

PROCESO	CUSTOMER EXPERIENCE
DOCUMENTO	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSOANALES
CÓDIGO	CX-POL-DP-01
VERSIÓN	01

1. OBJETIVO

La política de tratamiento de la información y los datos personales 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); del artículo 2.2.2.25.1.1 sección 1 capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 (Artículo 13 del Decreto 1377 de 2013) y tiene como objetivo establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos personales tratados por SERVIMERCADEO S.A.S

2. ALCANCE

El presente documento aplicará para todos aquellos datos personales o de cualquier otro tipo de información que sea utilizada o repose en las bases de datos y archivos de SERVIMERCADEO S.A.S. respetando los criterios para la obtención, recolección, uso, tratamiento, procesamiento, intercambio, transferencia y transmisión de datos personales, así como fijar las responsabilidades de SERVIMERCADEO S.A.S y de sus empleados en el manejo y tratamiento de los datos personales que reposen en sus bases de datos y archivo

3. OBLIGACIONES

Las obligaciones contempladas en esta política y en la ley son de obligatorio y estricto cumplimiento para. SERVIMERCADEO S.A.S S

1. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:

El responsable del tratamiento de las bases de datos objeto de esta política son SERVIMERCADEO S.A.S y podrán ser contactados en los siguientes:

- Dirección: CR 12 # 3 - 49, PEREIRA, RISARALDA
- Correo electrónico: protecciondatos@servimercadeo.com
- Teléfono: 3401222

4. POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

4.1. TRATAMIENTO Y FINALIDAD

SERVIMERCADEO S.A.S en el desarrollo de su actividad empresarial, lleva a cabo el tratamiento de datos personales relativos a personas naturales o jurídicas que están contenidos y son tratados en bases de datos destinadas a finalidades legítimas, cumpliendo con la Constitución y la Ley, especialmente:

1. Incluir los datos en las bases de datos comerciales de SERVIMERCADEO S.A.S para el envío de información vía mail, telefónica, SMS, física o cualquier otro medio sobre promociones, publicidad, ofertas, servicios y productos que ofrecen y desarrollan SERVIMERCADEO S.A.S y sus empresas vinculadas.
2. Utilizar los Datos Personales con fines comerciales y de mercadeo.
3. Dar acceso a los distintos servicios correspondientes a sitios Web, incluyendo descargas de contenido y formatos.
4. Registrar datos Personales en los sistemas de información de SERVIMERCADEO S.A.S en sus bases de datos comerciales y operativas.
5. Transferir y/o Transmitir los Datos Personales a distintas áreas de SERVIMERCADEO S.A.S y a sus empresas vinculadas, a proveedores de bienes y servicios, aliados comerciales, cuando ello sea necesario para el desarrollo de sus operaciones.
6. El manejo interno y/o el cumplimiento de alguna de las obligaciones derivadas de la relación comercial.
7. Facilitar el diseño e implementación de programas de fidelización.
8. Evaluar la calidad del servicio, realizar estudios de mercado y análisis estadísticos para usos internos; llevar a cabo el proceso de auditoría interna o externa propia de la actividad comercial que SERVIMERCADEO S.A.S desarrolla.
9. Realización de encuestas y sondeos generales que tengan por objeto determinar opiniones sobre un bien o servicio, vía email, Telefónica, SMS, Física o cualquier otro medio.
10. Permitir que empresas relacionadas con SERVIMERCADEO S.A.S. con las cuales la empresa ha celebrado contratos que incluyen disposiciones para garantizar la seguridad y el adecuado tratamiento de los datos personales tratados, contacten al titular con el propósito de ofrecerle bienes o servicios de su interés.
11. Suministrar la información a terceros con los cuales SERVIMERCADEO S.A.S tenga relación contractual y que sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contratado.
12. Dar respuesta a consultas, peticiones, quejas y reclamos que sean realizadas por los titulares y a organismo de control y transmitir los datos personales a las demás autoridades que en virtud de la ley aplicable deban recibir los Datos Personales.
13. Cualquier otra actividad naturaleza similar y/o complementaria a las anteriormente descritas que sean necesarias para desarrollar el objeto social de SERVIMERCADEO S.A.S

El **Anexo 1** denominado Organización Bases de Datos, contiene la información relativa a las distintas bases de datos responsabilidad de la empresa y las finalidades asignadas a cada una de ellas para su tratamiento.

