

|  |                                 |                |             |
|--|---------------------------------|----------------|-------------|
|  | PROCESO: DIRECCIÓN              | Código         | PO-DR-01-01 |
|  |                                 | Versión        | 07          |
|  | POLITICA                        | Fecha          | 3/04/2024   |
|  | TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES | Clasificación  | Pública     |
|  |                                 | Página 1 de 11 |             |

## 1. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Red Multiservicios de Colombia S.A (en adelante la empresa), identificada con el NIT. 800. 2525.18 – 6 , con domicilio principal en la dirección Carrera 11 # 14 - 08 de la ciudad de Florencia, Caquetá página web [www.redmultiservicios.co](http://www.redmultiservicios.co), teléfono comercial 3103709711 y correo electrónico: [juridico.rmc@supergiroscaqueta.co](mailto:juridico.rmc@supergiroscaqueta.co); actuará, como responsable del tratamiento, reconociendo la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad de los datos personales de sus clientes, usuarios, colaboradores, proveedores, accionistas, convenios empresariales y en general de todos sus grupos de interés respecto de los cuales ejerce tratamiento de datos personales, por lo que en cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales, adoptó la presente Política para el Tratamiento de Datos Personales.

## 2. OBJETIVO

Establecer los criterios de recepción, recolección, registro, conservación, almacenamiento, modificación, reporte, consulta, entrega, transmisión, transferencia, uso, circulación y supresión de los datos personales tratados por la empresa.

## 3. ALCANCE

Esta política aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos de la empresa, quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales, en concordancia con la normatividad vigente aplicable y las demás disposiciones que la modifiquen, sustituyan, adicione o complementen.

## 4. DEFINICIONES

Para efectos de la presente política, las definiciones serán las contempladas en la Ley 1581 de 2012 y su normatividad reglamentaria. Para los conceptos contenidos en la presente política y que no se relacionan en la precitada normatividad, la definición será la siguiente:

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Causahabientes:** Heredero o persona que recibe bienes o derechos como consecuencia del fallecimiento del causante.
- **Cientes:** Persona natural o jurídica con la que la empresa establece una relación contractual a través de un convenio empresarial.
- **Conductas Inequívocas:** Se entiende que el titular de los datos personales ha dado su autorización mediante conductas inequívocas, cuando no admiten duda o equivocación y permite concluir de forma razonable que el titular otorgó la autorización.

|   |                                 |                |             |
|---|---------------------------------|----------------|-------------|
|  | PROCESO: DIRECCIÓN              | Código         | PO-DR-01-01 |
|   |                                 | Versión        | 07          |
|   | POLITICA                        | Fecha          | 3/04/2024   |
|   | TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES | Clasificación  | Pública     |
|   |                                 | Página 2 de 11 |             |

- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles 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.
- **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.
- **LA/FT/FPADM:** El Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva
- **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.
- **Tercero:** Persona natural o jurídica que tenga relación de negocios jurídicos de cualquier orden con la empresa. Son terceros los contratistas, arrendatarios, colocadores independientes, proveedores, entre otros.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Usuario:** Persona natural que hace uso del portafolio de productos y/o servicios ofrecidos por la empresa.

## 5. AUTORIZACIONES, TRATAMIENTO Y FINALIDAD

|   |                                 |                |             |
|---|---------------------------------|----------------|-------------|
|  | PROCESO: DIRECCIÓN              | Código         | PO-DR-01-01 |
|   |                                 | Versión        | 07          |
|   | POLITICA                        | Fecha          | 3/04/2024   |
|   | TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES | Clasificación  | Pública     |
|   |                                 | Página 3 de 11 |             |

Previa solicitud de la empresa, el titular otorgará su consentimiento previo, expreso e informado del tratamiento al cual son sujetos sus datos personales. El consentimiento del titular se podrá obtener por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, tales como, comunicación escrita, verbal, virtual o por conductas inequívocas.

Los titulares de la información aceptan que es la empresa quien recibe, recolecta, registra, conserva, almacena, modifica, reporta, consulta, entrega, transmite, transfiere, comparte y suprime su información personal con las finalidades contempladas en el numeral **5.3 Finalidades**.

