	POLÍTICA DE TRATAMIENTO PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN 009
		FECHA DE EMISIÓN 17 DE JUNIO DE 2025
DOCUMENTO CONTROLADO		

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley estatutaria 1581 de 2012 y a su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, la empresa **Servitelecomunicaciones S.A.S.** informa la política aplicable para el tratamiento protección de datos personales.

I. IDENTIFICACIÓN

- **NOMBRE DE LA EMPRESA:** Servitelecomunicaciones S.A.S. (En adelante Servitel)
- **DIRECCION:** Carrera 38 A # 25 A - 69 Bogotá D.C. - Avenida San Fernando Cuba Manzana 12 Casa 18 Pereira
- **CORREO ELECTRÓNICO**: info@servitel.co
- **TELEFÓNO DEL RESPONSABLE:** 317 532 3325

II. MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia de 1991, Artículo 15
- Ley 1266 de 2008
- Ley 1581 de 2012
- Decreto Reglamentario 1727 de 2009
- Decreto Reglamentario 2952 de 2010
- Decreto Reglamentario parcial 1377 de 2013

III. DEFINICIONES

1. **AUTORIZACIÓN**: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

2. **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.

3. **BASE DE DATOS:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

4. **CAUSAHABIENTE:** persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de ésta (heredero).

5. **DATO PERSONAL:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

6. **DATO PÚBLICO:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio ya su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

7. **DATOS SENSIBLES:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquello 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.

8. **DATOS INDISPENSABLES:** se entienden como aquellos datos personales de los titulares imprescindibles para llevar a cabo la actividad de educación superior en docencia, investigación y extensión. Los datos de naturaleza indispensable deberán ser proporcionados por los titulares de los mismos o los legitimados para el ejercicio de estos derechos.

9. **DATOS OPCIONALES**: son aquellos datos que la empresa Servitel requiere para ofrecer servicios adicionales en investigación, docencia, extensión, ofertas laborales, etc.

10. **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.

11. **LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS:** es la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos reglamentarios o las normas que los modifiquen, complementen o sustituyan.

12. **HABEAS DATA:** derecho de cualquier persona a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en el banco de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

13. **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.

14. **TITULAR:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

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

16. **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.

17. **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.

IV. PRINCIPIOS

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la ley 1581 de 2012 por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales y las normas que la complementan, modifican o adicionan, se aplicarán de manera armónica e integral los siguientes principios rectores:

a. **PRINCIPIO DE LA LEGALIDAD**: El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

b. **PRINCIPIO DE FINALIDAD**: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.

En lo correspondiente a la recolección de datos personales, la empresa Servitel se limitará a aquellos datos que sean pertinentes y adecuados para la finalidad con la cual fueron recolectados o requeridos; los diferentes procesos deberán informar al titular el motivo por el cual se solicita la información y el uso específico que se le dará a la misma.

c. **PRINCIPIO DE LIBERTAD**: El Tratamiento 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.

d. **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.

e. **PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA**: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de Servitel, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

f. **PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA**: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley.

g. **PRINCIPIO DE SEGURIDAD**: la información sujeta a tratamiento por la empresa Servitel, 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.

h. **PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD**: la empresa Servitel está obligada 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.

V. DERECHOS QUE LE ASISTEN AL TITULAR DE LA INFORMACIÓN

El titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la empresa Servitel en su condición de responsable del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

b. Solicitar prueba de la autorización otorgada a la empresa Servitel salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento (casos en los cuales no es necesaria la autorización).

c. Ser informado por la empresa Servitel, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.

d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de datos cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento Servitel ha incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.

f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

VI. DERECHOS DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES

a. En el tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes.

b. Queda proscrito el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

c. Es tarea del Estado y las entidades educativas de todo tipo proveer información y capacitar a los representantes legales y tutores sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes respecto del tratamiento indebido de sus datos personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás.

VII. DEBERES DE LA EMPRESA SERVITEL

En virtud de la presente política de tratamiento y protección de datos personales son deberes de la empresa Servitel los siguientes, sin perjuicio de las disposiciones previstas en la ley.

a. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.

b. Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.

c. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.

d. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

e. Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

f. Actualizar la información, atendiendo de esta forma todas las novedades respecto de los datos del titular. Adicionalmente, se deberán implementar todas las medidas necesarias para que la información se mantenga actualizada.

g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente.

h. Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.

i. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la ley.

j. Identificar cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular.

k. Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.

l. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.

m. Cumplir los requerimientos e instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el tema en particular.

n. Usar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012.

o. Hacer uso de los datos personales del titular solo para aquellas finalidades para las que se encuentre facultada debidamente y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

VIII. EL REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

El Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD), es el directorio público de las bases de datos sujetas a tratamiento que operan en el país, es administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio y será de libre consulta para los ciudadanos.

