para cualquier registro de datos personales realizado en forma presencial y/o virtual para la prestación del servicio o beneficio por parte de Solservis Transportes S.A.S, el titular del dato registra o entrega su información de manera libre y voluntaria y reconoce que ha leído y acepta expresamente los presentes términos y condiciones.

	GESTIÓN GERENCIAL	Código: GR-F-40
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 2
		Fecha: 23/09/2024

7. Autorización

LA EMPRESA debe solicitar autorización previa, expresa e informada a los Titulares de los Datos Personales sobre los que requiera realizar el Tratamiento.

7.1 Autorización previa significa que el consentimiento debe otorgarse por el Titular, como máximo, al recoger los Datos Personales.

7.2 Autorización expresa quiere decir que el consentimiento del Titular debe ser explícito y concreto, no son válidas las autorizaciones abiertas y no específicas. Se requiere que el Titular manifieste su voluntad de autorizar que LA EMPRESA realice el Tratamiento de sus Datos Personales.

Esta manifestación de voluntad del Titular puede darse a través de diferentes mecanismos puestos a disposición por LA EMPRESA, tales como:

- Aceptación expresa realizada mediante la Pagina web.
- De forma oral, por ejemplo, en una conversación telefónica o en videoconferencia.
- Mediante conductas inequívocas que permitan concluir que otorgó su autorización, por ejemplo, a través de su aceptación expresa a los Términos y Condiciones de una actividad dentro de los cuales se requiera la autorización de los participantes para el Tratamiento de sus Datos Personales.

IMPORTANTE: En ningún caso LA EMPRESA asimilará el silencio del Titular a una conducta inequívoca.

Cualquiera que sea el mecanismo utilizado por LA EMPRESA, es necesario que la autorización se conserve para poder ser consultada con posterioridad.

7.3 La autorización que se otorgará se perfeccionará con la suscripción de los Anexos "Aviso de privacidad" y "Autorización del tratamiento de datos", los cuales hacen parte integral de las políticas y procedimientos para la protección de datos personales de SOLSERVIS TRANSPORTES SAS

7.4 Autorización Informada significa que, al momento de solicitar el consentimiento al Titular, debe informársele claramente:

- Los Datos Personales que serán recolectados.
- La identificación y datos de contacto del responsable y del Encargado del Tratamiento.
- Las finalidades específicas del Tratamiento que se pretende realizar, es decir: cómo y para qué se va a hacer la recolección, el uso, la circulación de los Datos Personales.
- Cuáles son los derechos que tiene como Titular de los Datos Personales; para el efecto ver el numeral 6 de esta Política.

 SOLSERVIS transportes s.a.s.	GESTIÓN GERENCIAL	Código: GR-F-40
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 2
		Fecha: 23/09/2024

8. Tratamiento de los Datos

La Empresa SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S, actuando en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades comerciales, así como para el fortalecimiento de sus relaciones con terceros, recolecta, transfiere, almacena, usa, circula, suprime, comparte, procesa, analiza, actualiza y transmite Datos Personales correspondiente a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares de éstos, proveedores, acreedores y deudores.

9. Finalidad

La información recolectada por SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S tiene como propósito permitir el adecuado desarrollo de su objeto como Empresa especializada en servicio de transporte de carga liviana y pesada en el sector público y privado, cuenta con un parque automotor que cumple todos los requisitos de ley y normas de tránsito y un selecto grupo de profesionales; razón por la cual la Empresa guarda la información necesaria para dar cumplimiento a deberes legales, principalmente en materia contable, societaria y laboral. La información sobre clientes, proveedores, socios y empleadores, actuales o pasados, se guarda

con el fin de facilitar, promover, permitir, o mantener relaciones de carácter laboral, civil y comercial, así mismo se almacena con el fin de dar cumplimiento a las actividades propias de la Empresa, particularmente las relacionadas con el desarrollo, planeación e implementación de programas, proyectos, planes, políticas, contratos o convenios.

Todo lo anterior para las finalidades indicadas a continuación:

- Gestionar y administrar comunicaciones y notificaciones, lo cual incluye el contacto para fines contractuales, a través de correo electrónico, WhatsApp y teléfono.
- Ofrecer y facilitar la contratación de servicios y productos.
- Prestar nuestros servicios en desarrollo del objeto social y en cumplimiento de las obligaciones contractuales y legales, incluyendo la elaboración de reportes, informes, presentación de declaraciones y cualquier otra información requerida por autoridad administrativa o juez.
- Gestionar, aceptar y suscribir manifiestos de carga ante el Ministerio de Transporte de Colombia.
- Ejecutar el contrato mediante envío de estados de cuenta, gestionar y mantener actualizada la información referente a pagos y servicios contratados. Esto implica cumplir con todas las responsabilidades contractuales y legales.

