



## INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de 2012 y a su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. adopta la presente política para el tratamiento de datos personales, la cual será informada a todos los titulares de los datos recolectados o que en el futuro se obtengan en el ejercicio de la actividad comercial o laboral.

De esta manera, RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. manifiesta que garantiza los derechos de la privacidad, la intimidad, el buen nombre y la imagen del usuario del Servicio Postal de Pago y demás ofrecidos por SuperGIROS en el tratamiento de los datos personales, y en consecuencia todas sus actuaciones se regirán por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad. Todas las personas que en desarrollo de diferentes actividades contractuales, comerciales, laborales, entre otras, sean permanentes u ocasionales, llegaran a suministrar a RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. cualquier tipo de información o dato personal, podrá conocerla, actualizarla y rectificarla.

### 1. OBJETIVO

Con el fin de dar cumplimiento a la Constitución Política de Colombia, a la ley 1581 del 2012 y a sus decretos reglamentarios, el presente documento tiene como propósito informar a todos los Titulares de la información personal recolectada, tratada y almacenada por RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. por todos los canales dispuestos al público, ya sean físicos, digitales y/o grabaciones de voz/video, la finalidad del Tratamiento de sus datos, la política de protección de datos, el Responsable del Tratamiento de sus datos y el proceso que debe seguir en caso de requerir ejercer sus derechos como Titular de los datos.

El derecho al HABEAS DATA es aquel que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada y les garantiza a todas las personas tomar decisiones y llevar control sobre su información personal.

De esta manera, RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. en compromiso por el respeto de los datos personales de sus accionistas, inversionistas, trabajadores, , consumidores, clientes y proveedores, pone a su disposición la presente política de protección de datos personales para la protección de la privacidad de ellos, así como para reconocerles la facultad que tienen estos de conocer, actualizar, eliminar o solicitar la información que sobre ellos se archive en bases de datos, que hayan sido recopiladas por RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. en desarrollo de su objeto social y de acuerdo con el cumplimiento de las leyes que cada una de las relaciones citadas comporta.

## 2. ALCANCE

La presente política aplica para el Tratamiento de los datos personales contenidos en las bases de datos de las que RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. actúa en calidad de Responsable o encargado de Tratamiento. Todas las actividades dentro de la compañía, relacionadas con la recolección y/o Tratamiento de bases de datos personales deben cumplir con lo establecido en este documento.

## 3. DEFINICIONES.

- 3.1. **Autorización:** Consentimiento que, de manera previa, expresa e informada emite el Titular de algún dato personal para que un tercero lleve a cabo el Tratamiento de sus datos personales.
- 3.2. **App Móvil:** Aplicación informática diseñada para ser ejecutada en teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos móviles, mediante la cual se pueden prestar servicios al público.
- 3.3. **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de 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.
- 3.4. **Base de Datos Personal:** Es todo conjunto organizado de datos personales que es objeto de Tratamiento.
- 3.5. **Ciclo de Vida Dato Personal:** Hace referencia al proceso de recolección, almacenamiento, clasificación, análisis, uso, transferencia, retención y destrucción del dato personal.
- 3.6. **Custodio de la Base de Datos:** Es la persona física que tiene bajo su custodia la base de datos personales al interior de RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A.
- 3.7. **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- 3.8. **Datos Públicos:** 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, boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

- 3.9. Datos Sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos datos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, bien sea porque revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, organizaciones de derechos humanos, que promuevan 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, a los datos biométricos.
- 3.10. 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.
- 3.11. Principios para el Tratamiento de Datos:** Son las reglas fundamentales, de orden legal y/o jurisprudencial, que inspiran y orientan el Tratamiento de datos personales, a partir de los cuales se determinan acciones y criterios para dar solución a la posible colisión entre los derechos a la intimidad, Habeas Data y protección de los datos personales, y el derecho a la información.
- 3.12. 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.
- 3.13. Titular:** Es la persona física cuyos datos sean objeto de Tratamiento.
- 3.14. Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de estos.
- 3.15. 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 de Colombia.
- 3.16. Transmisión:** Tratamiento de los datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro y fuera de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por parte del encargado por cuenta del Responsable.
- 3.17. Grabaciones:** Acción a través de la cual se recogen o registran imágenes, sonidos, datos, normalmente haciendo uso de algún aparato o máquina, tal es el caso de un grabador, una filmadora, una cámara, entre otras, que los registrarán en un determinado soporte para luego poder ser reproducidos.
- 3.18. Call Center:** Centro de trabajo donde se realizan o reciben llamadas, además de usuarios y clientes para atender sus solicitudes e inquietudes y se recaudan y administran datos.

