



POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

ÍNDICE GENERAL

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. DEFINICIONES	4
III. PRINCIPIOS RECTORES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	5
IV. DERECHOS DE LOS TITULARES.....	6
V. PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO Y RECOLECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES	7
VI. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS.....	8
VII. AUTORIZACIÓN Y CONSENTIMIENTO DEL TITULAR.....	14
VIII. CANALES DE ACCESO.....	15
IX. PROCEDIMIENTO LEGAL PARA CONSULTAS QUEJAS Y RECLAMOS .	15
X. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES SENSIBLES	17
XI. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y/O ADOLESCENTES.....	17
XII. TRANSMISIÓN Y O TRANSFERENCIA NACIONAL O INTERNACIONAL .	19
XIII. VIGENCIA	20

I. INTRODUCCIÓN

PROVEXPRESS S.A.S., es una compañía líder en Colombia que tiene como actividad principal la manufactura, producción, venta, distribución, importación o exportación de toda clase de artículos para oficina, computación, equipos periféricos y programas de informática, mantenimiento de equipos y en general todo tipo de elementos complementarios.

En cumplimiento de lo establecido en la **Ley 1581 de 2012** reglamentada parcialmente por el Decreto 1377 de 2013 y Decreto 886 de 2014, normas compiladas en el Decreto Único Nacional del Sector Comercio, Industria y Turismo 1074 de 2015 (Artículos 2.2.2.25.1.1. al 2.2.2.26.3.4), mediante el presente documento se adopta la **POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES** con el propósito de proteger la información personal brindada por los socios, proveedores, clientes, empleados, y cualquier otra persona natural de la cual **PROVEXPRESS S.A.S.**, obtenga o trate información personal.

La Política de Tratamiento tiene como objeto proteger el derecho constitucional del Habeas Data que tienen todas las personas para conocer, actualizar, y rectificar la información que se haya recogido y almacenado en las distintas bases de datos de **PROVEXPRESS S.A.S.**, así como los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a los que se refieren los artículos 15 y 20 de la Constitución Nacional.

Así mismo, se pretende dar a conocer los derechos de los Titulares de los datos personales y los canales necesarios para que estos puedan ejercerlos, dentro de los cuales se encuentran: los derechos al acceso, rectificación, actualización, cancelación y oposición de la información personal cuyo tratamiento se ejerce por **PROVEXPRESS S.A.S.**, a través de consultas o reclamos.

II. DEFINICIONES

Dato personal: Cualquier información concerniente o vinculada a personas naturales determinadas o determinables.

Titular del dato personal: Persona natural cuyos datos son objeto de tratamiento.

Base de datos personales: Conjunto organizado de datos personales que son objeto de tratamiento por una persona natural o jurídica.

Dato sensible: Es aquel dato personal que afecta la intimidad del Titular y cuyo uso incorrecto podría generar discriminación. Son considerados datos sensibles entre otros, los datos de salud, los datos de orientación sexual, origen racial y étnico, opiniones políticas, convicciones religiosas, filosóficas o morales.

Dato privado: Es aquel dato personal que por su carácter íntimo o reservado es relevante para el Titular.

Dato Semiprivado: Es aquel dato personal conocido y de interés tanto para el titular como para un determinado sector de personas o para la sociedad en general, por lo que no es de carácter íntimo, reservado o público.

Dato público: Es aquel dato personal calificado como tal según la Constitución y la ley, y que no se ha clasificado como dato personal privado o semiprivado.

Habeas data: Es la facultad que tiene el Titular de los datos personales de exigir de los administradores de los mismos el acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización y certificación de los datos, así como la limitación en su divulgación, publicación o cesión.

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

Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita dirigida a los Titulares de los datos personales que están siendo tratados por la empresa, en la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicadas, la forma de acceder a las mismas, y las finalidades para las cuales serán usados sus datos personales

Responsable del tratamiento: Persona natural o jurídica de carácter público o privado que por sí misma o en asocio con otro u otros decide sobre el tratamiento de datos personales.

Encargado del tratamiento: Persona natural o jurídica, de carácter público o privado que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable.

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

Custodio de las bases de datos: Persona natural, dentro de la empresa, que custodia las bases de datos personales.

Transmisión: Es la comunicación de los datos personales cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por parte del encargado por cuenta del responsable.

Transferencia: Tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales 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.