 	GESTIÓN GERENCIAL	Código: GR-F-40
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 2
		Fecha: 23/09/2024

- Consultar información de tu perfil, después de la suscripción de esta autorización o en el futuro (siempre que exista una relación comercial o laboral), para determinar el grado de riesgo en la suscripción de contratos, para conocer el comportamiento comercial, antecedentes laborales y personales, incluyendo consultas y reportes en listas de control de entidades públicas, restrictivas y vinculantes para Colombia, operadores de información crediticia (centrales de riesgo), PILA y en general consulta de reportes de información requerida para evaluar la idoneidad contractual o tu comportamiento.
- Gestionar, administrar y mantener actualizadas nuestras bases de datos, lo cual incluye gestiones de actualización de datos a través de correo electrónico, whatsapp, SMS y/o llamada telefónica a los datos de contacto suministrados.
- Validar y verificar tu identidad a través de diversas fuentes, incluyendo datos biométricos (los cuales son considerados datos sensibles), para el ofrecimiento y administración de productos, así como para la evaluación de tu perfil laboral o comercial, según aplique.
- Gestionar la cobranza, y la recuperación judicial o extrajudicial del monto de tus obligaciones en mora. Así como enviar comunicaciones relacionadas con la gestión de cobro y recuperación de cartera, ya sea directamente o mediante un tercero contratado para tal función, a través de llamadas telefónicas, correo electrónico, SMS y whatsapp a los datos de contacto que nos suministres.
- Te mantendremos al tanto de nuestra política de reportes o cualquier actualización, la cual podrás consultar en los canales de información de SOLSERVIS
- Verificar el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales, dependiendo del vínculo contraído con SOLSERVIS.
- Las demás finalidades en la Política de Privacidad de SOLSERVIS, Entre otros, recolectaremos los siguientes datos personales:
 - o Datos de carácter identificativo;
 - o Datos de contacto;
 - o Datos de circunstancias sociales;
 - o Datos académicos, profesionales y de experiencia laboral;
 - o Datos laborales;
 - o Datos biométricos;

He sido informado y comprendo que no tengo obligación de autorizar el tratamiento ni de entregar mis datos personales sensibles, pero conozco que estos pueden utilizarse para confirmaciones de seguridad de los Documentos que aquí acepto.

 SOLSERVIS transportes s.a.s.	GESTIÓN GERENCIAL	Código: GR-F-40
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 2
		Fecha: 23/09/2024

10. Autorización Del Titular Para El Tratamiento De Los Datos

La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S, requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos.

SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S como Responsable del Tratamiento ha adoptado procedimientos para solicitar, a más tardar en el momento de la recolección de los datos personales, autorización al titular para el tratamiento de los mismos e informarle las finalidades específicas del Tratamiento para las cuales se obtiene su consentimiento.

Sin embargo, tratándose de datos personales que se encuentren en fuentes de acceso público, con independencia del medio por el cual se tenga acceso, entendiéndose por tales aquellos datos o bases de datos que se encuentren a disposición del público, se tiene que éstos pueden ser tratados por SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S , siempre y cuando, por su naturaleza, sean datos públicos.

SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S como Responsable del Tratamiento de datos personales ha establecido mecanismos para obtener la autorización de los Titulares o de quien se encuentre legitimado para tal efecto.

Atendiendo a lo anterior, SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S tiene planteados mecanismos a través de medios técnicos que facilitan al titular de los datos su manifestación automatizada. La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, mensaje de datos, internet, Sitios Web, en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo, que permita manifestar u obtener el consentimiento, mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que de no haberse surtido una conducta del titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos.

SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S, utilizará los mecanismos con que cuenta actualmente e implementará y adoptará las acciones tendientes y necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos que den cuenta de cuándo y cómo obtuvo autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos. Para dar cumplimiento a lo anterior, se podrán establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

11. Revocatoria De La Autorización Y/O Supresión Del Dato

El Titular de los datos puede en todo momento solicitar a SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S como Responsable del Tratamiento, la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización que ha otorgado a SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

	GESTIÓN GERENCIAL	Código: GR-F-40
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 2
		Fecha: 23/09/2024

Sin embargo, es importante que el Titular de los datos tenga en cuenta que su solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederá cuando como Titular de los datos tenga un deber legal o contractual en virtud del cual deba permanecer en la base de datos de SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S.