Así mismo, la empresa cuando se trate de información que se relacione con los siguientes tipos de datos, tendrá las siguientes consideraciones especiales:

### 5.1 Datos sensibles

Para el tratamiento de datos sensibles, la empresa informa al titular de los datos lo siguiente:

- El titular no está obligado a dar su autorización o consentimiento.
- Se informará de forma explícita y previa qué tipo de datos sensibles serán solicitados.
- Se comunicará el tratamiento y la finalidad que se le dará a los datos sensibles.
- La autorización de los datos sensibles será previa, expresa y clara.

Los datos sensibles tienen como finalidades las contempladas en el numeral **5.3 Finalidades**. La empresa garantiza el uso adecuado de los datos sensibles de manera que no se afecte la intimidad del titular o genere conductas discriminatorias.

### 5.2 Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes:

Asegurando el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes, sólo podrán tratarse aquellos datos que sean de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la ley 1581 de 2012. Para efectos de cumplir lo anterior, la empresa actuará de conformidad con los siguientes parámetros y/o requisitos:

- Que respondan y respeten el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representantes legales y tutores 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.

### 5.3 Finalidades:

#### Aspirantes, trabajadores y personal retirado:

- Evaluación, gestión del ingreso y proceso de vinculación del aspirante.

|   |                                 |                |             |
|---|---------------------------------|----------------|-------------|
|  | PROCESO: DIRECCIÓN              | Código         | PO-DR-01-01 |
|   |                                 | Versión        | 07          |
|   | POLITICA                        | Fecha          | 3/04/2024   |
|   | TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES | Clasificación  | Pública     |
|   |                                 | Página 4 de 11 |             |

- Compartir su información con el fin de adelantar actividades propias del empleador, relacionadas con su objeto social principal y conexas, las cuales pueden ser realizadas directamente o con el apoyo de terceros.
- Compartir sus datos personales con las autoridades (judiciales o administrativas) nacionales o extranjeras cuando la solicitud se base en razones legales, procesales, y/o tributarias.
- Acceso a los beneficios establecidos por el empleador, según los requisitos definidos en cada caso.
- Consulta de sus datos en las listas de control, en cumplimiento de las normas nacionales y políticas internas asociadas al Sistema de Administración de Riesgos de LA/FT/FPADM.
- Entregar su información a los fondos de empleados y otras entidades de naturaleza solidaria a los cuales ha autorizado para conocer la misma.
- Tratándose de excolaboradores, la empresa almacenará, aun después de finalizado el contrato de trabajo, la información necesaria para cumplir con las obligaciones que puedan derivarse de la relación laboral que existió conforme a la legislación colombiana; al igual que, para proporcionar las certificaciones laborales que sean solicitadas por el excolaborador o por terceros interesados.
- Para las hojas de vida de aspirantes cuyo perfil profesional pueda adaptarse a futuras vacantes, la empresa mantendrá la información en un repositorio.
- Planificar y ofrecer programas de bienestar corporativo y actividades empresariales, para el titular y sus beneficiarios.
- Suministrar la información a terceros con los cuales la empresa tenga relación contractual y que sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contratado.
- En caso de las imágenes capturadas a través de sistemas de videovigilancia, tendrá como finalidad la identificación, apoyo en procesos disciplinarios laborales y de prevención del fraude interno y externo, control de acceso, velar por la seguridad de las personas, los bienes, instalaciones y su entorno, así como apoyar cualquier revisión o investigación que sea necesaria.
- Los datos capturados a través de un sistema de identificación digital y biometría, tendrán como finalidad el control de acceso a las instalaciones y aplicativos de la empresa, así como la verificación de identidad del titular.
- Las fotografías suministradas por el titular tendrán como finalidad la identificación del mismo.
- El uso y reproducción de fotografías, videos o grabaciones sonoras para la elaboración de campañas publicitarias con fines comerciales y/o promoción de eventos empresariales.
- Adelantar actividades propias del empleador como las gestiones de afiliación a entidades de seguridad social u otras entidades a las cuales pueda acceder como beneficiario del empleado.
- Acceso a los programas de bienestar corporativo y otras actividades empresariales.
- Uso y reproducción de fotografías, videos o grabaciones sonoras para la elaboración de campañas publicitarias con fines comerciales y/o promoción de eventos empresariales.
- Mantener un archivo que permita contar con la información correspondiente a cada contrato según se requiera.