4.2. **TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES Y DE MENORES DE EDAD.**

De acuerdo con el artículo 7° de la Ley 1581 de 2012, el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, salvo lo dispuesto en el artículo 2.2.2.25.2.9 sección 2 del capítulo 25 del Decreto 1074 de y en cumplimiento de los siguientes parámetros y requisitos:

1. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.

2. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, SERVIMERCADEO S.A.S solicitará al representante legal del niño, niña o adolescente 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.

Frente al tratamiento de Datos Sensibles SERVIMERCADEO S.A.S actuarán en cumplimiento de las disposiciones contempladas en los artículos 5 y 6 de la Ley 1581 de 2012 y cumpliendo las obligaciones de:

1. Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.

2. Informar al titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso.

Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre datos personales sensibles.

4.3. **DATOS DE NAVEGACIÓN**

Es posible visitar el sitio Web sin informar ningún tipo de identificación personal. Sin embargo, el sistema de navegación y el software necesario para el funcionamiento de esta página web puede tener la opción de recoger algunos datos personales, cuya transmisión se haya implícita en el uso los protocolos de comunicación de Internet.

Por su propia naturaleza, la información recogida podría permitir la identificación de usuarios a través de su asociación con datos de terceros, aunque no se obtenga para ese fin. En esta categoría de datos se encuentran, la dirección IP o el nombre de dominio del equipo utilizado por el usuario para acceder a la página web, la dirección URL, la fecha y hora y otros parámetros relativos al sistema operativo del usuario.

Estos datos se utilizan con el propósito de obtener información estadística anónima sobre el uso de la página web o controlar su correcto funcionamiento técnico, y se cancelan inmediatamente después de ser verificados.

4.4. COOKIES O WEB BUGS

La página web www.SERVIMERCADEO S.A.S.com no utiliza cookies o web bugs para recolectar datos personales del usuario, sino que su utilización se limita a facilitar al usuario el acceso a la página web. El uso de cookies de sesión, no memorizadas de forma permanente en el equipo del usuario y que desaparecen cuando cierra el navegador, únicamente se limitan a recoger información técnica para identificar la sesión con la finalidad de facilitar el acceso seguro y eficiente de la página web, con el fin de darle mejor servicio en la página.

Si no desea permitir el uso de cookies puede rechazarlas o eliminar las ya existentes configurando esta opción en su navegador.

4.5. DERECHOS DE LOS TITULARES

Como titular de sus datos personales usted tiene derecho a:

1. Acceder de forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.
2. 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.
3. Solicitar prueba de la autorización otorgada.
4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.
5. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos.
6. Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de los niños y adolescentes.

4.6. ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

El Oficial de Protección de Datos de SERVIMERCADEO S.A.S será el encargado de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante el cual el Titular de los datos puede ejercer sus derechos por los siguientes medios:

- a) Teléfono: 3401222
- b) Correo electrónico: protecciondatos@servimercadeo.com
- c) Dirección: carrera 12 No3-49, barrio la Rebeca Pereira, Risaralda.

4.7. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE HABEAS DATA

5.5.1 Derecho de acceso o consulta

Según el artículo 2.2.2.25.4.2. sección 4 capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015 (Artículo 21 del Decreto 1377 de 2013), el Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales en dos casos:

1. Al menos una vez cada mes calendario.
2. Cada vez que existan modificaciones sustanciales de las políticas de tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, SERVIMERCADEO S.A.S 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, SERVIMERCADEO S.A.S S demostrará 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 SERVIMERCADEO S.A.S enviado mediante correo electrónico a: protecciondatos@servimercadeo.com, indicando en el Asunto "Ejercicio del derecho de acceso o consulta", o a través de correo postal remitido a CR 12 # 3 49, PEREIRA, RISARALDA.

La solicitud deberá contener los siguientes datos:

1. Nombre y apellidos del Titular.
2. 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.
3. Petición en que se concreta la solicitud de acceso o consulta.
4. Dirección para notificaciones, fecha y firma del solicitante.
5. Documentos acreditativos de la petición formulada, cuando corresponda.

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

1. Visualización en pantalla.
2. Por escrito, con copia o fotocopia remitida por correo certificado o no.
3. Correo u otro medio electrónico.
4. Otro sistema adecuado a la configuración de la base de datos o a la naturaleza del tratamiento, ofrecido por SERVIMERCADEO S.A.S

Una vez recibida la solicitud, SERVIMERCADEO S.A.S resolverá la petición de consulta en un plazo máximo de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. 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.