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse, la primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S deba dejar de tratar por completo los datos del titular, la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. Con la segunda modalidad, esto es la revocación parcial del consentimiento, se mantienen a salvo otros fines del tratamiento que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

Es importante resaltar que los datos personales serán conservados en las bases de datos de SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S cuando así se requiera en cumplimiento de una obligación legal o contractual.

12. Casos En Que No Se Requiere La Autorización:

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

1. Información requerida por una autoridad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
2. Datos de naturaleza pública.
3. Casos de urgencia médica o sanitaria.
4. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
5. Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas y/o existencia de personas jurídicas.

13. Autorización Del Titular Para El Tratamiento De Datos Sensibles

De conformidad con lo establecido en el Artículo 5° de la Ley 1581 de 2012 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 tales como, la imagen, huellas digitales, fotografías, iris, reconocimiento de voz, etc.

	GESTIÓN GERENCIAL	Código: GR-F-40
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 2
		Fecha: 23/09/2024

Por tanto, el Tratamiento de los datos sensibles aquí descritos está prohibido, a excepción de los siguientes casos:

- a. Cuando el Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- b. Cuando 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. Cuando el Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular.
- d. Cuando el Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- e. Cuando 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.

En el Tratamiento de datos personales sensibles, cuando dicho Tratamiento sea posible conforme a lo establecido en el Artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Informa al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento
2. Informa al Titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad de su Tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso.

Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre datos personales sensibles.

	GESTIÓN GERENCIAL	Código: GR-F-40
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 2
		Fecha: 23/09/2024

14. Acuerdo de servicios para la administración de firmas y huellas digitales

SOLSERVIS TRANSPORTES SAS y el titular de los datos suscribirán acuerdo de servicios con el suscribiente que identificará claramente los datos que se usarán, los fines y aceptación de los servicios, el cual deberá guardar estricta armonía con las políticas, principios y procedimientos plasmados aquí.

15. Derechos de los titulares

De conformidad con lo previsto en el Artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 los titulares podrán:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la Empresa o a los Encargados.
Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a la Empresa, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley.
- Ser informado por la Empresa o el Encargado, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que la Empresa o el Encargado ha incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

16. Obligaciones de la Entidad

La Empresa deberá:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.

	GESTIÓN GERENCIAL	Código: GR-F-40
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 2
		Fecha: 23/09/2024

- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización 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 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.
- Suministrar al Encargado, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.
- Exigir al Encargado en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- Informar al Encargado 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 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.

 	GESTIÓN GERENCIAL	Código: GR-F-40
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 2
		Fecha: 23/09/2024

17. Área responsable de la implementación y vigilancia de esta política.

SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S tiene a su cargo la labor de desarrollo, implementación, capacitación y vigilancia de la presente política, para tal efecto todos los empleados que realizan el Tratamiento de Datos Personales en las diferentes áreas de la Empresa están obligados a reportar estas bases de datos al Departamento Administrativo y a dar traslado a ésta de manera inmediata, de todas las peticiones, quejas o reclamos que reciban por parte de los titulares de datos personales.

El Departamento Administrativo de Solservis Transportes S.A.S también ha sido designado por la Empresa como área responsable de la atención de peticiones, consultas, quejas, reclamos ante la cual el titular de la información podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir el dato y revocar la autorización.

Toda petición, queja o reclamo relacionado con el manejo de datos personales, en aplicación de lo previsto en la Ley 1581 de 2012 deberá enviarse a:

SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S

Dependencia: Departamento Administrativo.

Dirección: Carrera 24 N° 46 – 16 Barrio El Recreo, Barrancabermeja, Santander.

Correo **electrónico:**
atencion.usuario@solservistransportes.com.co

Teléfono: 6121587 – 318 291 0421

18. Procedimientos de presentación y respuesta de consultas

Los titulares de datos personales que consten las Bases De Datos de La Empresa, o sus causahabientes, podrán consultar los datos que suministrará la información en los términos previstos en la legislación aplicable.

Toda solicitud de consulta, corrección, actualización o supresión deberá presentarse por escrito o por correo electrónico, de acuerdo con la información contenida en este documento. Las consultas serán atendidas en un término de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la respectiva solicitud. 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.

 	GESTIÓN GERENCIAL	Código: GR-F-40
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 2
		Fecha: 23/09/2024

19. Procedimientos de presentación y respuesta de consultas, quejas y reclamos

Los reclamos deberán ser formulados por escrito o por correo electrónico, de acuerdo a la información contenida en este documento, y deberán contener, al menos, la siguiente información:

- Asunto: "Ejercicio Derechos Habeas Data"
- Identificación del Titular
- Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo
- Dirección del titular.
- Documentación que se quiera presentar como prueba.

