



# Política de tratamiento de datos personales

## 1. Introducción

DHL Supply Chain Colombia S.A.S, Suppla S.A, Suppla Cargo S.A.S y Serviceuticos Ltda de ahora en adelante conjuntamente entendidas como \***LAS EMPRESAS**” que operan en nombre de la marca DHL, se encuentran comprometidas con la protección del derecho fundamental de HABEAS DATA que tienen todas las personas para conocer, actualizar y rectificar cualquier tipo de información o dato personal que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, en las cuales LAS EMPRESAS actué como responsable o encargada del tratamiento de acuerdo a los derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refieren los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, para lo cual ha implementado tanto la Política de tratamiento de datos personales como el Programa Integral de protección de datos personales.

## 2. Marco legal

- 2.1 Constitución Política, artículo 15.
- 2.2 Ley 1266 de 2008
- 2.3 Ley 1581 de 2012
- 2.4 Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010
- 2.5 Decreto Reglamentario parcial No. 1377 de 2013
- 2.6 Decreto Único 1074 de 2015
- 2.7 Sentencias de la Corte Constitucional C – 1011 de 2008, y C - 748 del 2011;
- 2.8 Decreto 1377 de 2013.

## 3. Definiciones

Para efectos del presente documento debe tenerse en cuenta las siguientes definiciones, con el fin de dar aplicación a la política de tratamiento de datos personales. Las cuáles serán aplicadas e implementadas acogiendo los criterios de interpretación que garanticen una aplicación sistemática e integral, y en consonancia con los avances tecnológicos, la neutralidad tecnológica; y los demás principios y postulados que rigen los derechos fundamentales que tengan relación con el derecho de habeas data y protección de datos personales.

- 3.1 Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar cabo el tratamiento de datos personales.
- 3.2 Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sean objeto de tratamiento.
- 3.3 Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- 3.4 Dato sensible:** Aquél que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como los 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; los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- 3.5 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.



- 3.6 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.
- 3.7 Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- 3.8 Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- 3.9 Habeas data:** Derecho fundamental de toda persona para conocer, actualizar, rectificar y/o cancelar información y datos personales que de ella se hayan recolectado y/o se traten en bases de datos públicas o privadas, conforme a lo dispuesto en la ley y normatividad aplicable.
- 3.10 Aviso de privacidad:** Comunicación verbal escrita, física, electrónica, digital o sonora generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- 3.11 Transferencia:** La transferencia de datos se refiere a cualquier tipo de comunicación de datos que 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.
- 3.12 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.
- 3.13 Oficial de protección de datos:** Es la persona dentro de SUPPLA, que tiene como función la vigilancia y control de la aplicación de la Política de Protección de Datos Personales. El oficial de protección de datos será nombrado por el representante legal y/ o el comité ejecutivo.

#### 4. Responsable del tratamiento de datos personales

DHL Supply Chain Colombia S.A.S, Suppla S.A, Suppla Cargo S.A.S y Serviceuticos Ltda de ahora en adelante conjuntamente entendidas como “**LAS EMPRESAS**”, respectivamente y domiciliadas en la ciudad de Bogotá en la dirección para notificaciones judiciales dirección comercial AC 22 NO. 56 - 40 Y CR 60 NO. 22 – 50, Línea Contacto: 3183385132 son responsables del tratamiento de datos personales y datos sensibles de sus colaboradores, proveedores y clientes. La política de protección de datos de LAS EMPRESAS podrá ser consultada en la página web [www.dhl.com](http://www.dhl.com)

#### 5. Principios orientadores para el tratamiento de datos personales

LAS EMPRESAS aplicará de manera armónica e integral los siguientes principios al realizar el tratamiento de datos personales:

- 5.1 Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos:** El tratamiento de datos personales debe sujetarse como mínimo a lo establecido a las leyes vigentes que regulen la materia y disposiciones que la desarrollen.
- 5.2 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.
- 5.3 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.



