

**MANUAL DE POLITICAS ADOPTADAS RESPECTO DE LA PROTECCION DE DATOS
PERSONALES QUE POSEE LA EMPRESA
SERVICIO FLEXIBLE Y OPORTUNO S.A.S Y
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS**

El presente manual de políticas se ha elaborado de acuerdo a la necesidad que tiene toda persona natural o jurídica de carácter público o privado, más exactamente de los responsables del tratamiento de la información de poseer una política clara y definida acerca del tratamiento de la información toda vez que es su obligación según lo previsto en el literal K del artículo 17 de la ley 1581 de 2012 que regula puntualmente los deberes que asisten a los mismos.

Lo citado anteriormente tiene como objeto principal garantizar el derecho fundamental del habeas data, frente a los derechos otorgados a los ciudadanos mediante la Ley 1581 de 2012 en lo referente a conocer, actualizar, rectificar, emitir una autorización expresa, conocer el uso que se dará a sus datos, presentar quejas y acceder a los mismos en forma gratuita.

Este documento nos permite garantizar a través del desarrollo de sendos instrumentos diseñados con el fin de garantizar el derecho fundamental del habeas Data mediante la puesta en marcha de herramientas practicas con el fin de entrar en el contexto de la Ley 1581 de 2012, este contexto nos va permitir respetar las garantías y los derechos de los titulares de la información teniendo en cuenta nuestra responsabilidad como responsables del tratamiento de datos personales en concordancia con el literal k) del artículo 17 de la citada ley.

Este manual nos permite documentar los grandes cambios organizacionales para plasmar los procedimientos estandarizados de recolección y tratamiento de los datos personales ajustados a la ley. El presente manual incluye los aspectos básicos de tipo normativo, diagramas de flujo que nos permiten evidenciar nuestros procedimientos de servicio al cliente (trabajadores) y los mecanismos adoptados para tomar la autorización de los titulares de la información al tenor del artículo 10º del decreto reglamentario 1377 del 27 de Junio de 2013 emitido por el ministerio de comercio, industria y turismo.

Para la redacción del manual se tomó en cuenta el decreto reglamentario 1377 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. De acuerdo a los cambios que puedan llegar a tener los decretos reglamentarios, el presente manual se irá actualizando.

PARTE 1 GENERALIDADES

ARTICULO 1. -MARCO JURIDICO-. Este manual se ha elaborado de acuerdo al contenido de los artículos 15 y 20 de la constitución política de Colombia, la Ley 1581 de 2012 "Ley de protección de datos personales (Habeas Data) y el decreto 1377 del 27 de Junio de 2013 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo que reglamenta parcialmente la Ley citada anteriormente.

ARTICULO 2. -APLICACIÓN-. El presente manual se hará aplicable única y exclusivamente al tratamiento de los datos de carácter personal que posea la Empresa Servicio Flexible y Oportuno S.A.S. y de los que recolecte posteriormente.

ARTICULO 3. -PERMANENCIA-. Las políticas y procedimientos consignados en este manual aplican a las bases de datos que posee y poseerá la Empresa Servicio Flexible y Oportuno S.A.S. conforme a lo dispuesto en el decreto reglamentario 1377 de 2013 Art. 11 en cuanto a la permanencia de los datos, Servicio Flexible y Oportuno S.A.S. conservará indefinidamente los registros de todos sus trabajadores con el fin de mantener contacto con los mismos; no obstante terminada la relación contractual, se eliminarán los datos del fichero a petición del titular.

ARTICULO 4. -OBJETO-. El objeto de la creación del presente manual es el de dar entero cumplimiento a lo preceptuado en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 que hace referencia a la adopción de un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar la adecuada atención de reclamos y el adecuado tratamiento de la información.

ARTICULO 5. -DEFINICIONES-. Para efectos de una entera comprensión del presente manual a continuación se hace la transcripción de las definiciones incluidas en el artículo 3º de la ley 1581 de 2012 y el decreto reglamentario 1377 de 2013 emitido por el ministerio de Comercio Industria y Turismo:

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;

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;

Datos sensibles: Para los propósitos de la presente ley, 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.