- 3.19. Asterisk:** Software que puede convertir un ordenador de propósito general en un sofisticado servidor de comunicaciones VoIP. Es un sistema de centralita IP utilizado por empresas para mejorar su comunicación.
- 3.20. Contact Center:** Comprende aquellas actividades que tienen como objetivo contactar o ser contactados con terceros, ya fuera por vía telefónica, por medios telemáticos, por aplicación de tecnología digital o por cualquier otro medio electrónico, para la prestación, entre otros.
- 3.21. BPO:** Business Process Outsourcing (BPO), el sector de tercerización de procesos de negocio se entiende como la delegación de uno o más procesos de negocio, intensivos en el uso de tecnologías de la Información, a un proveedor externo, quien a su vez posee, administra y gerencia los procesos seleccionados.

#### 4. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Los principios que se indican en el presente artículo son los lineamientos que serán respetados por RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A., en los procesos de recolección, almacenamiento, uso, administración de los datos personales:

- ✓ **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. De esta manera, el Tratamiento de datos personales al interior de RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. se efectuará: en el marco de las relaciones jurídicas contractuales que se celebren con sus distintos grupos de interés; en el marco de la ley cuando deba cumplirse un Tratamiento por mandato legal y; acorde con la finalidad previamente expresada al Titular del dato en aquellos casos en que el Tratamiento se realice de manera puntual.
- ✓ **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.
- ✓ **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.
- ✓ **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.

- ✓ **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 ley 1581 de 2012 y la Constitución y demás normas que las complementen. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley.

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.

- ✓ **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, 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.
- ✓ **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.

## 5. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

RAZÓN SOCIAL		RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A.
NIT		900084777-9
DIRECCIÓN	Y	RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A., con domicilio principal en la ciudad de Santiago de Cali, ubicado en la Calle 22N # 6AN-24, Edif. Santa Mónica Central piso 11.
CIUDAD		
SITIO WEB		<a href="http://www.supergiros.com.co">www.supergiros.com.co</a>
CORREO ELECTRÓNICO		<a href="mailto:servicioalcliente@supergiros.com.co">servicioalcliente@supergiros.com.co</a>
TELÉFONO		línea telefónica local 5190600 y la línea telefónica Nacional 018000-413767

## 6. MARCO LEGAL

- Artículo 15 de la Constitución Política.
- Ley 1266 de 2008.
- Ley 1581 de 2012.
- Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010.

- Decreto Reglamentario parcial 1377 de 2013.
- Sentencias C – 1011 de 2008, y C - 748 del 2011, de la Corte Constitucional.

## **7. TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES**

La información proporcionada por el titular a RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. y sus colaboradores empresariales es requerida para tratar, recolectar, grabar, reproducir, adaptar, extraer, consolidar, procesar, transmitir, transferir, filtrar, almacenar, conservar, con las siguientes finalidades:

### **7.1. Usuarios**

- La prestación adecuada de los servicios y/o productos contratados con RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A., como operador postal de pagos, por los diferentes canales dispuestos para ello tales como puntos de servicio, App Móvil y página web.
- Ser contactado para actualizaciones, renovaciones, ofrecimiento de productos y servicios, ser informado e invitado a participar en diferentes concursos, promociones y beneficios.
- Conservar un registro fotográfico y/o fílmico, de la permanencia del usuario/cliente en el punto de atención al público donde se prestó el servicio, para poder identificar al mismo ante cualquier revisión o investigación que sea necesaria.
- Realizar encuestas y/o sondeos de opinión sobre productos y contenidos.
- Realizar segmentación de mercado, análisis de consumo y preferencias.
- Dar respuesta a las PQR's en los términos de la Ley, realizadas por los Titulares de la información.
- Evaluar la calidad de los productos y servicios.
- Desarrollar actividades de Contact Center y BPO de manera directa o por medio de un tercero, de acuerdo con los convenios y contratos suscritos con cada uno de sus clientes.
- Atender en el término legal oportuno los requerimientos recibidos por parte de los entes de control y vigilancia de la organización.