- 5.4 Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. No debe efectuarse el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- 5.5 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 sus datos personales
- 5.6 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 Constitución y la ley. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas habilitadas por la ley o la autoridad judicial.
- 5.7 Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para dar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- 5.8 Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando así lo permita la ley y en los términos que ésta lo disponga.
- 5.9 Principio de temporalidad:** Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Una vez cumplida la finalidad del tratamiento y los términos establecidos anteriormente, se procederá a la supresión de los datos.
- 5.10 Interpretación integral de los derechos constitucionales:** Los derechos se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los derechos constitucionales aplicables.
- 5.11 Principio de necesidad:** Los datos personales tratados deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades perseguidas con la base de datos.

## 6. Tratamiento de datos personales

La Compañía, protege la privacidad de los datos sensibles.

### 6.1 Tratamiento de datos sensibles:

- a) El titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerida la autorización.
- b) El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- c) 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) El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- e) 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.

### **6.2 Tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes**

El tratamiento de este tipo de datos personales requiere especial respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes.

El uso de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes será tratado siempre y cuando se cuente con la autorización expresa de sus representantes legales y cuando dicho tratamiento cumpla con los parámetros y requisitos de responder y respetar el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y se respete sus derechos fundamentales.

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

### **6.3 Finalidad de bases de datos:**

La compañía, como responsable de la información, garantiza a sus titulares que la información se utilizará estrictamente de acuerdo con la calidad que ostente dentro de la compañía:

- a) Procesar la información de cada uno de los aspirantes y colaboradores que permitan gestionar los asuntos de la relación laboral con la empresa, manteniendo la confidencialidad en el tratamiento de los datos.
- b) Procesar certificaciones laborales.
- c) Almacenar en la carpeta de los colaboradores los datos e información personal suministrada antes, durante y después de la relación contractual, aplicando las medidas de seguridad necesarias
- d) Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables de las partes.
- e) Cumplir con los procesos internos en materia de administración de clientes, proveedores, contratistas y colaboradores.
- f) Adelantar actividades necesarias para gestionar las solicitudes, quejas y reclamos del colaborador o que lo involucren. Crear y actualizar las bases de datos de la Compañía.
- g) Consultar antecedentes disciplinarios, fiscales y penales ante cualquier ente público y privado, si así lo requiere.
- h) Realizar la visita domiciliaria y todos los trámites inherentes a esta.
- i) Realizar las pruebas de confiabilidad establecidas por la compañía.
- j) Entregar información a terceros para evaluación y clasificación de proveedores o clientes.



- k) Enviar la facturación y/o pago correspondiente a los clientes, proveedores, contratistas y/o colaboradores.
- l) Transmitir y/o transferir datos personales a terceros con los cuales se haya celebrado contratos con este objeto, para fines comerciales, administrativos y/u operativos.
- m) Adelantar actividades necesarias para gestionar las solicitudes, quejas y reclamos presentados por los clientes, proveedores, contratistas y colaboradores y direccionarlas a las áreas responsables de emitir las respuestas correspondientes.
- n) Realizar el análisis para el control y la prevención del fraude y de lavado de activos, incluyendo, pero sin limitarse a la consulta y reporte a listas restrictivas y a centrales de información de riesgos financieros.
- o) Realizar consultas y reportes a centrales de riesgo.
- p) Crear y actualizar la base de datos de clientes, proveedores, contratistas y colaboradores.
- q) Realizar el análisis para el control y la prevención del fraude y de lavado de activos, incluyendo, pero sin limitarse a la consulta y reporte a listas restrictivas y a centrales de información de riesgos financieros.
- r) Realizar actualizaciones de datos personales e imagen (fotografías) de los diferentes programas, plataformas, herramientas o portales que tengan relación directa con las funciones del empleado o actualizaciones de la compañía.
- s) Realizar consultas en las diferentes fuentes nacionales e internacionales que contienen información relevante para gestión de riesgos.
- t) Adelantar las actividades necesarias en los ERP de LAS EMPRESAS para gestionar tiempos de respuesta y efectividad en las actividades diarias del personal para temas estadísticos y mejoramiento continuo.
- u) Las finalidades aquí autorizadas se dan sin limitación geográfica o territorial alguna.
- v) Tener acceso a los diferentes medios y herramientas (Computadores, celulares, elementos de extracción de información) para obtener la información del cargo o actividad realizada dentro de LAS EMPRESAS.

## **7. Derechos de los titulares:**

LAS EMPRESAS en todo tratamiento de datos personales serán respetuosas de los derechos de los titulares. Para efectos de la presente política, el titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables o encargados del tratamiento. 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.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento, salvo cuando expresamente la ley lo exceptúe.