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.

Dato público: Es el dato que no sea semi-privado, 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 están sometidas a reserva.

Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento;

Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos;

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;

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

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.

ARTICULO 6, -PRINCIPIOS-. Los principios que a continuación se mencionan son los parámetros básicos a seguir y serán respetados en su totalidad por Servicio Flexible y Oportuno S.A.S. frente a los procesos de tratamiento de bases de datos, puntualmente frente al almacenamiento, uso y tratamiento de los mismos.

Colaboración con la autoridad: Servicio Flexible y Oportuno S.A.S cooperara con las autoridades competentes en materia protección de datos, para garantizar el cumplimiento de las leyes.

Finalidad: El uso, almacenamiento y tratamiento deben tener un fin específico el cual debe ser explícito e informado al titular.

Libertad: El tratamiento solo se podrá llevar a cabo de acuerdo a con el consentimiento previo, expreso e informado del titular en el caso de nuevos participantes, en el caso puntual de los participantes inscritos antes de la entrada en vigencia del Decreto reglamentario 1377 del 27 de Junio de 2013 Servicio Flexible y Oportuno S.A.S se acoge a lo preceptuado en el artículo 10 del mismo decreto, desplegando todos los mecanismos necesarios para continuar con el tratamiento de los datos recolectados con fecha previa al 27 de Junio de 2013.

Transparencia: En todo momento Servicio Flexible y Oportuno S.A.S pondrá a disposición de los titulares todos los mecanismos idóneos con el fin de garantizar la información acerca de los datos personales que se encuen-

tran consignados en las bases de datos, en cualquier momento y sin restricciones.

Veracidad: En todo momento la información contenida en las bases de datos será veraz e inequívoca, completa, exacta y actualizada. No se utilizarán datos incompletos o fraccionados que puedan inducir a un error.

Privacidad: Los datos personales no estarán disponibles en ningún medio de divulgación pública o masiva en respeto del derecho a la privacidad.

Seguridad: Servicio Flexible y Oportuno S.A.S desplegará todos los medios e implementará todas las herramientas útiles y pertinentes para el aseguramiento de los registros contenidos en las bases de datos incluyendo corta fuegos (Firewalls) y secure socket layers (SSL) para evitar cualquier fuga o tratamiento errado de la información.

Confidencialidad: Servicio Flexible y Oportuno S.A.S garantizará que todas las personas intervinientes en el tratamiento de la información serán susceptibles de controles en todo momento, inclusive, luego de finalizada su relación con las labores que comprenden dicho tratamiento.

PARTE 2 AUTORIZACIONES

ARTICULO 7. -AUTORIZACION- En concordancia con la ley 1581 de 2012 y el decreto reglamentario 1377, el uso, la recolección y el almacenamiento de datos personales por parte de Servicio Flexible y Oportuno S.A.S debe gozar de autorización donde se manifieste el consentimiento previo, expreso e informado por parte del titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales. No obstante a lo anterior Servicio Flexible y Oportuno S.A.S hará uso de lo preceptuado en el artículo 10 del decreto reglamentario 1377 de 2013 que hace referencia a los datos recolectados antes del 27 de Junio de 2013. En ningún caso Servicio Flexible y Oportuno S.A.S recolectara, almacenará ni hará tratamiento a datos personales pertenecientes a menores de edad.

ARTICULO 8. -PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN- Respetando los derechos de los titulares Servicio Flexible y Oportuno S.A.S pondrá en Funcionamiento todos los mecanismos idóneos con el fin de permitir a los titulares el acceso a los medios de prueba conducentes a verificar la autorización emitida para el tratamiento de datos personales.

ARTICULO 9. -AVISO DE PRIVACIDAD- El aviso de Privacidad es el documento físico o electrónico que se pondrá a disposición del titular en el cual se pone en conocimiento del mismo la existencia de las políticas de tratamiento de la información que le serán aplicadas a sus datos personales, la forma de acceder a las mismas y el tipo de tratamiento que se llevará a cabo.

