

 <b>Apoyo Logístico Empresarial</b> <i>La solución completa</i>	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	GA-DOC-001
		VERSION:1
	<b>GERENCIA ADMINISTRATIVA</b>	FECHA DE EMISIÓN: 01/06/2017
		Página 1 de 13

A través de esta política **APOYO LOGÍSTICO EMPRESARIAL EN MENSAJERÍA S.A.S, en adelante “ALEM”** en cumplimiento de nuestro deber legal reglamentario, hace efectiva la protección de los datos personales y/o cualquier información que afecte la intimidad personal. En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y a su Decreto reglamentario 1377 de 2013, por la cual se dictan disposiciones para la protección de datos personales, **ALEM**, en calidad de responsable del tratamiento de datos personales de empleados, clientes, proveedores y contratistas, implementa nuestra política de protección de datos personales la cual establece las condiciones, términos y finalidades, donde la Empresa como responsable del manejo de los datos personales obtenidos, prestando un manejo responsable a la información (datos personales y/o sensibles) que en algún momento por razones de la prestación de nuestra actividad económica se haya suministrado.

## 1. INFORMACIÓN GENERAL

**ALEM** es una empresa que presta servicios de outsourcing de mensajería a distintas empresas públicas y privadas, como también presta servicios de recogida y entrega de domicilios puerta a puerta, contamos con 5 años de experiencia en este tipo de servicios a nivel nacional, consolidándonos como una empresa líder y seria en nuestra misión operacional.

**DIRECCIÓN DOMICILIO:** Calle 131 No 59c-44

**CORREO ELECTRÓNICO:** [servicioalcliente@alem.com.co](mailto:servicioalcliente@alem.com.co)

**TELÉFONO:** 6020327

## 2. NORMATIVIDAD LEGAL Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El derecho a la Protección de los Datos tiene como finalidad permitir a todas las personas conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en archivos o bases de datos. La política de tratamiento de la información se desarrolla en cumplimiento de los artículos 15 y 20 de la Constitución Política; de los artículos 17 literal k) y 18 literal f) de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la Protección de Datos Personales (LEPD); y del artículo 13 del Decreto 1377 de 2013, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley anterior.

Esta política será aplicable a todos los datos personales registrados en bases de datos que sean objeto de tratamiento por el responsable del tratamiento.

Otras normas que deben ser aplicadas dentro de la legislación de tratamiento de datos:

- ✓ Ley 1266 del 2008
- ✓ Decreto 1074 del 26 de Mayo de 2015 (Reglamentación Parcial de la Ley 1581).
- ✓ Circular 02 del 3 de Noviembre de 2015 (Adición al Capítulo 2, Título V de la Circular Única de la SIC).
- ✓ Decreto 886 de 2014, Reglamentación del Artículo 25 de la Ley 1581: Registro Nacional de Bases de Datos.

 <b>Apoyo Logístico Empresarial</b> <i>La solución completa</i>	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	GA-DOC-001
		VERSION:1
	<b>GERENCIA ADMINISTRATIVA</b>	FECHA DE EMISIÓN: 01/06/2017
		Página 2 de 13

### 3. ALCANCE

La Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales presentada a continuación, se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan datos personales y que sean objeto de tratamiento por **ALEM**, considerado como responsable y/o encargado del tratamiento de los datos personales.

Todos los usuarios identificados en el presente documento están obligados a cumplir con las medidas de seguridad establecidas para el tratamiento de los datos y están sujetos al deber de confidencialidad, incluso después de acabada su relación laboral o profesional con la organización o empresa responsable del tratamiento. El deber de confidencialidad, recogido en el artículo 4 literal h) de la ley de Protección de Datos (LEPD), se formaliza a través de la firma de un acuerdo de confidencialidad suscrito entre el usuario y el responsable del tratamiento.

### 4. DEFINICIONES ESTABLECIDAS EN EL ARTÍCULO 3 DE LA LEPD Y EL ARTÍCULO 3 DEL DECRETO 1377 DE 2013

- 4.1. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- 4.2. **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- 4.3. **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- 4.4. **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- 4.5. **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensible aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- 4.6. **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.
- 4.7. **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.
- 4.8. **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- 4.9. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- 4.10. **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- 4.11. **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.