Violación de datos personales: Es el delito tipificado en el artículo 269f del Código Penal. El cual establece: *“El que, sin estar facultado para ello, con provecho propio o de un tercero, obtenga, compile, sustraiga, ofrezca, venda, intercambie, envíe, compre, intercepte, divulgue, modifique o emplee códigos personales, datos personales contenidos en ficheros, archivos, bases de datos o medios semejantes, incurrirá en pena de prisión de cuarenta y ocho (48) a noventa y seis (96) meses y en multa de 100 a 1000 salarios mínimos legales mensuales vigentes.”*

III. PRINCIPIOS RECTORES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Según lo establecido en el Título II de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, la protección de datos personales se regirá por la aplicación armónica e integral de los siguientes principios:

Principio de legalidad en el tratamiento de datos personales: El tratamiento de datos personales a que se refiere la Ley Estatutaria 1581 de 2012 es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

Principio de finalidad: El tratamiento de los datos personales debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual debe ser informada al Titular.

Principio de libertad: El tratamiento de los 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.

Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

Principio de seguridad: La información sujeta a tratamiento por el Responsable del tratamiento o Encargado del tratamiento a que se refiere la Ley Estatutaria 1581 de 2012, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y en los términos de la misma.

Principio de acceso y circulación restringida: El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 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 mencionada ley.

IV. DERECHOS DE LOS TITULARES

En cumplimiento de las garantías fundamentales consagradas en la Constitución y la ley, y sin perjuicio de lo dispuesto en las demás normas que regulen la materia, los Titulares de los datos personales podrán ejercer de forma gratuita e ilimitadamente los siguientes derechos:

Derecho al acceso a su información personal objeto de tratamiento.

Derecho a la actualización de los datos personales objeto de tratamiento.

Derecho a la rectificación de los datos personales objeto de tratamiento.

Derecho de oposición a que los datos personales sean objeto de tratamiento

Derecho a solicitar la supresión de los datos personales cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.

Derecho a solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento.

Derecho a revocar el consentimiento para el tratamiento de los datos personales.

Derecho a presentar quejas y reclamos ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

Derecho a ser informado por parte del Responsable y/o Encargado del uso y tratamiento que se les dará a los datos personales, así como de las modificaciones y actualizaciones de las políticas de protección, medidas de seguridad y finalidades.

V. PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO Y RECOLECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES

PROVEXPRESS S.A.S. se sujetará a lo dispuesto en la presente Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales y sólo utilizará datos de los titulares cuya información resulte necesaria, relevante y pertinente para el desarrollo de las actividades y objeto social de la empresa y la ejecución de los trámites.

En este orden de ideas, deberá seguir las siguientes disposiciones para el tratamiento y recolección de los datos:

1. Se establecerán las finalidades con que será tratada la información
2. Se informará al Titular de los datos personales sujetos a tratamiento las finalidades para las cuales serán tratados sus datos
3. Se informará al titular de la existencia y ubicación de la Políticas de Protección y Tratamiento de datos personales de **PROVEXPRESS S.A.S**
4. Se obtendrá autorización para el tratamiento de los datos personales por parte del titular. Si el tratamiento se va a realizar sobre datos sensibles se deberá informar al titular y explicarle sobre el carácter facultativo de los mismos.
5. No se hará tratamiento de datos de niños, niñas y adolescente a menos que se cuente con la autorización expresa del representante legal
6. Se procederá a guardar copia de la autorización otorgada por el titular o representante
7. Se procederá con la recolección de la información.

8. Se almacenará la información en un archivo electrónico y/o físico seguro
9. Dependiendo del tipo de información se limitará el acceso a determinado personal de la empresa dependiendo de las necesidades y cargo de la persona.
10. El uso de la información personal del Titular de los datos personales será exclusivo de **PROVEXPRESS S.A.S**
11. Se utilizará la información solamente para las finalidades descritas en el presente documento.
12. Una vez la información o el dato personal cumpla su ciclo de vida dentro de la empresa será eliminado de acuerdo a las políticas de eliminación de la empresa

VI. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

A. Finalidad de tratamiento de los datos personales de clientes

La recolección, almacenamiento, uso y/o circulación de los datos personales de clientes potenciales y clientes de **PROVEXPRESS S.A.S.** tiene como finalidad principal el uso de los datos personales para prestar los servicios ofrecidos y/o contratados de forma adecuada y con una excelente calidad. Sin embargo, para poder desarrollar el objeto social de la empresa, de igual forma se podrá hacer el tratamiento de los datos para las siguientes finalidades:

- Prestar el mantenimiento, desarrollo y/o control de la relación comercial entre el Titular del dato personal y **PROVEXPRESS S.A.S.**
- Prestar los servicios de la empresa y realizar el seguimiento de acuerdo con las necesidades particulares del cliente, con el fin de brindar los servicios y productos adecuados para cubrir sus necesidades específicas.
- Realizar el envío de información de novedades, noticias, boletines, foros, educación, publicidad o marketing, ventas a distancia, o cualquier otro tipo de negocio que suponga comercio electrónico relacionado con el objeto social de la compañía.