### **7.2. Cliente o Proveedor**

- Invitaciones a participar en procesos de selección y contratación de bienes y servicios.
- Invitaciones para participar en distintos eventos organizados por RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A.
- Procesar pagos y validar saldos pendientes.
- Operación de las responsabilidades acordadas en los contratos establecidos entre las partes.
- Cumplir con las obligaciones contraídas contractualmente entre RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. y el cliente o proveedor en los términos contractuales establecidos entre las partes en el respectivo instrumento contractual.

- Conservar la información de personal de contacto de nuestros clientes corporativos, a fin de realizar la inscripción, mantenimiento, soporte, y labores diarias propias de la relación contractual.
- Atender las PQR's y emitir respuesta al respecto a través de los datos de contacto de la persona designada para tal fin.
- Cumplir con las políticas de conocimiento de clientes y proveedores.
- Cumplir con lo establecido en las normas legales de riesgos, especialmente las de SARLAFT, a fin de determinar su idoneidad y su responsabilidad.
- Conservar un registro fotográfico y/o fílmico, del visitante a las instalaciones de la compañía, para poder identificar al mismo ante cualquier revisión o investigación que sea necesaria.
- Efectuar el cobro administrativo, pre jurídico o judicial de las obligaciones que se encuentran en mora de sus aliados estratégicos y clientes, con el objeto de prestar sus servicios como Contact Center y BPO A de manera directa o por medio de un tercero.
- Contar con evidencia o soporte de las llamadas telefónicas de cualquier solicitud realizada por el cliente empresarial.

El Tratamiento de datos sensibles se realizará de acuerdo a la Ley 1581 de 2012, sin embargo, los datos sensibles recolectados contarán con los estándares de seguridad y confidencialidad. Para tal fin RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A., recolectará como principal dato sensible la huella biométrica para identificar y verificar la identidad de sus usuarios remitentes y destinatarios de Servicios Postales de Giro, que efectúen diferentes operaciones y transacciones en los puntos de Atención al Público, en la Página Web, a través de la App Móvil, clientes, trabajadores de los colaboradores y visitantes; conforme con las disposiciones establecidas en la Resolución 3680 de 2013 y 2564 de 2016 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o las que la modifiquen.

En el Tratamiento de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes en edad igual o mayor de 14 años obedecerá a lo establecido en la ley 1581 de 2012; así las cosas, se tratarán los datos personales de niños, niñas y adolescentes mayores de 14 años, con observancia de no vulneración de los derechos fundamentales de los cuales son titulares, respetando el derecho del menor de ser escuchado, su opinión será valorada según su grado de madurez, autonomía y capacidad para atender el asunto.

### **7.3. Aliado de Negocio**

- Realizar una evaluación de riesgo, de forma previa al establecimiento de un contrato formal, para revisar la viabilidad de la apertura de un punto de atención al público, en las condiciones solicitadas por el candidato a colaborador.
- Ejecución de las obligaciones contractuales pactadas entre las partes.
- Ejecución de auditorías por parte de RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. y/o terceros delegados por la misma.
- Conformación, actualización y publicación del directorio de proveedores.
- Ejecución de Campañas de promoción e impulso de los servicios del Contratante.



- Promoción de los servicios y productos de la Compañía.
- Proveer información en relación con los productos, servicios, ofertas, puntos de atención, promociones, alianzas, estudios de mercado, concursos.
- Enviar comunicados, con información relevante para la prestación del servicio en los distintos puntos de atención, incluyendo nuevas directrices, actualizaciones, cambios, etc.
- Comunicar y llevar un control de las sanciones realizadas a los puntos de atención, por causa de faltas a los términos del contrato establecido o faltas a las políticas de RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A.
- Realizar, de forma periódica, estudios de seguridad de las condiciones en las que se desarrollan las actividades en los puntos de atención, para garantizar que se cumpla con la regulación local, así como con las políticas internas de la compañía.