|   |                                 |                |             |
|---|---------------------------------|----------------|-------------|
|  | PROCESO: DIRECCIÓN              | Código         | PO-DR-01-01 |
|   |                                 | Versión        | 07          |
|   | POLITICA                        | Fecha          | 3/04/2024   |
|   | TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES | Clasificación  | Pública     |
|   |                                 | Página 5 de 11 |             |

## Colocadores Independientes

- Evaluación, gestión del ingreso y proceso de vinculación del Colocador Independiente.
- Compartir su información con el fin de adelantar actividades propias del contratante, relacionadas con su objeto social principal y conexas, las cuales pueden ser realizadas directamente o con el apoyo de terceros.
- Compartir sus datos personales con las autoridades (judiciales o administrativas) nacionales o extranjeras cuando la solicitud se base en razones legales, procesales, y/o tributarias.
- Acceso a los beneficios establecidos por la empresa, según los requisitos definidos en cada caso.
- Consulta de sus datos en las listas de control, en cumplimiento de las normas nacionales y políticas internas asociadas al Sistema de Administración de Riesgos de LA/FT/FPADM.
- Tratándose de Colocadores Independientes inactivos, la empresa almacenará, aun después de finalizado el contrato, la información necesaria para cumplir con las obligaciones que puedan derivarse de la relación comercial que existió conforme a la normatividad vigente aplicable.
- Para las hojas de vida de personas interesadas en comercializar los productos de la empresa de manera independiente, serán conservadas en un repositorio para futuras contrataciones.
- Planificar y ofrecer programas de bienestar corporativo y actividades empresariales, para el titular y sus beneficiarios.
- Suministrar la información a terceros con los cuales la empresa tenga relación contractual y que sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contratado.
- Realizar la caracterización de los titulares y conocer sus datos de identificación, demográficos y socioeconómicos, con el fin de efectuar análisis e investigaciones estadísticas, análisis de riesgos, además de brindar apoyo a la gestión administrativa en la planificación e implementación de los programas de bienestar.
- En caso de las imágenes capturadas a través de sistemas de videovigilancia, tendrá como finalidad la identificación, apoyo en procesos de prevención del fraude interno y externo, control de acceso, velar por la seguridad de las personas, los bienes, instalaciones y su entorno, así como apoyar cualquier revisión o investigación que sea necesaria.
- Los datos capturados a través de un sistema de identificación digital y biometría, servirán para apoyar en la verificación de identidad del titular.
- Las fotografías suministradas por el titular tendrán como finalidad la identificación del mismo.
- El uso y reproducción de fotografías, videos o grabaciones sonoras para la elaboración de campañas publicitarias con fines comerciales y/o promoción de eventos empresariales.
- Acceso a los programas de bienestar corporativo y otras actividades empresariales.
- Uso y reproducción de fotografías, videos o grabaciones sonoras para la elaboración de campañas publicitarias con fines comerciales y/o promoción de eventos empresariales.

|   |                                 |                |             |
|---|---------------------------------|----------------|-------------|
|  | PROCESO: DIRECCIÓN              | Código         | PO-DR-01-01 |
|   |                                 | Versión        | 07          |
|   | POLITICA                        | Fecha          | 3/04/2024   |
|   | TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES | Clasificación  | Pública     |
|   |                                 | Página 6 de 11 |             |

- Mantener un archivo que permita contar con la información correspondiente a cada contrato.