PARTE 3 DERECHOS Y DEBERES

ARTICULO 10. -DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN- La empresa Servicio Flexible y Oportuno S.A.S acogiéndose al artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 el titular de la información tendrá los siguientes derechos:

- 1- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a Servicio Flexible y Oportuno S.A.S como Encargada del tratamiento de la información.
- 2- Solicitar la prueba de la autorización otorgada a la Servicio Flexible y Oportuno S.A.S para que realice tratamiento de los datos personales.
- 3- Previa solicitud a Servicio Flexible y Oportuno S.A.S conocer el uso que se ha dado a sus datos personales.
- 4- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y decreto reglamentario 1377 de 2013 emitido por el Ministerio de comercio, Industria y turismo una vez agotado el trámite del que trata el artículo 16 de la 1581 de 2012.
- 5- Revocar la autorización otorgada a Servicio Flexible y Oportuno S.A.S para detener el tratamiento de los datos personales de los titulares.
- 6- Solicitar la supresión de sus datos personales de las bases de datos de Servicio Flexible y Oportuno S.A.S.
- 7- Acceder en forma gratuita a los datos personales que reposen en la base de datos de Servicio Flexible y Oportuno S.A.S

ARTICULO 11. -DEBERES DE SERVICIO FLEXIBLE Y OPORTUNO S.A.S -. En todo momento Servicio Flexible y Oportuno S.A.S en su condición de responsable de la información es consciente de la importancia de observar las políticas y protocolos tendientes a proteger los datos personales de los titulares, toda vez que los mismos son propiedad de las personas a las que se refieren y que solo ellas mismas pueden decidir sobre el uso que se va a dar a dichos datos. En estricto modo la Servicio Flexible y Oportuno S.A.S solo hará uso de los datos personales para las finalidades expresadas por el titular, en respeto de la ley 1581 de 2012 que versa sobre la protección de datos personales puntualmente a lo mencionado en el artículo 17. Por tanto la Servicio Flexible y Oportuno S.A.S se compromete a cumplir a cabalidad y de forma permanente con los preceptos que a continuación se mencionan.

- 1- Garantizar al titular de forma indefinida y permanente el pleno y efectivo respeto de sus derechos referidos a sus datos personales.
- 2- Conservar la información bajo estrictas medidas de seguridad con el fin de impedir pérdida, consulta uso o acceso no permitido o fraudulento.
- 3- Tramitar las consultas y reclamos interpuestos por los titulares de la información en los términos que para ello tiene fijado el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 en cuanto al tiempo de respuesta.
- 4- Cuando se eleve petición, queja o reclamo a través de carta se insertara en la base de datos el texto: "Reclamo en trámite" hasta que se emita una respuesta al titular de la información.
- 5- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que con ocasión de sus labores como empleados directos de Servicio Flexible y Oportuno S.A.S deban tener dicho acceso.
- 6- Informar oportunamente a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten eventuales violaciones a los protocolos de seguridad de la

información o existan riesgos en la administración de la información entregada por los titulares.

7- Cumplir estrictamente con la Ley 1581 de 2012 al igual que con los decretos que la reglamenten al igual que con todos los requerimientos realizados por la Superintendencia de Industria y Comercio.

PARTE 5 PROCEDIMIENTOS DE CONSULTA Y RECLAMACIÓN

ARTICULO 12. -OBJETIVO-. Definir la metodología para garantizar el tratamiento eficaz de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y comentarios positivos que se presenten en el funcionamiento cotidiano del proceso de selección, contratación y nominas que realiza la Empresa.

ARTICULO 13. -ALCANCE-. Aplica para todas de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y comentarios positivos. Que sean presentados a la Empresa.