- Presentar reportes ante las autoridades de inspección, vigilancia y control, y tramitar los requerimientos realizados por entidades administrativas o judiciales.
- Usos administrativos, comerciales y de publicidad que se establezcan en los acuerdos suscritos con los clientes Titulares de la información.
- Adelantar las actividades necesarias para gestionar las solicitudes, quejas y reclamos de los clientes de la empresa o terceros, y direccionarlos a las áreas responsables de emitir las respuestas correspondientes.
- Control de entrada y salida del personal a las instalaciones de **PROVEXPRESS S.A.S.**,
- Gestión contable, económica, fiscal y administrativa de clientes
- Llevar un control de histórico comercial con los clientes
- Realizar encuestas de satisfacción del servicio
- Elaboración de prospecciones comerciales y segmentación de mercados
- Realizar procesos al interior de la empresa, con fines de desarrollo operativo y/o de administración de sistemas, así como mejora del servicio, basándose en el conocimiento de las preferencias del cliente y la adaptación de los productos y servicios para responder mejor a sus intereses.
- Brindar un oportuno servicio y asesoría al cliente con el objetivo de conocer las preferencias e inquietudes de los mismos.
- Tener acceso a centrales de riesgo para conocer los estados financieros de los clientes.
- Conservación de la información por los términos establecidos en la Ley, especialmente el referente a la información de los libros y papeles del comerciante que deberá ser almacenada por un período de diez (10) años, según lo dispone el artículo 28 de la Ley 962 de 2005.
- Transferencia o transmisión de datos nacional o internacionalmente a proveedores con los que **PROVEXPRESS S.A.S** desarrolle en cumplimiento de su objeto social, de acuerdo con las disposiciones de la normativa colombiana

De llegarse a presentar otro tipo de finalidades en el tratamiento de datos

personales se solicitará la autorización previa, expresa e informada del Titular.

B. Finalidad de tratamiento de los datos de los candidatos y empleados

Candidatos:

Antes de iniciar la relación laboral, **PROVEXPRESS S.A.S** informará a los candidatos de los procesos de selección las finalidades del tratamiento que se le dará a los datos personales que suministren en dicho proceso, las cuales están contenidas en el presente documento, y se encargará de solicitar la correspondiente autorización para su tratamiento, que se limitará a:

- Clasificar, almacenar y archivar los datos personales de los candidatos de los procesos de selección.
- Entregar o transmitir la información a terceros encargados de los procesos de selección.
- Verificar, comparar y evaluar las competencias laborales y personales de los prospectos respecto de los criterios de selección.
- Cumplir con los deberes legales a los que está obligada la empresa.
- Envío ofertas de trabajo

Empleados:

La recolección y tratamiento de los datos personales de los empleados se hará con el fin de desarrollar las actividades pactadas entre **PROVEXPRESS S.A.** y sus trabajadores, así como para llevar a cabo las siguientes actividades:

- Realizar mantenimiento, desarrollo y/o control de la relación laboral entre el Titular del dato y **PROVEXPRESS S.A.S**
- Adelantar procesos al interior de la empresa, con fines de desarrollo operativo y/o de administración de sistemas.
- Realizar registros de gestión económica, contable, fiscal y administrativa, para la gestión de cobros y pagos, de facturación y de cumplimiento de obligaciones financieras.