#### **7.4. Participantes en Proceso de Selección y Trabajadores:**

- Administrar y operar, directamente o con el apoyo de terceros, los procesos de selección y vinculación de personal, incluyendo la validación y verificación de las referencias y la información suministrada para los estudios de seguridad.
- Administrar y operar los contratos laborales establecidos entre RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. trabajadores, para las finalidades descritas en cada uno de dichos contratos, así como la prestación de servicios por parte de las empresas temporales y los colaboradores que estas vinculan de manera independiente.
- Llevar a cabo los trámites de afiliación y actualización de los deberes de seguridad social requeridos legalmente, tanto de los trabajadores como de sus familiares, tales como salud, pensión, administración de riesgos laborales, cajas de compensación etc.
- Otorgar a los trabajadores beneficios laborales tales como; seguros, gastos médicos, dotaciones, actividades deportivas, etc. Dichos beneficios pueden ser suministrados a través de terceros contratados para tal fin, por esta razón la información será enviada a los mismos.
- Ejecución y registro de actividades de formación, capacitación, solicitudes de apoyo académico de los trabajadores.
- Establecer mecanismos de seguridad para el acceso a las oficinas físicas y establecer las medidas pertinentes como cámaras de vigilancia y todas las que se apliquen.
- Tratar la información de los familiares de los trabajadores incluyendo los hijos de los mismos, con el objetivo de otorgar beneficios tales como subsidios de educación, solicitudes de apoyo académico, actividades recreativas, deportivas, etc.
- Realizar, de forma periódica, exámenes médicos de control, a fin de mantener actualizada la historia laboral y el estado de salud de los trabajadores.
- Llevar el registro de todas las actividades asociadas al sistema de seguridad y salud en el trabajo, tales como accidentes laborales, condiciones ergonómicas del puesto de trabajo, brigadas de emergencia, incapacidades médicas.
- Conformación, actualización, revisión y manejo de la base de los Empleados de la Compañía.
- Conservar un registro fotográfico y/o fílmico, de la permanencia del trabajador en las

instalaciones de RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A., para poder identificar al mismo ante cualquier revisión o investigación que sea necesaria.

El titular del dato conoce y acepta que sus datos podrán ser utilizados para promover, enviar, elaborar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario de RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A., mediante el envío de email, llamadas telefónicas o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación.

Se informa que con el propósito de brindar un mejor servicio RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. puede tener la necesidad de compartir su información personal con colaboradores empresariales o proveedores con los cuales se suscriban contratos, convenios y/o alianzas encaminadas a garantizar la correcta prestación de nuestros servicios y dar cumplimiento a las obligaciones adquiridas legal y contractualmente.

Adicionalmente, la información personal podrá ser compartida con las autoridades judiciales o administrativas, cuando en cumplimiento de sus funciones esta sea requerida, así como para informar a las autoridades competentes las actividades consideradas como ilegales.

RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, certificado en el cumplimiento del estándar ISO270001:2013, que permite tener la certeza sobre el tratamiento y las medidas de control con las que se protege la información personal de nuestros usuarios y colaboradores. Incluyendo los temas relacionados con la gestión de los riesgos relacionados con los datos personales, gestión de incidentes lo cual nos permite contar con niveles de Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad suficientes para el tratamiento de la información.

## **8. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN**

De acuerdo con lo contemplado por la normatividad vigente aplicable en materia de protección de datos, los siguientes son los derechos de los titulares de los datos personales:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. o frente al Encargado designado del Tratamiento de datos. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente por escrito la prohibición o no autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. para el tratamiento de datos, mediante cualquier medio válido, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización.
- Ser informado por RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A., previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, o la entidad que hiciere sus veces, quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás

normas que la modifiquen, adicionen o complementen, previo trámite de consulta o requerimiento ante RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A.

- 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.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de la presente política que motiven nuevas consultas.

Estos derechos podrán ser ejercidos por:

- El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que disponga RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A.
- Los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.

