

## **POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS METROPOLITANA DE ENVIOS METROENVIOS LTDA.**

Como responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, Metropolitana de envíos Metroenvíos Ltda. Identificada con Nit. 802.007.653-0, se compromete con la privacidad y protección de los Datos Personales, en cuanto a su recolección, almacenamiento y administración; que se reciban de los colaboradores, proveedores, clientes, usuarios y en general, de toda persona natural titular de datos personales lándole cumplimiento a las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012.

Esta estará a disposición de los titulares de la información personal por medio de los canales de comunicación tales Como: la página web, líneas de atención y comunicaciones físicas o electrónicas. Además, regula la forma y condiciones en que se realiza el tratamiento de la información personal, los derechos de los titulares de la información personal y la forma de protección.

### **1. DEFINICIONES.**

Con el objeto de facilitar la lectura y comprensión de nuestra política de tratamiento de datos se reflejan las definiciones relativas a conceptos específicos de la protección de datos personales en general.

- **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, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de la información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **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 y oficio y a su calidad de comerciante o 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.



CO-SC-CER383761

- **Datos sensibles:** se entiende por datos sensibles aquellos que afectan a 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 tratamiento de datos.

- **Titular:** persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

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

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

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

- **Base de datos:** conjunto organizado de datos personales que será objeto de Tratamiento.

## 2. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Metroenvíos Ltda aplica los siguientes principios para el tratamiento de datos personales:

- **Principio de legalidad:** El tratamiento de datos personales se sujetara a lo establecido en las disposiciones normativas sobre la materia.

- **Principio de finalidad:** el tratamiento de datos personales a los que se tenga acceso, y sean recolectados, almacenados, depurados, analizados, actualizados por Metroenvíos Ltda, o por los encargados, atenderá la finalidad legítima informada al titular de los datos personales.



CO-SC-CER383761

- **Principio de libertad:** El tratamiento de los datos personales se llevara 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.

- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento será verás, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

- **Principio de transparencia:** El tratamiento de datos personales garantizara el derecho del titular a obtener por parte de Metroenvíos Ltda, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de los datos que le conciernen

- **Principio de acceso y circulación restringida:** Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponible e internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido a titulares o terceros autorizados.

- **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por Metroenvíos Ltda será manejada con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, perdida, 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 públicas están obligadas a garantizar la reserva de la información inclusive después de finalizada su relación con algunas de las labores que comprende el tratamiento.

### 3. AUTORIZACION DEL TITULAR

Metropolitana de Envíos Metroenvíos Ltda, obtendrá la autorización de forma escrita o verbal o por medio de conductas inequívocas por parte del titular.

Si es de forma escrita podrá ser por medio de comunicaciones físicas, electrónicas, a través de sus páginas web y por cualquier medio de fácil acceso tanto para el titular como para Metropolitana de Envíos Metroenvíos Ltda.

Si es de forma verbal, Metropolitana de Envíos Metroenvíos Ltda, para efectos probatorios de la emisión de la autorización, se reserva el derecho de grabar la autorización verbal que emita el titular en cuyo caso se informará dicha situación.



CO-SC-CER383761

Si por medio de conductas inequívocas, se tendrá en cuenta aquellas que permitan concluir de forma razonable que se otorgó la autorización. Se excluye únicamente como conducta inequívoca el silencio por parte del titular.

Metropolitana de Envíos Metroenvíos Ltda no divulgará la información personal del titular sin la respectiva autorización previa y expresa.

Metropolitana de Envíos Metroenvíos Ltda garantiza la reserva de la información personal.

Metropolitana de Envíos Metroenvíos Ltda tratará la información personal, sin autorización cuando se trate de información personal pública o cuando la información sea requerida por orden legal o judicial.

#### **4. DERECHOS DEL TITULAR**

Conforme a las disposiciones normativas sobre datos personales el Titular tiene los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- Ser informado, previa solicitud, respecto del uso que se le dará a sus datos personales.
- Presentar ante la SIC quejas por infracciones a lo dispuesto en las normas sobre datos personales.
- Solicitar la supresión de los datos personales.
- Revocar la autorización mediante la presentación de una solicitud y/o reclamo. Esta no procede cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- Solicitar a la SIC que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos.
- Consultar de forma gratuita sus datos personales, al menos una vez cada mes calendario y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las políticas de Tratamiento de la información.