- Realizar declaraciones tributarias o gestión de información tributaria y de recaudo.
- Asegurar a los empleados al Sistema de Seguridad Social.
- Realizar la gestión de recursos humanos en temas relacionados con la formación, trabajo temporal, prestaciones sociales, prevención de riesgos laborales, promoción y gestión del empleo, selección de personal, control de horario y, en general, asuntos relacionados con nómina.
- Realizar la gestión relacionada con las prestaciones sociales laborales, pensiones, subsidios y otras prestaciones económicas
- Solicitar información sobre cuentas de crédito, depósito, cumplimiento de obligaciones financieras y gestión de fondos pensionales para el acatamiento de las obligaciones a que haya lugar y el normal desarrollo de la relación laboral.
- Tramitar la elaboración de certificaciones relativas a su condición de empleado tales como certificados de ingresos y retenciones, constancias laborales, etc.
- Seguridad y control de acceso a los edificios
- Informar a los clientes sobre el equipo de trabajo.
- Realizar los reportes ante las autoridades de inspección vigilancia y control
- Tramitar las respuestas a los requerimientos de entidades administrativas o judiciales.
- Control de horario y asistencia
- Todos los demás usos administrativos, comerciales y laborales que se establezcan en los contratos o que deriven de su actividad laboral
- Análisis y evaluación de la formación académica del empleado
- Conservación de la información por los términos establecidos en la Ley, especialmente el referente a la información de los libros y papeles del comerciante que deberá ser almacenada por un período de diez (10) años, según lo dispone el artículo 28 de la Ley 962 de 2005.

- Transferencia o transmisión de datos nacional o internacionalmente de llegar a ser procedente, para los fines relacionados con la operación de **PROVEXPRESS S.A.S**, de acuerdo con las disposiciones de ley y garantizando siempre el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa colombiana

De llegarse a presentar otro tipo de finalidades en el tratamiento de datos personales se solicitará la autorización previa, expresa e informada del Titular.

C. Finalidad del tratamiento de los datos personales de proveedores

La recolección y tratamiento de los datos personales de los proveedores se hará con el fin de contactar y contratar los productos o servicios que **PROVEXPRESS S.A.S** requiera para el normal funcionamiento de su operación, de igual forma tendrá las siguientes finalidades:

- Solicitar o realizar consultorías, auditorías, asesorías o servicios relacionados.
- Cumplir con los procesos internos de la empresa en materia de administración de proveedores y contratistas.
- Adelantar procesos al interior de la empresa, con fines de desarrollo operativo y/o de administración de sistemas.
- Realizar declaraciones tributarias o gestión de información tributaria y de recaudo.
- Mantener un registro de la información de proveedores.
- Realizar reportes ante las autoridades de inspección, vigilancia y control y/o responder a los requerimientos de entidades administrativas.
- Realizar gestiones de proveedores y de cobros y pagos
- Realizar el registro y control de entrada y salida de las instalaciones de **PROVEXPRESS S.A.S**

- Conservación de la información por los términos establecidos en la Ley, especialmente el referente a la información de los libros y papeles del comerciante que deberá ser almacenada por un período de diez (10) años, según lo dispone el artículo 28 de la Ley 962 de 2005.
- Transferencia o transmisión de datos nacional o internacionalmente de llegar a ser procedente, para los fines relacionados con la operación de **PROVEXPRESS S.A.S**, de acuerdo con las disposiciones de ley y garantizando siempre el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa colombiana
- Todos los demás usos administrativos y comerciales que se establezcan en los contratos o que deriven de su actividad

Para otras finalidades o tratamiento se pedirá autorización previa, expresa e informada al Titular.

D. Finalidad del tratamiento de los datos personales de socios

La recolección y tratamiento de los datos personales de los socios de **PROVEXPRESS S.A.S** tendrá carácter privado y se realizará con el fin de permitir el ejercicio de derechos y deberes relacionados con tal condición, así como para llevar a cabo las siguientes finalidades:

- Realizar el registro de gestión económica, contable, fiscal, y administrativa.
- Realizar la emisión de certificaciones relativas a la titularidad de las acciones, así como expedición de certificados de acciones y las demás necesarias para el desarrollo adecuado del objeto social, previa autorización de los mismos.
- Realizar Procesos al interior de la Institución, con fines de desarrollo operativo y/o de administración de sistemas.
- Realizar cualquier otra finalidad necesaria para el desarrollo de los derechos y deberes inherentes a su calidad de accionistas.
- Conservación de la información por los términos establecidos en la Ley, especialmente el referente a la información de los libros y papeles del comerciante que deberá ser almacenada por un período de diez (10) años, según lo dispone el artículo 28 de la Ley 962 de 2005.

- Transferencia o transmisión de datos nacional o internacionalmente de llegar a ser procedente, para los fines relacionados con la operación de **PROVEXPRESS S.A.S**, de acuerdo con las disposiciones de ley y garantizando siempre el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa colombiana

Para otras finalidades o tratamiento se pedirá autorización previa, expresa e informada al Titular.