 <b>Apoyo Logístico Empresarial</b> <i>La solución completa</i>	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	GA-DOC-001
		VERSION:1
	<b>GERENCIA ADMINISTRATIVA</b>	FECHA DE EMISIÓN: 01/06/2017
		Página 3 de 13

- 4.12. 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.
- 4.13. Reclamo:** Proceso mediante el cual los Titulares de los datos personales o sus causahabientes, podrán solicitar a ALEM, la rectificación, supresión parcial o total de la información, la prueba de autorización o la revocatoria de la misma.
- 4.14. Consulta:** Proceso mediante el cual el Titular de los Datos Personales puede solicitar a ALEM, su información personal que reposa en las bases de datos.
- 4.15. Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD):** Es el Directorio público de las bases de datos con información personal sujetas a Tratamiento que operan en el país. Permite conocer la realidad de las bases de datos personales del país, la cantidad de titulares y tipos de datos tratados, quién o quiénes adelantan su tratamiento, la finalidad y las políticas de tratamiento y los canales o mecanismos dispuestos para recibir consultas, peticiones y reclamos, entre otros aspectos. SIC: Superintendencia de Industria y Comercio.

## 5. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

- 5.1. Principio de legalidad en materia de Tratamiento de Datos:** El Tratamiento de datos es una actividad reglada por un marco normativo vigente, que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás 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 de Datos Personales 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. Se prohíbe 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 datos que le conciernan.
- 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 presente ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley; los datos personales, salvo la información pública, no estarán disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley.
- 5.7. Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

 <b>Apoyo Logístico Empresarial</b> <i>La solución completa</i>	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	GA-DOC-001
		VERSION:1
	<b>GERENCIA ADMINISTRATIVA</b>	FECHA DE EMISIÓN: 01/06/2017
		Página 4 de 13

**5.8. Principio de confidencialidad:** todas las personas que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento

## 6. AUTORIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO

De acuerdo al artículo 9 de la LEPD, para el tratamiento de datos personales se requiere la autorización previa e informada del Titular. Mediante la aceptación de la presente política, todo Titular que facilite información relativa a sus datos personales está consintiendo el tratamiento de sus datos por parte de ALEM, en los términos y condiciones recogidos en esta.

La autorización podrá darse por medio de un documento físico, electrónico, o cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, y que además pueda demostrarse, de manera inequívoca, que el Titular de los Datos Personales:

- Autorizó el tratamiento y
- Conoce y acepta que **ALEM**, recogerá y utilizará la información para fines que le han sido informados.

En virtud de lo anterior, la autorización solicitada deberá incluir:

- El Responsable del Tratamiento y que Datos recopilan.
- La finalidad del tratamiento de los datos.
- Los derechos de acceso, corrección, autorización o supresión de los Datos personales suministrados por el titular.
- Si se recopilan datos sensibles.
- La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento.

No será necesaria la autorización del Titular cuando se trate de:

- 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 las personas.

## 7. FUNCIONES Y OBLIGACIONES

### 7.1. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Las obligaciones en materia de seguridad de los datos de **ALEM**, son las siguientes:

- Coordinar e implantar las medidas de seguridad.
- Difundir el referido documento entre el personal afectado.
- Mantener actualizada la política y revisada siempre que se produzcan cambios relevantes en el sistema de información, el sistema de tratamiento, la organización de la empresa, el contenido de la información de las bases de datos, o como consecuencia de los controles periódicos realizados. De igual modo, se

 <b>Apoyo Logístico Empresarial</b> <i>La solución completa</i>	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	GA-DOC-001
		VERSION:1
	<b>GERENCIA ADMINISTRATIVA</b>	FECHA DE EMISIÓN: 01/06/2017
		Página 5 de 13

revisará su contenido cuando se produzca algún cambio que pueda afectar al cumplimiento de las medidas de seguridad.

- Designar uno o más responsables de seguridad e identificar a los usuarios autorizados para acceder a las bases de datos.
- Cuidar que el acceso mediante sistemas y aplicaciones informáticas se lleve a cabo mediante acceso identificado y contraseña.
- Autorizar, salvo delegación expresa a usuarios autorizados e identificados en el Manual Interno de Seguridad, la salida de soportes fuera de los establecimientos donde se encuentran las bases de datos; las entradas y salidas de información por red, mediante dispositivos de almacenamiento electrónico o en papel y el uso de módems y las descargas de datos.
- Verificar semestralmente la correcta aplicación del procedimiento de copias de respaldo y recuperación de datos.
- Analizar las incidencias registradas para establecer las medidas correctoras oportunas, al menos cada año.