CO-SC-CER383761

## 5. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Metropolitana de Envíos Metroenvíos Ltda. 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. El encargado del tratamiento de la información personal será el área que se comunique dentro de la respectiva solicitud de autorización.

Los datos de contacto son:

Dirección: Carrera 44B # 53b – 19 de la ciudad de Barranquilla (Atlántico).

Email: [metroenviosltda@metrotel.net.co](mailto:metroenviosltda@metrotel.net.co)

Teléfono: 3703040.

## 6. DEBERES DEL RESPONSABLE Y/O ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

Los deberes del responsable o encargado del tratamiento, al momento de solicitar la autorización al titular, son los siguientes:

Informar al titular en forma expresa y clara el tratamiento al cual serán sometidos los datos personales y la finalidad del mismo; el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes; los derechos que le asisten como titular y la identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del tratamiento.

Conservar la prueba de la autorización del titular y de la información que le suministró al momento de obtener dicha autorización, así como la información bajo condiciones de seguridad para impedir adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso fraudulento o no autorizado.

- Actualizar la información e informar de ello al encargado del tratamiento.
- Rectificar la información y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- Suministrar al encargado del tratamiento la información autorizada.
- Exigir al encargado del tratamiento el respeto de las normas sobre datos personales para garantizar la seguridad y privacidad de la información del titular.
- Tramitar las consultas y reclamos del titular sobre el tratamiento de datos personales.



CO-SC-CER383761

- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de las normas de datos personales.
- Informar al titular sobre el uso dado a sus datos.
- Poner a disposición del titular mecanismos gratuitos y de fácil acceso para presentar la solicitud de supresión de datos o la revocatoria de la autorización.
- Responder los requerimientos de la SIC mediante una descripción de los procedimientos usados para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de la información; una descripción de las finalidades para las cuales es recolectada la información y una explicación sobre la necesidad de recolectar los datos.
- Designar el área encargada de asumir la función de protección

## 7. TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL ESPECIAL

**7.1 Datos sensibles:** Metropolitana de Envíos Metroenvíos Ltda realizará tratamiento de la información personal sensible siempre y cuando se cumplan los siguientes supuestos:

- Se le comunique al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.
- Se le comunique de forma explícita y previa cuáles son los datos sensibles que serán objeto de tratamiento y la finalidad del tratamiento.
- Contar con la debida autorización previa y expresa del titular.

**7.2 Datos de menores de edad:** Metropolitana de Envíos Metroenvíos Ltda realizará el tratamiento de la información personal de los niños y adolescentes, con la debida autorización del Representante Legal del menor de edad, siempre y cuando se cumplan los siguientes supuestos:

- Cuando la información personal sea de naturaleza pública.
- Cuando se asegure el respeto de los derechos fundamentales de los menores de edad.
- Cuando se le comunique al Representante Legal del menor de edad que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.



CO-SC-CER383761

## 8. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

En nuestra calidad de responsables del Tratamiento desarrollamos políticas para efectuar el Tratamiento de los datos personales; velamos porque los Encargados del Tratamiento den cabal cumplimiento a las mismas; hacemos constar las políticas de Tratamiento de la información en medio físico o electrónico, en un lenguaje claro y sencillo que ponemos en conocimiento de los Titulares.

Cualquier cambio sustancial en las políticas de Tratamiento será previa y oportunamente comunicado a los Titulares de los datos personales de una manera eficiente.

Por tanto, Metropolitana de Envíos Metroenvíos Ltda, tendrá las siguientes finalidades en el Tratamiento de los datos personales:

- Realizar, a través de cualquier medio en forma directa o a través de terceros, actividades de mercadeo, promoción y/o publicidad propia o de terceros, venta, facturación, gestión de cobranza, recaudo, inteligencia de mercados, mejoramiento del servicio, verificaciones y consultas, control, comportamiento, hábito y habilitación de medios de pago, prevención de fraude, así como cualquier otra relacionada con nuestros productos y servicios, actuales y futuros, para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y de nuestro objeto social.
- Evaluar la calidad de nuestros proyectos y servicios y realizar estudios sobre hábitos de consumo, preferencia, evaluación del servicio, satisfacción y otras relacionadas con nuestros servicios y proyectos.
- Realizar las gestiones necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones inherentes a los servicios y productos contratados con Metropolitana de Envíos Metroenvíos Ltda
- Cumplir con las obligaciones contraídas con nuestros clientes, usuarios, proveedores, aliados, sus filiales, distribuidores, subcontratistas, outsourcing y demás terceros público o privado relacionado directa o indirectamente con el objeto social de Metropolitana de Envíos Metroenvíos Ltda
- Informar sobre cambios de productos y servicios relacionados con el giro ordinario del objeto social de Metropolitana de Envíos Metroenvíos Ltda
- Controlar y prevenir el fraude en todas sus modalidades.
- Facilitar la correcta ejecución de las compras y prestaciones de los servicios y productos contratados.



CO-SC-CER383761

El tipo de tratamiento que se realiza a los datos personales contempla lo siguiente:

- Compartir la información con el o los encargados del tratamiento o las personas jurídicas que tengan la calidad de proveedores, aliados, distribuidores, subcontratistas, outsourcing y demás terceros relacionados directa o indirectamente con el objeto social de Metropolitana de Envíos Metroenvíos Ltda

- Recaudo, cobranza, publicidad, mercadeo, promociones, ventas, comunicación o los aliados de Metropolitana de Envíos Metroenvíos Ltda, o los operadores necesarios para el cumplimiento de los derechos y obligaciones derivados de los contratos celebrados en el giro ordinario de nuestro objeto social o las personas con las que Metropolitana de Envíos Metroenvíos Ltda adelante gestiones para efectos de dar cumplimiento a sus obligaciones comerciales, contractuales, legales, administrativas y demás.

- Los terceros que manejan bases de datos para las finalidades establecidas en el presente Manual.

- Cumplir con las disposiciones normativas sobre transferencia de datos a terceros países en caso que dicha transferencia sea necesaria.

- Proveer información a las autoridades que lo soliciten expresamente y en ejercicio de sus funciones o para responder requerimientos administrativos o judiciales.

## 9. PROCEDIMIENTOS

### 9.1 PARA EFECTUAR CONSULTA.

Es el derecho del titular a obtener información sobre si sus propios datos están siendo objeto de tratamiento, la finalidad del tratamiento que se esté realizando, el origen de dichos datos y las comunicaciones realizadas o que se prevean realizar respecto de los mismos. El titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales:

Al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas. Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, Metropolitana de Envíos Metroenvíos Ltda. Solo podrá cobrar al titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente.



CO-SC-CER383761

Para tal efecto, Metropolitana de Envíos Metroenvíos Ltda. Deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando ésta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.

## 9.2 EN CASO DE CONSULTAS.

El titular de los datos puede ejercer los derechos de consulta y reclamo sobre sus datos, mediante escrito dirigido al domicilio principal de Metropolitana de Envíos Metroenvíos Ltda., cuya área o departamento encargado de peticiones, quejas y reclamaciones, y de la gestión, tramitación y atención de los derechos de consulta y reclamos dará respuesta dentro de los términos de ley.

La solicitud o comunicación dirigida a Metropolitana de Envíos Metroenvíos Ltda. Deberá contener las siguientes previsiones:

- Nombre y apellidos del titular,
- Fotocopia del CC del titular y, en su caso, de la persona que lo representa, así como del documento acreditativo de tal representación,
- Petición en que se concreta la solicitud,
- Dirección a efecto de notificaciones, fecha y firma del solicitante,
- Documentos acreditativos de la petición que se formula, en su caso.
- El titular podrá optar por uno o varios de los siguientes sistemas de consulta de la base de datos para recibir la información solicitada:
  - Visualización en pantalla.
  - Escrito, copia o fotocopia remitida por correo certificado.
  - Correo electrónico u otros sistemas de comunicación electrónica.
  - Otro sistema adecuado a la configuración o implantación material de la base de datos o a la naturaleza del tratamiento, ofrecido por Metropolitana de Envíos Metroenvíos Ltda.

## 9.3 CONDICIONES Y TIEMPO DE RESPUESTA.

De acuerdo con el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, una vez recibida la solicitud, Metropolitana de Envíos Metroenvíos Ltda. Resolverá la petición de consulta en un plazo máximo de 10 (diez) 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 titular,



CO-SC-CER383761

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.