## Usuarios

- Compartir sus datos personales con las autoridades (judiciales o administrativas) nacionales o extranjeras cuando la solicitud se base en razones legales, procesales, y/o tributarias.
- Consulta de sus datos en las listas de control, en cumplimiento de las normas nacionales y políticas internas asociadas al Sistema de Administración de Riesgos de LA/FT/FPADM.
- Realizar una adecuada prestación y administración del portafolio de productos y/o servicios ofrecidos por la empresa.
- Conservar y/o remitir los soportes e información de las transacciones de los usuarios, de acuerdo con los tiempos establecidos en el marco normativo vigente y/o el convenio empresarial suscrito.
- Realizar la caracterización de los titulares y conocer sus datos de identificación y contacto, con el fin de brindar beneficios y dar a conocer el portafolio de productos y/o servicios; así como entender su satisfacción frente al servicio.
- Efectuar análisis e investigaciones de inteligencia de clientes, estadísticas, análisis de riesgos y de mercadeo, lo cual puede incluir contactar al titular para estos fines.
- Contactar al titular para realizar encuestas, estudios, campañas de mercadeo, ofrecimiento del portafolio de productos, gestión de confirmación y/o actualización de sus datos.
- Atender las PQRSF y gestionar las respuestas al respecto a través de los datos de contacto de las personas designadas para tal fin.
- Compartir su información con el fin de adelantar actividades propias de la empresa, relacionadas con su objeto social principal y conexas, las cuales pueden ser realizadas directamente o con el apoyo de terceros.
- Contactar al titular para gestiones administrativas/operativas relacionadas con el servicio y/o producto prestado en los puntos de atención.
- Gestionar los pagos, emisión de certificados de ingresos y retenciones, de acuerdo con el producto y/o servicio prestado.
- En caso de las imágenes capturadas a través de sistemas de videovigilancia, tendrá como finalidad la identificación, apoyo en procesos de prevención del fraude interno y externo, control de acceso, velar por la seguridad de las personas, los bienes, instalaciones y su entorno, así como apoyar cualquier revisión o investigación que sea necesaria.
- Los datos capturados a través de un sistema de identificación digital y biometría, servirán para apoyar en la verificación de identidad del titular.
- Los registros fotográficos del titular tendrán como finalidad la identificación del mismo.
- Uso y reproducción de fotografías, videos o grabaciones sonoras para la elaboración de campañas publicitarias con fines comerciales y/o promoción de eventos empresariales.

|   |                                 |                |             |
|---|---------------------------------|----------------|-------------|
|  | PROCESO: DIRECCIÓN              | Código         | PO-DR-01-01 |
|   |                                 | Versión        | 07          |
|   | POLITICA                        | Fecha          | 3/04/2024   |
|   | TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES | Clasificación  | Pública     |
|   |                                 | Página 7 de 11 |             |

### Terceros

- Realizar el proceso de vinculación y contratación con los terceros, siguiendo los procedimientos internos para la debida diligencia, los cuales son de relacionamiento, contables, financieros, comerciales, logísticos, entre otros.
- Consulta de sus datos en las listas de control, en cumplimiento de las normas nacionales y políticas internas asociadas al Sistema de Administración de Riesgos de LA/FT/FPADM.
- Gestionar y verificar las referencias suministradas por los terceros.
- Revisar y evaluar los resultados de los terceros para fortalecer los procesos de contratación dentro de la empresa.
- Gestionar los pagos, emisión de certificados de ingresos y retenciones, relaciones de pagos y en general para gestionar el proceso contable de la empresa.
- Brindar la información relacionada con trámites y solicitudes de los terceros.
- Compartir sus datos personales con las autoridades (judiciales o administrativas) nacionales o extranjeras cuando la solicitud se base en razones legales, procesales, y/o tributarias.
- Mantener un archivo que permita contar con la información correspondiente a cada contrato.
- Suministrar la información a terceros con los cuales la empresa tenga relación contractual y que sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contratado.
- En caso de las imágenes capturadas a través de sistemas de videovigilancia, tendrá como finalidad la identificación, apoyo en procesos de prevención del fraude interno y externo, control de acceso, velar por la seguridad de las personas, los bienes, instalaciones y su entorno, apoyar cualquier revisión o investigación que sea necesaria. Así como controlar y verificar el desarrollo de las actividades realizadas por los terceros en las sedes administrativas, puntos de atención y otras instalaciones de la empresa.
- Los registros fotográficos del titular tendrán como finalidad la identificación del mismo.