ARTICULO 14.- PROCEDIMIENTO-. Considerando que los titulares de la información les asiste el derecho de hacer reclamaciones acerca su información personal que reposa en las bases de datos de Servicio Flexible y Oportuno S.A.S, para ello se ha diseñado e implementado el procedimiento que a continuación se describe en dos frentes tales como el de reclamaciones acerca de consultas personales, solicitudes de autorización de la información y uso de los datos y como segundo frente el de atención a solicitud de corrección, autorización o supresión de datos.

1- Atención de solicitud: El titular puede realizar la consulta por medio escrito, verbal o presencial en nuestras sedes de atención ubicadas en:

Sincelejo: Carrera 5 #37A-31 Avenida Argelia
tel. 2741166 cel. 3205727204 – 3005047724

Barranquilla:

Cra 43 #60-28 Barrio Boston
tel. 3188335 cel. 3135348863

Cartagena:

cel. 3205726071

También se podrá realizar la consulta a través de nuestro correo

Electrónico: servicioalcliente@servipersonal.com

2- Requisitos de la solicitud: Las solicitudes presentadas a la Empresa deben incluir como mínimo los siguientes datos: Nombre completo, Dirección, Teléfono, correo electrónico y número de cédula de ciudadanía. Lo anterior con el objeto de encontrar el registro exacto a verificar.

3- Proceso de la solicitud: Todas las solicitudes interpuestas por los titulares de la información tendrán una respuesta en atención a la ley, toda vez que es deber de la Empresa responder los requerimientos de los titulares de la información frente a su condición de responsable de la misma, además de la obligación que le atribuye la ley de informar a las personas el tratamiento de

sus datos personales, su derecho a hacer consulta y el acceso a ella en un lapso inferior a 5 días hábiles contados desde el momento de la recepción de la reclamación.

3.1- La consulta en todo caso será atendida y resuelta por un auxiliar de Talento Humano de manera inmediata, en cuanto a la consulta de datos personales. Las solicitudes de la autorización e información sobre el uso de datos personales serán respondidas por la Gerente de Talento Humano quien es responsable del manejo de la información y se propondrá a dar respuesta al requerimiento.

3.1.1.- La respuesta sobre requerimientos de consulta de datos personales será atendida inmediatamente a través de los auxiliar de Talento Humano quienes enviarán por correo electrónico el pantallazo correspondiente al fichero del titular, en el cual se puede observar toda la información personal contenida, de no ser aceptado por el titular tal procedimiento, se procederá a enviar carta física a la dirección de correspondencia que se posea en la actualidad o a la dirección suministrada por el titular.

3.1.2.- La respuesta sobre requerimientos especiales acerca de la autorización del tratamiento de los datos personales será atendida por la Gerente de Talento Humano, quien en un plazo no mayor de 5 días hábiles hará llegar al titular prueba de dicha autorización.

3.2.- En cuestión de solicitudes de corrección, actualización o supresión de datos la Empresa cuenta con un grupo de personas idóneas en la atención al cliente, teniendo como objetivo la satisfacción de los titulares de la información, mediante respuestas claras y precisas acerca de las solicitudes presentadas.

3.2.1- Las solicitudes de corrección actualización o supresión de datos serán atendidas en única instancia por un auxiliar de Talento Humano, posterior a tener conocimiento de la misma por los distintos medios idóneos validos para tal fin (llamada al PBX, Correo Electrónico, Fax, Presencial), quién resolverá de manera inmediata y responderá al titular, exceptuando solicitudes escritas, las cuales se resolverán inmediatamente y posteriormente se enviará carta que contenga la respuesta a la solicitud, vía correo certificado en un plazo que no supere los 5 días hábiles.

El presente se aprueba y se manifiesta como de obligatoria aplicación para todos los funcionarios de Servicio Flexible y Oportuno S.A.S, que con ocasión de sus labores sean encargados del tratamiento de datos personales.

Se Lee y aprueba el día quince (15) de julio de dos mil dieciséis (2016) dando cumplimiento a lo dispuesto en el literal (K) del artículo diecisiete (17) de la ley 1581 de 2012.

La Representante Legal.



AYDA ROCIO PUELLO MENDOZA

C.C. 64.585.408

7 de 7