De acuerdo con la reglamentación del Gobierno Nacional sobre la información mínima que deben contener los registros, además de los términos y condiciones bajo los cuales se deben inscribir en éste, la empresa Servitel aporta a la Superintendencia de Industria y Comercio las bases de datos sujetas a tratamiento en el tiempo indicado.

IX. AUTORIZACIONES Y CONSENTIMIENTO DEL TITULAR

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley, en el tratamiento de datos personales del titular se requiere la autorización previa, informada e irrevocable de éste, la cual se obtiene por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

X. MEDIO Y MANIFESTACIÓN PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

La empresa Servitel en los términos dispuestos en la Ley generó un aviso en el cual se comunica a los titulares que pueden ejercer su derecho al tratamiento de los datos personales a través de la página www.servitel.co y del correo electrónico info@servitel.co

XI. CASOS EN LOS CUALES NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN DEL TÍTULAR DE LOS DATOS PERSONALES

La autorización del titular de la información no será necesaria cuando se trate de:

a. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

b. Datos de naturaleza pública.

c. Casos de urgencia médica o sanitaria.

d. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos. Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

XII. LEGITIMACIÓN PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DEL TITULAR

Los derechos de los titulares establecidos en la Ley podrán ejercerse por las siguientes personas:

a. Por el titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición la empresa Servitel.

b. Por los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.

c. Por el representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.

d. 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.

XIII. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS Y FINALIDAD DEL MISMO

El tratamiento para los datos personales indispensables de empleados, proveedores, clientes, y prospectos estará enmarcado en el orden legal y en virtud de la condición de la empresa Servitel, y serán todos los necesarios para el cumplimiento de la misión empresarial.

Para el caso de datos personales sensibles, se podrá hacer uso y tratamiento de ellos cuando:

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 este 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.

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y/o requisitos:

1. que respondan y respeten el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.

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

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal de los niños, niñas o adolescentes otorgará la autorización, previo ejercicio del menor a su derecho de ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

La empresa velará por el uso adecuado del tratamiento de los datos personales de los niños, niñas o adolescentes

XIV. PERSONAS A QUIENES SE LES PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN

La información que reúna las condiciones establecidas en la ley podrá suministrarse a las siguientes personas:

a) A los titulares, sus causahabientes (cuando aquellos falten) o sus representantes legales.

b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

c) A los terceros autorizados por el titular o por la ley.

XV. PERSONA O PROCESO RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

La empresa Servitelecomunicaciones como responsable de velar por el cumplimiento de esta política, al interior ha designado como responsable al proceso de Comercial para el manejo de los datos personales de los titulares.

Este proceso estará atento para resolver peticiones, consultas y reclamos por parte de los titulares y para realizar cualquier actualización, rectificación y supresión de datos personales, a través del correo electrónico info@servitel.co.

XVI. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y PETICIONES

a) Consultas:

Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en la empresa Servitel, quien suministrará toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular. La consulta se formulará a través del correo info@servitel.co.

La consulta será atendida en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibido de la misma. Cuando no sea 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.

b) Reclamos:

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante la empresa Servitel el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo del titular se formulará mediante solicitud dirigida a la empresa Servitel por el correo electrónico info@servitel.co con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y adjuntando los documentos que se quiera hacer valer. 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.

2. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado. Una vez recibido el correo con el reclamo completo, éste se catalogará con la etiqueta "reclamo en trámite" y el motivo de este en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha etiqueta se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.

3. 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 sea posible atender el 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.

c) Petición de actualización, rectificación y supresión de datos.

La empresa Servitel rectificará y actualizará, a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos antes señalados, para lo cual el titular allegará la solicitud al correo electrónico info@servitel.co indicando la actualización, rectificación y supresión del dato y aportará la documentación que soporte su petición.

d) Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato

Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual, para ello la empresa Servitel pondrá a disposición del titular el correo electrónico info@servitel.co.

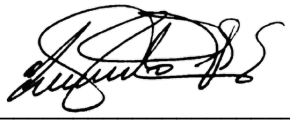
Si vencido el término legal respectivo, la empresa Servitel, según fuera el caso, no hubiese eliminado los datos personales, el titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales. Para estos efectos se aplicará el procedimiento descrito en el artículo 22 de la Ley 1581 de 2012.

XVII. TRANFERENCIA Y TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES

La empresa Servitel, en el cumplimiento de su misión institucional y sus actividades operacionales, no realiza transferencia ni transmisión internacional de datos personales de los titulares.

Por lo tanto, la información personal de los titulares no será transferida ni transmitida fuera del territorio nacional en ninguna circunstancia por parte de Servitel.

En constancia se firma el día 23 de julio de 2025.



Leonardo Augusto Sánchez González
Gerente General
Servitelecomunicaciones SAS