### Accionistas

- Realizar las actividades de administración integral del libro de registro de accionistas y las concernientes al cumplimiento de las actividades y fines necesarios de la relación sociedad-accionista de conformidad con el marco normativo aplicable, incluyendo la gestión de confirmación y/o actualización de sus datos.
- Brindar la información relacionada con trámites, quejas y solicitudes de los accionistas.
- Compartir sus datos personales con las autoridades (judiciales o administrativas) nacionales o extranjeras cuando la solicitud se base en razones legales, procesales, y/o tributarias.
- Consulta de sus datos en las listas de control, en cumplimiento de las normas nacionales y políticas internas asociadas al Sistema de Administración de Riesgos de LA/FT/FPADM.
- Gestionar los pagos de dividendos, emisión de certificados de ingresos y retenciones y en general para gestionar el proceso contable de la empresa.

|   |                                 |                |             |
|---|---------------------------------|----------------|-------------|
|  | PROCESO: DIRECCIÓN              | Código         | PO-DR-01-01 |
|   |                                 | Versión        | 07          |
|   | POLITICA                        | Fecha          | 3/04/2024   |
|   | TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES | Clasificación  | Pública     |
|   |                                 | Página 8 de 11 |             |

- En caso de las imágenes capturadas a través de sistemas de videovigilancia, tendrán como finalidad la identificación, control de acceso, velar por la seguridad de las personas, los bienes, instalaciones y su entorno, así como apoyar cualquier revisión o investigación que sea necesaria.
- Los datos biométricos suministrados por el titular servirán para apoyar la verificación de su identidad.
- Las fotografías suministradas por el titular tendrán como finalidad la identificación del mismo.
- El uso y reproducción de fotografías, videos o grabaciones sonoras para la elaboración de campañas y/o promoción de eventos empresariales.
- Adelantar el registro del accionista menor de edad en el libro de registro de accionistas.

## 6. CASOS EN LOS QUE NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- Cuando la información es requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- En caso de hacer tratamiento de datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Para el tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Cuando se trata de datos relacionados con el Registro Civil.

## 7. DERECHOS DEL TITULAR

Los titulares de la información que son objeto de tratamiento por la empresa podrán:

- Acceder de forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.
- Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente, teniendo en cuenta el debido proceso adelantado en primera instancia con la empresa.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos.
- Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes.

En concordancia con el artículo 20 del Decreto 1377 de 2013, el ejercicio de los derechos anteriormente mencionados podrá ejercerse por las siguientes personas:

|   |                                 |                |             |
|---|---------------------------------|----------------|-------------|
|  | PROCESO: DIRECCIÓN              | Código         | PO-DR-01-01 |
|   |                                 | Versión        | 07          |
|   | POLITICA                        | Fecha          | 3/04/2024   |
|   | TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES | Clasificación  | Pública     |
|   |                                 | Página 9 de 11 |             |

- Por el titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
- Por el representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento. Por los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por los causahabientes quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.
- Los derechos de los niños, niñas y adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

## 8. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

En cumplimiento con la normatividad expedida por el gobierno colombiano sobre protección de datos personales, la empresa describe el procedimiento y los requisitos mínimos para el cumplimiento de los derechos del titular:

### 8.1 Consultas

Los titulares o cualquier otra persona que pueda tener un interés legítimo podrán solicitar que se les informe sobre los datos personales del titular que se encuentren almacenados en cualquier base de datos de la empresa.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no sea posible atender la consulta dentro del término previsto, se informará al interesado, señalando los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá la consulta, la cual no superará los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término, de conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012.

### 8.2 Reclamos

Los titulares o sus causahabientes que consideren que la información contenida en alguna de las bases de datos de la empresa deba ser objeto de corrección, actualización o supresión, o que adviertan un posible incumplimiento de los deberes establecidos en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, podrán presentar un reclamo siguiendo los requisitos del artículo 15 de la misma Ley.