El responsable del tratamiento de las bases de datos objeto de esta política y encargado de la seguridad es el Representante Legal, cuyos datos de contacto son los siguientes:

- Dirección: Calle 131 No 59c-44
- Correo electrónico: gerencia@alem.com.co
- Teléfonos: 6020327

### 7.2. El encargado de seguridad tiene las siguientes funciones:

- Coordinar y controlar la implantación de las medidas de seguridad, y colaborar con el tratamiento.
- Coordinar y controlar los mecanismos que permiten acceder a la información contenida en las bases de datos.
- Gestionar los permisos de acceso a los datos por parte de los usuarios autorizados.
- Habilitar el registro de incidencias a todos los usuarios para que comuniquen y registren las incidencias relacionadas con la seguridad de los datos; así como acordar con el responsable del tratamiento las medidas correctoras y registrarlas. (Anexo II)
- Comprobar periódicamente, la existencia de las copias de seguridad para la recuperación de los datos, la actualización de la presente política y el cumplimiento de las medidas relacionadas con las entradas y salidas de datos.
- Gestionar y controlar los registros de entradas y salidas de documentos o soportes que contengan datos personales

### 7.3. Usuarios

Todas las personas que intervienen en el almacenamiento, tratamiento, consulta o cualquier otra actividad relacionada con los datos personales y sistemas de información de **ALEM**, deben actuar de conformidad a las funciones y obligaciones recogidas en el presente apartado.

**ALEM**, cumple con el deber de información con su inclusión de acuerdos de confidencialidad y deber de secreto que suscriben, en su caso, los usuarios de sistemas de identificación sobre bases de datos y sistemas de información, y mediante una circular informativa dirigida a los mismos.

Las funciones y obligaciones del personal de **ALEM**, se definen, con carácter general, según el tipo de actividad que desarrollan dentro de la empresa y, específicamente, por el contenido de este documento. Con carácter general, cuando un usuario trate documentos o soportes que contiene datos personales tiene

 <b>Apoyo Logístico Empresarial</b> <i>La solución completa</i>	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	GA-DOC-001
		VERSION:1
	<b>GERENCIA ADMINISTRATIVA</b>	FECHA DE EMISIÓN: 01/06/2017
		Página 6 de 13

el deber de custodiarlos, así como de vigilar y evitar que personas no autorizadas puedan tener acceso a ellos.

El incumplimiento de las obligaciones y medidas de seguridad establecidas por parte del personal al servicio de **ALEM**, es sancionable de acuerdo a la normativa aplicable a la relación jurídica existente entre el usuario y la organización.

Las funciones y obligaciones de los usuarios de las bases de datos personales bajo responsabilidad de **ALEM**, son las siguientes:

- **Deber de secreto:** Aplica a todas las personas que, en el desarrollo de su profesión o trabajo, acceden a bases de datos personales y vincula tanto a usuarios como a prestadores de servicios contratados; en cumplimiento de este deber, los usuarios de **ALEM**, no pueden comunicar o relevar a terceras personas, datos que manejen o de los que tengan conocimiento en el desempeño o cargo de sus funciones, y deben velar por la confidencialidad e integridad de los mismos.
- **Obligaciones relacionadas con las medidas de seguridad implantadas:**
  - Acceder a las bases de datos solamente con la debida autorización y cuando sea necesario para el ejercicio de sus funciones.
  - No revelar información a terceras personas ni a usuarios no autorizados.
  - Observar las normas de seguridad y trabajar para mejorarlas.
  - No realizar acciones que supongan un peligro para la seguridad de la información.
  - No sacar información de las instalaciones de la organización sin la debida autorización.
- **Uso de recursos y materiales de trabajo:** Debe estar orientado al ejercicio de las funciones asignadas. No se autoriza el uso de estos recursos y materiales para fines personales o ajenos a las tareas correspondientes al puesto de trabajo. Cuando, por motivos justificados de trabajo, sea necesaria la salida de dispositivos periféricos o extraíbles, deberá comunicarse al responsable de seguridad correspondiente que podrá autorizarla y, en su caso, registrarla.
- **Uso de impresoras, escáneres y otros dispositivos de copia:** Cuando se utilicen este tipo de dispositivos debe procederse a la recogida inmediata de las copias, evitando dejar éstas en las bandejas de los mismos.
- **Obligación de notificar incidencias:** Los usuarios tienen la obligación de notificar las incidencias de las que tenga conocimiento al responsable de seguridad, quien se encargará de su gestión. Algunos ejemplos de incidencias son: la caída del sistema de seguridad informática que permita el acceso a los datos personales a personas no autorizadas, el intento no autorizado de la salida de un documento o soporte, la pérdida de datos o la destrucción total o parcial de soportes, el cambio de ubicación física de bases de datos, el conocimiento por terceras personas de contraseñas, la modificación de datos por personal no autorizado, etc. (Anexo II)
- **Responsabilidad sobre los terminales de trabajo y portátiles:** Cada usuario es responsable de su propio terminal de trabajo; cuando esté ausente de su puesto, debe bloquear dicho terminal (ej. protector de pantalla con contraseña) para impedir la visualización o el acceso a la información que contiene; y tiene el deber de apagar el terminal al finalizar la jornada laboral.
- **Uso limitado de Internet y correo electrónico:** El envío de información por vía electrónica y el uso de Internet por parte del personal está limitado al desempeño de sus actividades en la empresa.
- **Salvaguarda y protección de contraseñas:** Las contraseñas proporcionadas a los usuarios son personales e intransferibles, por lo que se prohíbe su divulgación o comunicación. Cuando el usuario accede por primera vez con la contraseña asignada es necesario que la cambie. Cuando sea necesario restaurar la contraseña, el usuario debe comunicarlo al administrador del sistema.
- **Copias de respaldo y recuperación de datos:** Debe realizarse copia de seguridad de toda la información de bases de datos personales de la empresa.

 <b>Apoyo Logístico Empresarial</b> <i>La solución completa</i>	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	GA-DOC-001
		VERSION:1
	<b>GERENCIA ADMINISTRATIVA</b>	FECHA DE EMISIÓN: 01/06/2017
		Página 7 de 13

- **Deber de archivo y gestión de documentos y soportes:** Los documentos y soportes deben de ser debidamente archivados con las medidas de seguridad pertinentes.

## 8. TRATAMIENTO Y FINALIDADES DE LAS BASES DE DATOS

**ALEM**, en el desarrollo de su actividad empresarial, lleva a cabo el tratamiento de datos personales relativos a personas naturales que están contenidos y son tratados en bases de datos destinadas a finalidades legítimas, cumpliendo con la Constitución y la Ley.

La siguiente tabla (Tabla I) presenta las distintas bases de datos que manejan la empresa y las finalidades asignadas a cada una de ellas.

**Tabla I. Bases de datos y finalidades**

Base de datos	Finalidad
<b>TERCEROS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar la relación contractual existente.</li> <li>• Gestionar los suministros de productos y servicios necesarios para el óptimo desarrollo de las actividades de la empresa.</li> <li>• Ejecutar la relación contractual existente.</li> <li>• Proveer los servicios y/o productos requeridos por sus usuarios.</li> <li>• Informar sobre nuevos productos o servicios y/o sobre cambios en los mismos.</li> <li>• Evaluar la calidad del servicio.</li> <li>• Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensaje de texto (SMS y/o MMS) o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación creado o por crearse, información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos, servicios, eventos, promociones de tipo comercial o no de estas, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario.</li> </ul>
<b>NOMINA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con la información del personal vinculado a la empresa y realizar todos los procesos relacionados con el área de Recursos Humanos.</li> <li>• Recaudar los datos de los propietarios y conductores de vehículos vinculados-</li> </ul>

Los datos serán utilizados por **ALEM**, para el desarrollo de su objeto social y de la relación contractual que lo vincula con el Titular de Datos Personales.