- c) Ser informado por el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la ley que regule la protección de datos personales y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, previo trámite de consulta ante el responsable del tratamiento.
- e) 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, o la autoridad competente, haya determinado que en el tratamiento el responsable o encargado ha incurrido en conductas contrarias a la Constitución o la ley.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

### **7.1 Autorización del titular:**

Todo tratamiento que LAS EMPRESAS haga de información personal requiere la autorización previa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. Se entenderá que la autorización cumple con estos requisitos cuando se manifieste (i) por escrito, (ii) de forma oral o (iii) mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización, como cuando, por ejemplo, se remite a la Entidad una hoja de vida para participar en procesos de selección o cuando se ingresa a las instalaciones a sabiendas de la existencia de sistemas de videovigilancia.

La autorización no será necesaria en las excepciones previstas en la ley, a manera enunciativa y sin perjuicio de las normas modifiquen, adicionen o complementen, la autorización no será necesaria en los siguientes casos:

Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

- a) Datos de naturaleza pública.
- b) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- c) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- d) Datos relacionados con el registro civil de las personas.



## 7.2 Deber de informar al titular:

LAS EMPRESAS responsables del tratamiento, al momento de solicitar al titular la autorización, deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente:

- a. El tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad de este;
- b. 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;
- c. Los derechos que le asisten como titular;
- d. La identificación, dirección física o electrónica del responsable del tratamiento.

## 7.3 Personas a quienes se les puede suministrar la información

LAS EMPRESAS podrá suministrar la información a las siguientes personas:

A los titulares, sus causahabientes o sus representantes legales;

- a) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o de orden judicial;
- b) A los terceros autorizados por el titular o por la ley.

## 8 Deberes de los responsables del tratamiento y encargados del tratamiento

Los responsables del tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente política y en las disposiciones que regulen su actividad:

### 8.1. Deberes de los responsables del tratamiento:

- a) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de *habeas data*.
- b) Solicitar y conservar copia de la autorización otorgada por el titular.
- c) Informar al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) 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.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- h) Suministrar al encargado del tratamiento únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley.
- i) Exigir al encargado del tratamiento el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.



- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política y en la ley que regule la materia.
- k) 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.
- l) Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- m) 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.
- n) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **8.2. Deberes de los encargados del tratamiento**

Los encargados del tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en el presente manual y en las normas que regulen su actividad:

- a) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de *habeas data*.
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos del presente manual.
- d) Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir del recibo de su solicitud.
- e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la ley.
- f) Adoptar un manual de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de lo establecido en la ley 1581 de 2012 y en especial para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares.
- g) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula por la ley.
- h) 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.
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- k) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.



- m) Verificar que el responsable del Tratamiento tiene la autorización para el tratamiento de datos personales del Titular.

## **9. Responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos**

LAS EMPRESAS como institución, y en los términos establecidos en la normatividad vigente, actuara como RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO de Datos Personales; y las distintas dependencias tanto comercial, financiera y administrativa actuaran como ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO de datos personales.

No obstante, lo anterior, LAS EMPRESAS designaran el OFICIAL DE PRIVACIDAD , o la dependencia que haga sus veces, como la persona que recibirá, procesara y canalizara las distintas solicitud que se reciban, y las hará llegar a la respectiva dependencia ya mencionadas encargadas del tratamiento, dependencias que una vez reciban estas comunicaciones, entraran a cumplir con la función de protección de datos personales, y deberán dar trámite a las solicitudes de los titulares, en los términos, plazos y condiciones establecido por la normatividad vigente, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

En el evento en que usted considere que LAS EMPRESAS dio un uso contrario al autorizado y a las leyes aplicables, podrá contactarnos a través de un correo electrónico [protecciondedatos@dhl.com](mailto:protecciondedatos@dhl.com), a través de la línea 318 3385132 o en las oficinas ubicadas en las notificaciones judiciales dirección comercial AC 22 NO. 56 - 40 Y CR 60 NO. 22 – 50, y realizar sus peticiones, consultas y/o reclamos en el Formato Para Ejercer Derecho FA-CM-R-PL1-1 que podrá solicitar en el correo electrónico [protecciondedatos@dhl.com](mailto:protecciondedatos@dhl.com)

Si desea conocer más sobre nuestro tratamiento de datos puede consultarlo en nuestro Programa Integral de datos personales que podrá solicitar a nuestro correo electrónico [protecciondedatos@dhl.com](mailto:protecciondedatos@dhl.com) o a nuestra línea 3183385132.