5.5.2. Derechos de quejas y reclamos

El Titular de los datos puede ejercitar los derechos de reclamo sobre sus datos mediante un escrito dirigido a SERVIMERCADEO S.A. enviado mediante correo electrónico a protecciondatos@servimercadeo.com, indicando en el Asunto "Ejercicio del derecho de acceso o consulta", o a través de correo postal remitido a CR 12 # 3 49, PEREIRA, RISARALDA. La solicitud deberá contener los siguientes datos:

1. Nombre y apellidos del Titular.
2. 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.
3. Descripción de los hechos y petición en que se concreta la solicitud de corrección, supresión, revocación o infracción o actualización.
4. Dirección para notificaciones, fecha y firma del solicitante.
5. 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 de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

SERVIMERCADEO S.A.S 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, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Una vez cumplidos los términos señalados por la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten o complementen, el Titular al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación podrá poner su caso en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio –Delegatura para la Protección de Datos Personales

6. VIGENCIA:

La presente Política para el Tratamiento de Datos Personales rige a partir del __ de _____ de ____.

Las bases de datos responsabilidad de SERVIMERCADEO S.A.S 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, y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario. SERVIMERCADEO S.A.S procederá a la supresión de los datos personales en su posesión salvo que exista una obligación legal o contractual que requiera su conservación. Por todo ello, dicha base de datos ha sido creada sin un periodo de vigencia definido.

NO COPIAR

PROCESO	CUSTOMER EXPERIENCE
DOCUMENTO	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSOANALES
CÓDIGO	CX-POL-DP-01
VERSIÓN	01

3. GESTION OPERATIVA

El proceso de Talento Humano informa a la Mesa de Ayuda el ingreso de un nuevo colaborador a la empresa y se activa el procedimiento de creación de accesos en los sistemas de información teniendo en cuenta el cargo a ejercer y perfiles previamente establecidos en colaboración de los líderes de cada proceso en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

Actividades generales para realizar:

1. Con la notificación del ingreso del nuevo colaborador, se deberá establecer si se trata de un remplazo o si es un cargo nuevo, para determinar el perfil o perfiles de acceso a aplicar en los diferentes sistemas de información, aplicativos o plataformas de SERVIMERCADEO S.A.S SAS o del Cliente Externo.
2. En el caso de tratarse de un nuevo colaborador que ingresa en un cargo igualmente nuevo o en el caso de tratarse de un colaborador que ingresa a un cargo previamente establecido, se tendrán en cuenta las actividades del procedimiento PR-09-01 Control de Acceso a Sistemas y Aplicaciones del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.
3. Dentro del Sistema de Solicitudes de Soporte, quedará registrado un caso o Ticket con un número único, el cual es un registro válido para seguimiento y control.
4. El Oficial de Seguridad de la Información realiza una verificación de los documentos diligenciados y se encargará de gestionar los ajustes o recomendaciones pertinentes en caso de errores; luego emitirá el Acuerdo de Confidencialidad y Asignación de Accesos, para la firma del Gerente de Proceso.

Accesos Generales en Sistemas de Información Principales

Se creará el acceso de Dominio que es indispensable para el uso local del equipo de cómputo y luego se crean los demás accesos solicitados para las demás aplicaciones, en base a los datos recopilados en el formato 1. FR-09-01 Solicitud de Acceso a Sistemas y Aplicaciones.

1. Creación del Acceso de Dominio

El acceso de dominio permite tanto la utilización local del equipo de cómputo asignado como el uso de los recursos de Red compartidos y bajo un perfil establecido en el Acuerdo de Confidencialidad y Asignación de Accesos. Dicho acceso se crea en el Servidor de Dominio con el nombre completo del colaborador.

2. Creación de la cuenta de correo y asignación de Licenciamiento de Office

La creación de accesos de correo se realiza por parte de los integrantes de la Mesa de Ayuda, quienes están facultados para crear/modificar/eliminar cuentas de correo corporativo. Para crear un acceso nuevo se selecciona la opción NUEVO, con la cual se despega una ventana que solicita datos obligatorios para la creación.

- **Nombre de la cuenta:** primer nombre + primer apellido del colaborador @SERVIMERCADEO S.A.S.com, @serviciosmercadeo.com o @dominio del cliente externo

- **Nombres**

- **Apellidos**

- **Contraseña**

- **Confirmación de contraseña**

- **Anotaciones generales**

Una vez ingresados los datos anteriores se ACEPTA la creación.