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. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea definido. 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.

18.1 Consultas:

1. Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en las bases de datos de SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S.
2. SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S como Responsable del Tratamiento suministrará a los Titulares o sus causahabientes, toda la información que se encuentre contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

 	GESTIÓN GERENCIAL	Código: GR-F-40
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 2
		Fecha: 23/09/2024

3. La consulta se formulará a través de los canales que para dicho efecto han sido habilitados por SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S, los cuales se describen en el presente capítulo.
4. La consulta será atendida por SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma.
5. Cuando no fuere posible para SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S atender la consulta dentro de dicho término, lo informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que atenderá su consulta, la cual en ningún caso superará los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

18.2 Reclamos:

1. Los Titulares o los causahabientes que consideren que la información que se encuentra contenida en las bases de datos de SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S como Responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas
2. El reclamo se formulará mediante solicitud escrita dirigida a SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.
3. Al reclamo deberá adjuntarse fotocopia del documento de identificación del Titular de los datos.
4. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
5. El reclamo se formulará a través de los canales que para dicho efecto han sido habilitados por SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S, los cuales se describen en el presente capítulo.
6. Si el reclamo resulta incompleto, SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas.
7. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento realizado por SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S, sin que el solicitante presente la información requerida, SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S entenderá que se ha desistido del reclamo.
8. 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.
9. Una vez SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S reciba el reclamo completo, incluirá en la base de datos una leyenda que indique: "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
10. El término máximo para atender el reclamo por parte de SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.

 	GESTIÓN GERENCIAL	Código: GR-F-40
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 2
		Fecha: 23/09/2024

11. Cuando no fuere posible para SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S 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.

20. Canales Habilitados

Los derechos de los titulares podrán ser ejercidos por las personas antes señaladas a través de los canales que han sido habilitados por SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S para dicho efecto, los cuales se encuentran a su disposición de forma gratuita, así:

1. A través de la dirección de correo electrónico:
atencion.usuario@solservistransportes.com.co
2. A las líneas telefónicas: 6121587 - 318 291 0421 en los horarios - Lunes a Viernes: 8:00 a.m. - 6:00 p.m.
3. A través de la página www.solservistransportes.com en la sección Contáctanos
4. Mediante comunicación escrita remitida a la oficina de atención al usuario, dirección Carrera 24 # 46 - 16, Barrio El Recreo, Barrancabermeja, Santander.

SOLSERVIS TRANSPORTES S.A.S, podrá establecer en cualquier momento formularios, sistemas y otros canales con métodos simplificados, que se pondrán a disposición de los interesados en nuestras oficinas y/o en la página web.

21. Seguridad De Los Datos Personales

La EMPRESA, en estricta aplicación del Principio de Seguridad en el Tratamiento de Datos Personales, proporcionará 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.

La obligación y responsabilidad de la EMPRESA se limita a disponer de los medios adecuados para este fin. La EMPRESA no garantiza la seguridad total de su información ni se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada de fallas técnicas o del ingreso indebido por parte de terceros a la Base de Datos o Archivo en los que reposan los Datos Personales objeto de Tratamiento por parte de La EMPRESA y sus Encargados. La EMPRESA exigirá a los proveedores de servicios que contrata, la adopción y cumplimiento de las medidas técnicas, humanas y administrativas adecuadas para la protección de los Datos Personales en relación con los cuales dichos proveedores actúen como Encargados.

 	GESTIÓN GERENCIAL	Código: GR-F-40
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	Versión: 2
		Fecha: 23/09/2024

22. Legislación Aplicable

Esta Política de Protección de Datos Personales, el Aviso de Privacidad y el Formato de Autorización que hace parte de esta Política, se rigen por lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de los Datos Personales a los que se refieren el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1266 de 2008, Decreto 1727 de 2009, Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, y el Decreto 1074 de 2015 y demás normas que las modifiquen, deroguen o sustituyan.

23. Vigencia De La Base De Datos

Las Políticas de Tratamiento de Información Personal de la Empresa estarán vigentes a partir del día 01 de noviembre de 2016.

La Empresa se reserva el derecho a modificarlas, en los términos y con las limitaciones previstas en la ley. Las bases de datos administradas por la Empresa se mantendrán indefinidamente, mientras desarrolle su objeto, y mientras sea necesario para asegurar el cumplimiento de obligaciones de carácter legal, particularmente laboral y contable, pero los datos podrán ser eliminados en cualquier momento a solicitud de su titular, en tanto esta solicitud no contraría una obligación legal de la Empresa o una obligación contenida en un contrato entre la Empresa y Titular.