El responsable y/o encargado del tratamiento harán uso de los datos única y exclusivamente para la finalidad que le ha sido informada al Titular de Datos Personales. Por ningún motivo se podrá utilizar medios engañosos o fraudulentos para realizar tratamiento de datos, y en los casos en que el uso se haya definido como temporal, la información sólo podrá utilizarse durante el lapso que sea necesario para el objetivo por el cual fue solicitada.

 <b>Apoyo Logístico Empresarial</b> <i>La solución completa</i>	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	GA-DOC-001
		VERSION:1
	<b>GERENCIA ADMINISTRATIVA</b>	FECHA DE EMISIÓN: 01/06/2017
		Página 8 de 13

## DERECHOS DE LOS TITULARES

De acuerdo con el artículo 8 de la LEPD y a los artículos 21 y 22 del Decreto 1377 de 2013, los Titulares de los datos pueden ejercer una serie de derechos en relación al tratamiento de sus datos personales. Estos derechos podrán ejercerse por las siguientes personas.

1. Por el Titular, quién deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
2. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
3. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
4. Por estipulación a favor de otro y para otro.

Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

Los derechos del Titular son los siguientes:

- **Derecho de acceso o consulta:** Se trata del derecho del Titular a ser informado por el responsable del tratamiento, previa solicitud, respecto al origen, uso y finalidad que le han dado a sus datos personales.
- **Derechos de quejas y reclamos.** La Ley distingue cuatro tipos de reclamos:
  - **Reclamo de corrección:** el derecho del Titular a que se actualicen, rectifiquen o modifiquen aquellos datos parciales, 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 que 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 del Titular a solicitar que se subsane el incumplimiento de la normativa en materia de Protección de Datos.
- **Derecho a solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento:** salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la LEPD.
- **Derecho a presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones:** el Titular o causahabiente solo podrá elevar esta queja una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento.

## DEBERES DE LA EMPRESA

En virtud de la presente política de Tratamiento y Protección de Datos Personales son deberes de **ALEM**, los siguientes sin perjuicio de las disposiciones previstas en la Ley.

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Hábeas data.
- Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información, atendiendo de esta forma todas las novedades respecto de los datos del titular. Adicionalmente, se deberán implementar todas las medidas necesarias para que la información se mantenga actualizada.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente

El presente documento es de propiedad de **APOYO LOGÍSTICO EMPRESARIAL EN MENSAJERÍA S.A.S.** Su uso es exclusivo del funcionamiento interno de la empresa. Se prohíbe su reproducción total o parcial

 <b>Apoyo Logístico Empresarial</b> <i>La solución completa</i>	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	GA-DOC-001
		VERSION:1
	<b>GERENCIA ADMINISTRATIVA</b>	FECHA DE EMISIÓN: 01/06/2017
		Página 9 de 13

- Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la ley.
- Identificar cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- Cumplir los requerimientos e instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el tema en particular.
- Usar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado, de conformidad a lo previsto en la Ley 1581 de 2012.
- **ALEM**, hará uso de los datos personales del titular solo para aquellas finalidades para las que se encuentre facultada debidamente y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

## 9. ATENCIÓN A LOS TITULARES DE DATOS

- El representante legal, será el encargado de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el titular de los datos puede ejercer sus derechos. teléfono: 6020327. Correo electrónico: [gerencia@alem.com.co](mailto:gerencia@alem.com.co)

## 10. PROCEDIMIENTOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DEL TITULAR

**10.1.** Derecho de acceso o consulta Según el artículo 21 del Decreto 1377 de 2013, el Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales en dos casos:

- Cuando el titular lo solicite.
- Cada vez que existan modificaciones sustanciales de las políticas de tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

Para consultas, **ALEM** solamente podrá cobrar al Titular 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. Para tal efecto, el responsable deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando ésta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.

- El Titular de los datos puede ejercitar el derecho de acceso o consulta de sus datos mediante un escrito dirigido a **ALEM** enviado, mediante correo electrónico a [servicioalcliente@alem.com.co](mailto:servicioalcliente@alem.com.co), indicando en el asunto “ejercicio del derecho de acceso o consulta”, o a través de correo postal remitido a la dirección: calle 131 No 59c-44, la solicitud deberá contener los siguientes datos:
- Nombre y apellidos del Titular.
- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía 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 de acceso o consulta.
- Dirección para notificaciones, fecha y firma del solicitante.
- Documentos acreditativos de la petición formulada, cuando corresponda.