## **9. DEBERES DE RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. FRENTE A LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES.**

De acuerdo con lo dispuesto artículo 17 de la Ley 1581 del 2012, RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. actuando como Responsable del Tratamiento de los datos, deberá cumplir a cabalidad con los siguientes deberes:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Habeas Data.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en el presente documento y en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular de los datos.
- Informar de manera clara y suficiente al Titular sobre la finalidad de la recolección de sus datos personales y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada. Para ello, RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. deberá diseñar la estrategia a través de la cual para cada evento, mecánica o solicitud de datos que realice, informará a los mismos el respectivo tratamiento de que se trate. Algunas de estas estrategias pueden ser el envío de mensajes de texto, diligenciamiento de formatos físicos, a través de páginas web de RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. entre otros.
- 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 de conformidad con lo previsto en la presente ley.
- 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 o sus causahabientes en los términos señalados en la ley 1581 de 2012 y ratificados en la presente política.
- 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 (SIC) 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 SIC.
- Cumplir con los protocolos de llamada y brindar información correcta a los clientes, observar y aplicar correctamente las políticas fijadas en este documento.
- Realizar monitoreo para el control de la información y el servicio prestado por los asesores.
- Garantizar que todas las llamadas sean grabadas y monitoreadas, así como garantizar la disponibilidad de las mismas.
- Asegurar la custodia de grabaciones por un término mínimo de 6 meses y máximo de 5 años.

## 10. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DE TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

De acuerdo al artículo 18 de la ley 1581 del 2012, los Encargados del Tratamiento de los datos deberán cumplir a cabalidad con los siguientes deberes:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos previstos en la presente política;
- Actualizar la información reportada por RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos previstos en la presente política;
- 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 por parte de los Titulares;
- Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se establece en la presente política;
- Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez

notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal;

- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.

## 11. TRATAMIENTO DE DATOS EN LLAMADAS TELEFONICAS.

RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. deberá informar a los clientes que las llamadas telefónicas entrantes y salientes serán grabadas y monitoreadas por motivos de calidad del servicio. Los registros telefónicos, servirán de evidencia ante cualquier solicitud en materia de consumidor, prestación del servicio y protección de datos personales que se realice a la compañía.

### ✓ Grabación De Llamadas

- a) La existencia de una conexión telefónica, será entendida como un acuerdo mutuo entre el agente de Call Center y la persona contactada o que se contacta, la cual acepta con la permanencia en la llamada el tratamiento sus datos por medio telefónico.
- b) Teniendo en cuenta que dicha grabación puede servir como medio de prueba podrá seguirse como criterio orientador para su conservación el término de prescripción de 5 años por parte de RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A.
- c) Para aquellos clientes empresariales de RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. que mediante su Call Center necesiten grabar las llamadas (Grabación de llamada de sus clientes finales) debido a sus actividades empresariales, es necesario registrar las llamadas realizadas y su almacenamiento y custodia.
- d) Las grabaciones conservadas permiten permite a RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. y a sus usuarios verificar, ante una eventual reclamación o queja, las condiciones del servicio y la información suministrada por las partes.
- e) Las conversaciones grabadas podrán ser tratadas , con fines probatorios, reclamaciones futuras, control de calidad, estadísticas, diseño de guiones, mejoras en la prestación del servicio, investigaciones internas o de autoridades administrativas y judiciales, entre otros.

### ✓ Advertencia de grabación

RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. al inicio de la llamada mediante mensaje de voz en el IVR del Call Center, realiza el correspondiente aviso al tercero con el que se genera contacto, en el cual se informa que la llamada será grabada, y la continuidad en la misma significa la manifestación de su consentimiento.

### ✓ Medidas de seguridad:

RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. es responsable de coordinar y liderar al interior de la organización la seguridad de la información mediante la implementación de:

- Datos encriptados, tanto de la comunicación (conexión al sistema de grabación) y su almacenamiento.
- Registro sobre el acceso a la información sólo por parte de personal autorizado.
- Proceso seguro para el tratamiento de la información.
- Demás requeridas para la correcta Seguridad de la Información.