3. Creación de accesos dentro de los sistemas de información

El Oficial de Seguridad de la Información selecciona los sistemas a los cuales pertenecerá el acceso (GLPI, Bitrix, Twonel, PBX, Macaw, Impresora, etc) en el documento: Acuerdo de Confidencialidad y Asignación de Accesos en donde se hace claridad del perfil que tendrá el acceso dentro del sistema que empleará, mediante los Roles previamente establecidos por el Gerente de Proceso.

PROCESO	CUSTOMER EXPERIENCE
DOCUMENTO	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSOANALES
CÓDIGO	CX-POL-DP-01
VERSIÓN	01

Con la obtención firmada de este documento, la Mesa de Servicio procede con la creación de los accesos respectivos y notifica al líder inmediato del colaborador, invitándolo a confirmar en conjunto la operatividad del acceso ingresando al aplicativo respectivo y validando los roles.

Para la creación de usuarios, se podrán consultar los documentos de Listas de Impacto, que contienen puntos de validación y control sobre el sistema y perfiles de cargos con roles especiales.

Una vez el acceso confirma éxito en el ingreso se procede con la finalización del caso dentro del Sistema de Solicitudes de Soporte.

El Oficial de Seguridad de la Información realiza una verificación final del proceso y emitirá el Acuerdo de Confidencialidad y Asignación de Accesos, para la firma del Empleado.

4. Asignación de Equipos de Cómputo

Se verifican equipos de cómputo libres para ser asignados al nuevo colaborador o se configura el equipo asignado para el cargo a ocupar que ha quedado en el área respectiva.

Se configuran los usuarios en las aplicaciones respectivas y se prueba cada una de ellas.

Se verifica el estado y funcionamiento del equipo en presencia del nuevo colaborador y de ser necesario, se da una breve inducción en el uso de las aplicaciones

Se levanta un inventario de las características del equipo que se le entrega al colaborador.

Se realiza acta de entrega del equipo al colaborador diligenciando el formato de Acta de Entrega y Devolución con copia al Oficial de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

Se procede con el cierre del caso dentro del Sistema de Solicitudes de Soporte de la Mesa de Servicio.

6. Documentos Relativos al Proceso

6.1 Documentos Internos

Nombre del Documento	Código
Autorización para el tratamiento de datos personales SERVIMERCADEO S.A.S	N. A
Aviso de privacidad	N. A
Consentimiento para la toma de imágenes y autorización para su uso en redes sociales, página web.	N. A
Formato autorización tratamiento de datos redes sociales	N. A

Este documento es de uso exclusivo de Servimercadeo S.A.S para la aplicación del sistema de gestión de calidad. Por razones de confidencialidad no debe ser duplicado, publicado total o parcialmente fuera de la organización sin una autorización oficial de Servimercadeo S.A.S.

6.2 Documentos Externos

Nombre del Documento	Fecha de Emisión	Breve Descripción
Norma ISO 9001:2015	2015-09-23	Esta Norma Internacional permite a una organización utilizar el enfoque a procesos, en conjunto con el ciclo PHVA y el pensamiento basado en riesgos, para alinear o integrar su sistema de gestión de la calidad con los requisitos de otras normas de sistemas de gestión
Ley 1581 de 2012	18 de octubre de 2012	La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma
CIRCULAR EXTERNA 007 DE 2017	Junio de 2017	Imparte instrucciones relacionadas con los requerimientos mínimos para la gestión del riesgo de ciberseguridad,
CIRCULAR EXTERNA 008 DE 2018	Junio de 2018	Imparte instrucciones en materia de requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones

Este documento es de uso exclusivo de Servimercadeo S.A.S para la aplicación del sistema de gestión de calidad Por razones de confidencialidad no debe ser duplicado, publicado total o parcialmente fuera de la organización sin una autorización oficial de Servimercadeo S.A.S.

PROCESO	CUSTOMER EXPERIENCE
DOCUMENTO	POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PETRSONALES
CÓDIGO	CX-POL-DP-01
VERSIÓN	01

8. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha	Descripción	Proceso Responsable
01	Julio 08 de 2022	Versión Inicial	Customer Experience.

REQUISITOS
REQUISITOS NTC ISO 9001: 8.5.3 REQUISITOS GENERALES: 4.4,4.4.1,4.4.2,7.5,7.5.1,7.5.2,7.5.3,7.5.3.2, 9.0, 9.1, 9.1.110,10.2,10.2.2, 10.3.

Este documento es de uso exclusivo de Servimercadeo S.A.S para la aplicación del sistema de gestión de calidad Por razones de confidencialidad no debe ser duplicado, publicado total o parcialmente fuera de la organización sin una autorización oficial de Servimercadeo S.A.S.