 <b>Apoyo Logístico Empresarial</b> <i>La solución completa</i>	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	GA-DOC-001
		VERSION:1
	<b>GERENCIA ADMINISTRATIVA</b>	FECHA DE EMISIÓN: 01/06/2017
		Página 10 de 13

El Titular podrá elegir una de las siguientes formas de consulta de la base de datos para recibir la información solicitada:

- Por escrito, con copia o fotocopia remitida por correo certificado o no.
- Correo electrónico u otro medio electrónico.

Una vez recibida la solicitud, **ALEM**, resolverá la petición de consulta en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Estos plazos están fijados en el artículo 14 de la LEPD.

Una vez agotado el trámite de consulta, el Titular o causahabiente podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### 10.2. Derechos de quejas y reclamos

- El Titular de los datos puede ejercitar los derechos de reclamo sobre sus datos mediante un escrito dirigido a **ALEM**, enviado mediante correo electrónico a [servicioalcliente@alem.com.co](mailto:servicioalcliente@alem.com.co), indicando en el asunto “ejercicio del derecho de acceso o consulta” (anexo I), o a través de correo postal remitido a la dirección: calle 131 No 59c-44, la solicitud deberá contener los siguientes datos:
- Nombre y apellidos del Titular.
- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del Titular y, en su caso, de la persona que lo representa, así como del documento acreditativo de tal representación.
- Descripción de los hechos y petición en que se concreta la solicitud de corrección, supresión, revocación o inflación.
- Dirección para notificaciones, fecha y firma del solicitante.
- Documentos acreditativos de la petición formulada que se quieran hacer valer, cuando corresponda.

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.

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

**ALEM**, resolverá la petición de consulta en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender al reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo.

Una vez agotado el trámite de reclamo, el Titular o causahabiente podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

#### 11. VIGENCIA

Las bases de datos responsabilidad de **ALEM**, 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, **ALEM**, procederá a la supresión de los datos personales en su posesión salvo que exista una obligación

 <b>Apoyo Logístico Empresarial</b> <i>La solución completa</i>	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	GA-DOC-001
		VERSION:1
	<b>GERENCIA ADMINISTRATIVA</b>	FECHA DE EMISIÓN: 01/06/2017
		Página 11 de 13

legal o contractual que requiera su conservación. Por todo ello, dicha base de datos ha sido creada sin un periodo de vigencia definido.

Cualquier cambio que se presente respecto de la presente política, se actualizará en la SIC.

La presente política de tratamiento permanece vigente desde 22/06/2017.

**EDILBER ORLANDO ROBAYO ROBAYO**

Representante Legal

**APOYO LOGÍSTICO EMPRESARIAL EN MENSAJERÍA S.A.S**

 <b>Apoyo Logístico Empresarial</b> <i>La solución completa</i>	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	GA-DOC-001
		VERSION:1
	<b>GERENCIA ADMINISTRATIVA</b>	FECHA DE EMISIÓN: 01/06/2017
		Página 12 de 13

**ANEXO I**  
**SOLICITUDES DE ACCESO Y RECLAMOS POR LOS TITULARES**

**Tabla I. Registro de solicitudes de acceso y de reclamos por parte de los Titulares**

Identificación del usuario	
<b>Nombre y apellidos del usuario</b>	
<b>Departamento</b>	
Identificación del solicitante	
<b>Tipo de procedimiento</b>	
<b>Fecha</b>	
<b>Tipo de solicitud</b>	
<b>Nombre y apellidos del solicitante</b>	
<b>C.C./NIT</b>	
<b>Dirección postal</b>	
<b>Municipalidad</b>	
<b>Observaciones</b>	

## ANEXO II REGISTRO DE INCIDENCIAS

**Tabla II. Modelo de registro de incidencias**

<b>Fecha y hora</b>	
<b>Tipo de incidencia</b>	
<b>Descripción</b>	
<b>Efectos</b>	
<b>Medidas correctivas</b>	
<b>Emisor de la notificación</b>	
<b>Receptor de la notificación</b>	
<b>Persona que ejecuta el proceso de recuperación</b>	
<b>Datos restaurados</b>	
<b>Datos grabados manualmente</b>	