## **10 Procedimientos**

### **10.1 Consultas**

Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en la base de datos de la Compañía. El Oficial de privacidad deberá suministrar toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

La consulta se formulará por el medio habilitado por LAS EMPRESAS para tal efecto, siempre y cuando se pueda mantener prueba de ésta.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo. 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.

### **10.2 Reclamos**

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos la Constitución y la ley, podrán presentar un reclamo ante el Oficial de privacidad (persona designada por la Compañía), el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:



- a) El reclamo se formulará mediante Formato Para Ejercer Derecho FA-CM-R-PL1-1 y formato, FA-CM-R-PL1-5 Reporte a la Superintendencia de Industria y Comercio, que se encuentran en la página [www.dhl.com](http://www.dhl.com) Políticas, con la identificación del titular de los datos, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. 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.
- b) 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.
- c) Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- d) 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.

### **10.3 Destrucción**

La destrucción de medios físicos y electrónicos se realiza a través de mecanismos que no permiten su reconstrucción. Se realiza únicamente en los casos en que no constituya el desconocimiento de norma legal alguna, dejando siempre la respectiva trazabilidad de la acción. La destrucción comprende información contenida en poder de terceros como en instalaciones propias.

## **11. Utilización y transferencia internacional de datos**

Dependiendo de la naturaleza de las relaciones permanentes u ocasionales que cualquier persona titular de datos personales pueda tener para con LAS EMPRESAS, la totalidad de su información puede ser transferida al exterior, sujeto a los requerimientos legales aplicables, con la aceptación de la presente política, autoriza expresamente para transferir Información Personal. La información será transferida, para todas las relaciones que puedan establecerse con LAS EMPRESAS. Sin perjuicio de la obligación de observar y mantener la confidencialidad de la información, LAS EMPRESAS, tomarán las medidas necesarias para que esos terceros conozcan y se comprometan a observar esta Política, bajo el entendido de que la información personal que reciban únicamente podrá ser utilizada para asuntos directamente relacionados con la relación propia de la relación con LAS EMPRESAS, y solamente mientras ésta dure, y no podrá ser usada o destinada para propósito o fin diferente.

LAS EMPRESAS, también puede intercambiar Información Personal con autoridades gubernamentales o públicas de otro tipo (incluidas, entre otras autoridades judiciales o administrativas, autoridades fiscales y organismos de investigación penal, civil, administrativa, disciplinaria y fiscal), y terceros participantes en procedimientos legales civiles y sus contadores, auditores, abogados y otros asesores y representantes, porque es necesario o apropiado: (a) para cumplir con las leyes vigentes, incluidas las leyes distintas a las de su país de residencia; (b) para cumplir con procesos jurídicos; (c) para responder las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno, y para responder las solicitudes de las autoridades públicas y del gobierno distintas a las de su país de residencia; (d) para hacer cumplir nuestros términos y condiciones; (e)

**DHL Supply Chain – Excellence Simply Delivered**



para proteger nuestras operaciones; (f) para proteger nuestros derechos, privacidad, seguridad o propiedad, los suyos o los de terceros; y (g) obtener las indemnizaciones aplicables o limitar los daños y perjuicios que nos puedan afectar.

Se prohíbe la transferencia de datos personales de cualquier tipo de países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos. Se entiende que un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos cuando cumpla con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia.

**La prohibición no rige cuando:**

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

**12. Vigencia**

La presente política tiene fecha de emisión 27 de julio del 2013, sin embargo, presenta una actualización que rige a partir del 1 de enero de 2016 vigencia estará sometida a la finalidad del tratamiento de los datos personales Compañía, Actualización 09 de octubre de 2019. Actualización 02 de febrero 2021. Actualización 24 de noviembre 2021. Actualización 20 de diciembre 2023. Última actualización 1 de febrero 2024.

**Miguel Paredes**

presidente