#### **9.4 PARA QUEJAS Y RECLAMOS.**

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en la base de datos de Metropolitana de envíos Metroenvíos Ltda; debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta de presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo a través de nuestra línea telefónica antes señalada, por correo electrónico o directamente en la dirección de correspondencia, el cual será tramitado teniendo en cuenta.

Reclamo de corrección, el derecho del titular a que se modifiquen aquellos datos que resulten ser inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

Reclamo de supresión, el derecho del titular a que se supriman los datos que resulten inadecuados, excesivos o no respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.

Reclamo de revocación, el derecho del titular a dejar sin efecto la autorización previamente prestada para el tratamiento de sus datos personales.

Reclamo de infracción, el derecho a solicitar que se proceda a la subsanación del incumplimiento de la normativa en materia de protección de datos.

#### **9.5 EN CASO DE QUEJAS Y RECLAMOS.**

El titular de los datos puede ejercer los derechos de queja y reclamo sobre sus datos, mediante escrito dirigido al domicilio de Metropolitana de Envíos Metroenvíos Ltda.

El contenido mínimo de la solicitud ha de ser el siguiente:

- Nombre y apellidos del titular,
- Fotocopia del CC del titular y, en su caso, de la persona que lo representa, así como del documento acreditativo de tal representación,



CO-SC-CER383761

- Petición en que se concreta la solicitud (rectificación, supresión, revocación...),
- Dirección a efecto de notificaciones, fecha y firma del solicitante,
- Documentos acreditativos de la petición que se formula, en su caso.

## 9.6 CONDICIONES Y TIEMPO DE RESPUESTA.

Una vez recibida la solicitud, Metropolitana de Envíos Metroenvíos Ltda. Resolverá la petición del reclamo, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, a contar desde la recepción de la solicitud, cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, Metropolitana de Envíos Metroenvíos Ltda. Informará al titular 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.

En caso de que el reclamo resultara incompleto, Metropolitana de Envíos Metroenvíos Ltda. Requerirá al titular 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 titular. Una vez recibido el reclamo completo, Metropolitana de Envíos Metroenvíos Ltda. 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 decidido.

## 10. REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD.

Conforme la ley 1581 de 2012 artículo 16, El titular podrá elevar queja ante la Superintendencia de industria y Comercio – Delegatura para la Protección de Datos Personales, Carrera 13 No. 27 – 00, PBX (57 1) 587 00 00, Contact center: (57 1) 592 04 00 –Bogotá, en los siguientes supuestos:

Cuando Metropolitana de Envíos Metroenvíos Ltda. No haya dado respuesta en los tiempos indicados en los apartes de consulta y reclamos.

Cuando Metropolitana de Envíos Metroenvíos Ltda. No haya dado respuesta satisfactoria al titular dentro de los procedimientos de consultas y reclamos.



## 11. SEGURIDAD Y PROTECCIÓN.

Metropolitana de Envíos Metroenvíos Ltda., teniendo en cuenta el principio de seguridad regulado por la Ley Estatutaria de Protección de Datos Personales, tiene implementadas las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Por otra parte Metropolitana de Envíos Metroenvíos Ltda., a través de la suscripción de los correspondientes Acuerdos de Confidencialidad como obligación contractual, requiere a los encargados del tratamiento con los que trabaje la implementación de las medidas de seguridad requeridas para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información en el tratamiento de los datos personales.

## 12. MODIFICACIONES DE LA POLITICA.

Metropolitana de Envíos Metroenvíos Ltda. Se reserva el derecho de modificar en cualquier momento y de forma unilateral, la presente política o procedimiento relativo al Tratamiento de datos personales, evento que comunicará oportuna y debidamente a los Titulares antes de su aplicación

## 13. VIGENCIA.

Las bases de datos responsabilidad de Metropolitana de Envíos Metroenvíos Ltda. Serán objeto de tratamiento durante el tiempo que sea razonable y necesario para la finalidad para la cual son recabados los datos. Una vez cumplida la finalidad o finalidades del tratamiento, y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, Metropolitana de Envíos que exista una obligación legal o contractual que requiera su conservación. Por todo ello, dicha base de datos ha sido creada sin un periodo de vigencia definido.

La presente política de tratamiento se modifica a partir del 1 de noviembre de 2016.



CO-SC-CER383761