## 12. ATENCIÓN DE LAS PCR (PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS)

RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. en garantía de los derechos de los titulares de la información ha dispuesto los canales de atención a relacionar para la recepción de peticiones, consultas y reclamos a nivel nacional:

- Call Center (línea Nacional 018000-413767 y con línea local 5190601)
- Dirección física (Calle 22N # 6AN -24, Piso 11, Cali, Valle)
- Correo electrónico: [servicioalcliente@supergiros.com.co](mailto:servicioalcliente@supergiros.com.co)
- Página web [www.supergiros.com.co](http://www.supergiros.com.co) a través del formulario dispuesto para tal fin.
- Oficinas de atención de nuestros colaboradores empresariales a nivel nacional.

### 12.1. Consultas:

Los Titulares podrán consultar de manera gratuita su información personal que repose en la base de datos de RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A., quien suministrará al solicitante, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Para efectos de responder las consultas, RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A, cuenta con un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de las mismas. 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.

### 12.2. Reclamos:

El Titular que considere que la información contenida en la base de datos de RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A, debe ser objeto de corrección, actualización, supresión o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A el cual será tramitado bajo las siguientes condiciones:

- a. El reclamo se formulará mediante solicitud escrita dirigida a RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A, como mínimo con la siguiente información:
  - Nombre del peticionario o solicitante
  - Número de identificación del peticionario o solicitante
  - Hechos en que se fundamenta la solicitud
  - Objeto de la petición
  - Dirección de envío de correspondencia física o electrónica.
  - Aportar los documentos que requiera sea validados o soporten la petición.
- b. Si el reclamo resulta incompleto, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la



recepción del reclamo RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A solicitará al interesado para que subsane las fallas y complemente la información; si transcurridos treinta días (30) hábiles desde la fecha del requerimiento realizado por RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

- c. En caso de que el reclamo sea recibido por el encargado, quien no es competente para resolverlo, dará traslado a RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A como responsable del tratamiento de la información, en un término inferior a tres (3) días hábiles, e informando al interesado del trámite correspondiente.
- d. Una vez RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A confirme el recibido del reclamo o solicitud y verifique que la información está completa, procederá a incluir en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y con una breve descripción del motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea atendido.
- e. 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 del retraso 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.

### **13. CASOS EN QUE NO ES NECESARIA LA AUTORIZACION DEL TITULAR**

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de La Personas.

### **14. VIGENCIA**

Esta política de tratamiento de datos personales rige a partir del 21 de noviembre de 2018 y será aplicada por RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. y sus encargados, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 de 2013, hasta por el tiempo de la vigencia de la sociedad o la que la sustituya a cualquier título, el de su liquidación teniendo en cuenta siempre lo que la ley establezca.

El responsable de la Política de Tratamiento de Datos personales es la persona nombrada como de Oficial de Protección de Datos Personales quien podrá ser contactada a través del correo electrónico [juridico@supergiros.com.co](mailto:juridico@supergiros.com.co), teléfono: (602) 5190601 o por correo físico en la dirección Calle 22N # 6AN -24 Cali- Valle.

#### 14.1 ACTUALIZACIONES DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS:

RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. se reserva el derecho de modificar los términos y condiciones del presente documento "*Política de Tratamiento de Datos Personales*" como parte de nuestro esfuerzo por cumplir con las obligaciones establecidas por la Ley 1581 de 2012, los decretos reglamentarios y demás normas que complementen, modifiquen o deroguen lo contenido en este documento, con el fin de reflejar cualquier cambio en nuestras operaciones o funciones. En los casos que esto ocurra se publicará con 15 días de anticipación a su vigencia el nuevo documento de *Política de Tratamiento de Datos Personales* en la página web: [www.supergiros.com.co](http://www.supergiros.com.co).

Las políticas y procedimientos contenidos en este documento, serán aplicables a los datos de carácter personal los cuales han sido registrados en la base de datos durante la prestación del servicio postal de pago y que sean susceptibles a tratamiento por parte de RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. en cumplimiento de lo establecido en la ley de datos personales.

Estas políticas son de carácter obligatorio para RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. en calidad de responsable del Tratamiento de datos, así como para los encargados que realizan el tratamiento de datos personales por cuenta de RED EMPRESARIAL DE SERVICIOS S.A. en la prestación de sus servicios. Tanto el responsable como los encargados deben salvaguardar la seguridad de las bases de datos que contengan datos personales y guardar la confidencialidad respecto del Tratamiento de los mismos.