VII. AUTORIZACIÓN Y CONSENTIMIENTO DEL TITULAR

El consentimiento y autorización por parte del Titular de la información es un requisito constitucional y legal que deben cumplir las personas responsables del tratamiento de datos personales. El consentimiento debe cumplir con los siguientes presupuestos:

Previo: La autorización debe darse antes de proceder con el tratamiento.

Expreso: La autorización debe otorgarse de forma inequívoca, clara y específica.

Informado: El Titular debe comprender claramente para qué serán tratados sus datos personales y los efectos que pueden derivarse del tratamiento de los mismos.

Obtención de Datos Recolectados Antes de la Vigencia del Decreto 1377 de 2013

Para la obtención o recolección de Datos Personales de los Titulares obtenidos antes de la vigencia del Decreto 1377 de 2013, se buscará obtener la Autorización a través de mecanismos eficientes de comunicación. Se entiende por mecanismos eficientes de comunicación aquellos que la Compañía usa en el curso ordinario de su interacción con los Titulares como correos electrónicos, llamadas telefónicas entre otros.

VIII. CANALES DE ACCESO

En desarrollo de la garantía constitucional de Habeas Data respecto de los derechos de acceso, actualización, rectificación y supresión por parte del Titular de los datos personales, sus causahabientes, representantes legales y/o apoderados, **PROVEXPRESS S.A.S.** habilitará canales de acceso para los Titulares.

Todas las comunicaciones, consultas, quejas y/o reclamos deberán ser dirigidas al Oficial de Protección de Bases de Datos Personales el **AREA DE CONTABILIDAD** de **PROVEXPRESS S.A.S.**, por cualquiera de los siguientes medios:

Vía electrónica: a la dirección electrónica:
asistentecontable@provexpress.com.co

Vía física: **Carrera 16 # 79 - 31 of 601**

Vía telefónica A la línea **(57-1) 5185099**

IX. PROCEDIMIENTO LEGAL PARA CONSULTAS QUEJAS Y RECLAMOS

Consultas

Tratándose del derecho de petición en calidad de información y/o consultas, **PROVEXPRESS S.A.S** dará respuesta en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recepción de la petición o consulta.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término se informará al interesado, indicando los motivos de la demora y señalando la fecha en que esta se atenderá, la cual en ningún caso podrá superar cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. El documento de consulta deberá contener lo siguiente:

- El nombre y número de identificación del Titular.
- En caso de que el causahabiente del Titular solicite la consulta, deberá adjuntar a la consulta:
 - a) Copia Documento de identidad.
 - b) Copia Registro civil de defunción del Titular.

- c) Documento que acredite la calidad en que obra.
 - d) Copia documento de identidad del Titular.
- Si se trata del representante legal y/o apoderado del Titular, deberá presentar:
 - a) Copia Documento de identidad.
 - b) Documento que acredite la calidad en la que obra (poder, certificación).
 - c) Copia documento de identidad del Titular.
 - d) En caso de que el apoderado sea menor de edad, deberá presentar la tarjeta de identidad y/o el registro civil y el documento que acredite la calidad de representante o custodio del menor.
 - Descripción completa de la consulta.
 - Dirección y datos de contacto del consultante.

Quejas y/o reclamos

Cuando el Titular considere que su información debe ser objeto de corrección, actualización o supresión o cuando advierta un presunto incumplimiento de cualquiera de sus derechos, el término máximo para atender la queja o reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recepción del documento. 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 será atendido, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la queja y/o 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 desistida la queja o reclamo. El documento de queja o reclamo deberá contener:

- El nombre y número de identificación del Titular.
- En caso de que el causahabiente del Titular presente la queja y/o reclamo, deberá adjuntar:
 - a) Copia Documento de identidad.
 - b) Copia Registro civil de defunción del Titular.
 - c) Documento que acredite la calidad en que obra.
 - d) Copia documento de identidad del Titular.

- Si se trata de un representante legal y/o apoderado:
 - a) Copia Documento de identidad.
 - b) Documento que acredite la calidad en la que obra (poder, certificación).
 - c) Copia documento de identidad del Titular.
 - d) En caso de que el apoderado sea menor de edad, deberá presentar la tarjeta de identidad y/o el registro civil y el documento que acredite la calidad de representante o custodio del menor.

- Descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y/o queja.

- El objeto perseguido.

- Dirección y datos de contacto del reclamante.

X. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES SENSIBLES

PROVEXPRESS S.A.S. no recolectará, almacenará o tratará datos sensibles, a menos que sea estrictamente necesario. De presentarse dicha situación, se le solicitará a su titular o representante legal, la Autorización explícita sobre dicho Tratamiento y las finalidades que lo justifican, ya que como se establece en el artículo 6 de la ley 1581 de 2012, se prohíbe el tratamiento de datos personales sensibles a menos que se encuentre incurso en alguna de las siguientes excepciones:

- a) El titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.

- b) 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.

Las respuestas a las preguntas sobre datos sensibles son facultativas, por lo tanto, no serán obligatorias.

No podrá realizarse el tratamiento de datos sensibles para fines distintos de los autorizados expresamente por el Titular.

El acceso, circulación y tratamiento de datos sensibles será restringido, limitado y con medidas de seguridad rigurosas de acuerdo a lo establecido por la normatividad vigente.

XI. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y/O ADOLESCENTES

El Código de la Infancia y la Adolescencia, en su artículo 3, establece: “(...) se entiende por niño o niña las personas entre los 0 y 12 años, y por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad”.

PROVEXPRESS S.A.S. procurará no realizar ningún tratamiento sobre datos de niños, niñas y adolescentes. Sin embargo, en caso de presentarse dicha situación, garantizará, como Responsable del Tratamiento que los datos personales de los niños, niñas y/o adolescentes, que esta compañía y los Encargados del Tratamiento de esta información realizarán un adecuado manejo de la información, aplicando los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y demás disposiciones sobre protección de bases de datos personales.

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes tendrá un tratamiento especial y unas medidas rigurosas para su protección. Aquellos datos que no sean de naturaleza pública cumplirán con los siguientes parámetros y requisitos.

- Responderá y respetará el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.

- Se asegurará el respeto de los derechos fundamentales de los de niños, niñas y adolescentes.
- Se valorará la opinión del menor cuando éste cuente con la capacidad y autonomía debidas para entender el asunto.

En todo caso, corresponderá a los representantes legales de los niños, niñas y adolescentes otorgar la autorización para proceder con el Tratamiento de los datos personales de los menores.

XII. TRANSMISIÓN Y O TRANSFERENCIA NACIONAL O INTERNACIONAL

PROVEXPRESS S.A.S. podrá compartir la información de los datos personales con aquellos terceros que sea necesario para el desarrollo de sus actividades y objetivo social, siempre protegiendo los derechos e información del titular del dato.

La Transmisión o Transferencia de Datos Personales que se realice observará las reglas que para tal efecto disponga la normatividad aplicable y la autoridad de control, especialmente las siguientes:

- Cuando se trate de transmisiones o transferencias nacionales de datos personales, **PROVEXPRESS S.A.S.** se asegurará del cumplimiento de las exigencias de la legislación de protección de datos vigente y las medidas de protección por parte del encargado o nuevo responsable, según sea el caso.
- Cuando se trate de transmisiones internacionales deberá constar por escrito un contrato de transmisión de datos personales entre el Responsable y el Encargado, dicho documento deberá señalar los alcances del tratamiento, las actividades que el encargado realizará por cuenta del responsable para el tratamiento de los datos personales y las obligaciones del Encargado para con el titular y el responsable.
- De tratarse de una transferencia internacional se deberá asegurar que el país receptor de los datos personales proporcione niveles adecuados de protección, de la forma que establezca la Autoridad de Control en Colombia, para que la misma profiera la declaración de conformidad a la que se refiere el parágrafo primero del artículo 26 de la Ley 1581 de 2012. Cuando el país receptor no cumpla con los estándares adecuados de protección de datos, la transmisión o transferencia quedará prohibida a menos que se configure alguna de las siguientes excepciones legales:

- a) Que el Titular haya dado 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 e higiene pública.
- c) Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable.
- d) Trasferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales 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 la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con autorización del Titular.

XIII. VIGENCIA

Este manual empezará a regir a partir de octubre de 2016. Los Datos Personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en las bases de datos de **PROVEXPRESS S.A.S.** durante el tiempo que sea necesario para cumplir con las finalidades expuestas en esta política o para que la Empresa pueda cumplir con sus deberes legales.

Sin embargo, la información será revisada cada año para verificar la veracidad del dato y finalidad de seguir con su tratamiento.

De ser necesario **PROVEXPRESS S.A.S.** se reserva el derecho a modificar la presente Política de forma unilateral. Por lo tanto, de realizarse cambios en el documento, se informará a los usuarios de los mismos a través de la correspondiente actualización de su contenido en nuestra página web.