#### a. Requisitos para presentar un reclamo:

- Nombres y apellidos del titular, causahabientes o representante.
- Identificación del titular, causahabiente o representante: tipo y número de identificación.
- Datos de contacto: dirección física, electrónica y teléfono de contacto del titular, causahabientes o representantes.
- Medios para recibir respuesta a la solicitud.
- Describir el motivo del reclamo de forma clara y expresa, donde se establezcan los hechos que dan lugar al reclamo, presentando los documentos que pretenda hacer valer.

|   |                                 |                 |             |
|---|---------------------------------|-----------------|-------------|
|  | PROCESO: DIRECCIÓN              | Código          | PO-DR-01-01 |
|   |                                 | Versión         | 07          |
|   | POLITICA                        | Fecha           | 3/04/2024   |
|   | TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES | Clasificación   | Pública     |
|   |                                 | Página 10 de 11 |             |

- Acreditar el interés legítimo con el que actúa quien presenta el reclamo y adjuntar, en caso de ser necesarios, los soportes correspondientes.
- Firma (si aplica)

En todo caso, si el reclamo está incompleto se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de este para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, la empresa entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, se dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles, y se informará de dicha situación al interesado.

Una vez sea recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "en trámite" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Esta leyenda permanecerá hasta que el reclamo sea resuelto y se ajustará de acuerdo con los procedimientos internos.

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 atenderlo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Los titulares o cualquier otra persona con un interés legítimo podrán presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio, pero sólo una vez hayan agotado el trámite de consulta o reclamo ante la empresa, como responsable y/o cualquier encargado, de conformidad con lo previsto en el artículo 16 de la Ley 1581 de 2012.

#### **b. Supresión de la información y Revocatoria de la autorización**

En caso de solicitar la supresión total o parcial de la información personal o la revocatoria de la autorización, el titular deberá tener en cuenta que la empresa analizará dichos requerimientos y le comunicará si estos proceden. No obstante, no procederán en caso de que el titular tenga algún deber legal o contractual de permanecer en la base de datos que administra la empresa.

### **8.3 Canales de atención**

La empresa tiene habilitado para los titulares de los datos personales los siguientes canales de atención para el ejercicio de sus derechos en los términos establecidos por la Ley.

**Sedes:** Carrera 11 No 14 – 08 Barrio Centro – Florencia - Caquetá

**Teléfono comercial:** 3103709711

**Correo electrónico:** juridico.rmc@supergiroscaqueta.co

**Página web:** www.redmultiservicios.co

|   |                                 |                 |             |
|---|---------------------------------|-----------------|-------------|
|  | PROCESO: DIRECCIÓN              | Código          | PO-DR-01-01 |
|   |                                 | Versión         | 07          |
|   | POLITICA                        | Fecha           | 3/04/2024   |
|   | TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES | Clasificación   | Pública     |
|   |                                 | Página 11 de 11 |             |

## 9. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES

Eventualmente la empresa, como responsable de la información personal almacenada en sus bases de datos y en desarrollo de las finalidades descritas en el presente documento, podrá realizar transferencia o transmisión de datos, verificando los niveles de los estándares de protección y seguridad del receptor de la información personal y suscribir contratos que garanticen la protección de los datos personales objeto de transferencia.

En todo caso, cuando la empresa transmita los datos a uno o varios encargados, ubicados dentro o fuera del territorio nacional, establecerá cláusulas contractuales o celebrará un contrato de transmisión de datos personales en el que se indicará:

- Alcance del tratamiento.
- Actividades que el encargado realizará por cuenta del responsable para el tratamiento de los datos personales.
- Las obligaciones de encargado para con el titular y el responsable.

## 10. VIGENCIA

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales rige a partir de 3 de abril de 2024.

Las bases de datos en las que se registran los datos personales, tendrán una vigencia igual al tiempo en que se mantenga y utilice la información para las finales descritas en esta política. Una vez se cumplan esas finalidades y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar su información.



**Camilo Enrique Velásquez**  
Red Multiservicios de Colombia S.A  
Gerente