

# **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y DE LA INFORMACIÓN**

## **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**

LANPOSTAL EXPRESS S.A.S, sociedad comercial legalmente constituida, identificada con NIT 900.031.971-4, con domicilio principal en la carrera 37 A No. 25 A - 52 en la ciudad de Bogotá (Colombia), con página web [www.lanpostal.com](http://www.lanpostal.com), en adelante LANPOSTAL, informa a todos los interesados que los datos personales que obtenga en virtud de las operaciones con la compañía, serán tratados conforme con lo establecido en la ley 1581 de 2012, Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás normas vigentes, por lo anterior establece los procedimientos en calidad de Responsable o Encargado del tratamiento de los datos personales.

## **OBJETIVO**

Establecer los parámetros y criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión para el tratamiento que se darán a los datos personales recolectados por LANPOSTAL quien actúa como responsable y/o encargado de dicho tratamiento.

## **ALCANCE**

Aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos de LANPOSTAL, de clientes, empleados, proveedores y demás grupos de interés, quien actúa en calidad de responsable o encargado del tratamiento de datos personales.

## **OBLIGACIONES**

Esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento para LANPOSTAL.

## **FINALIDAD**

LANPOSTAL recolecta, almacena, procesa, circula y compila la información personal de sus clientes, empleados y proveedores con fines de consulta, procesamiento y uso, principalmente para:

- Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de la compañía referente al servicio de mensajería expresa, transporte de paquetes, logística financiera, outsourcing de personal y demás actividades relacionadas.
- Para enviar información sobre el estado de los envíos a los clientes propios o de última milla.
- Recolectar la información de los proveedores para el proceso de compras de los productos e insumos para el funcionamiento de la compañía.
- Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas por LANPOSTAL con los empleados, con relación al pago de salarios, prestaciones sociales y demás retribuciones consagradas en el contrato de trabajo o según lo disponga la ley, como para programas de bienestar, culturales y deportivos que haga parte el empleado junto con su núcleo familiar, cuando aplique.

Las bases de datos en las que se registrarán los datos personales tendrán una vigencia igual al tiempo en que se mantenga y utilice la información para las finalidades descritas en esta política y en el manual. Una vez se cumpla(n) esa(s) finalidad(es) y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar su información, sus datos serán eliminados de nuestras bases de datos.

## **TRATAMIENTO**

El tratamiento que realiza LANPOSTAL con la información personal será el siguiente:

LANPOSTAL recolecta, almacena, procesa, circula y compila la información personal de sus clientes, empleados y proveedores con fines de consulta, procesamiento y uso, principalmente para las actividades relacionadas con el objeto social de la compañía y para gestionar consultas, quejas y reclamos dentro su actividad principal que es el servicio de mensajería expresa y transporte de paquetes, entre otros, de forma adecuada y segura; ellos pueden conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización.

La información se recolecta, procesa y usa de conformidad con las regulaciones actuales de protección de información y privacidad de la misma.

## **TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES**

Los datos personales y sensibles serán mantenidos y tratados con estricta seguridad y confidencialidad como lo establece la ley. Sin embargo, a los clientes y proveedores no se les solicita información sensible de ningún tipo.

Para el caso de los empleados sus hojas de vida, información de sus hijos y de la salud del colaborador como su familia, son tratadas con las extremas medidas de seguridad y son archivadas de manera segura cuando son contratados directamente por LANPOSTAL y por la empresa de servicios temporales debe cumplir tanto con lo establecido por la Ley 1581 de 2012 y demás reglamentarias como los procedimientos, manuales, políticas y demás documentos que LANPOSTAL tenga disponibles para asegurar el cumplimiento de los datos personales.

## **TRATAMIENTO CIRCUITO CERRADO DE TELEVISIÓN**

LANPOSTAL cuenta con un CCTV como mecanismo de seguridad de las personas que ingresan y permanecen en las instalaciones, bienes materiales y para control de la operación logística de nuestros clientes. Por lo tanto, las imágenes de personas, la captación, grabación, transmisión, almacenamiento, conservación, o reproducción en tiempo real o posterior, entre otras, son consideradas como Tratamiento de datos personales, y en consecuencia, se encuentran sujetas al Régimen General de Protección de Datos Personales

Por ello, hemos dispuesto en la recepción un aviso, donde se informa a los visitantes y empleados que está siendo monitoreado con fines de seguridad y que la información será tratada de acuerdo con lo establecido en la ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás normas reglamentarias. El Sistema de video vigilancia y la base de datos cuenta con las medidas técnicas, humanas y

administrativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales, evitando su adulteración, pérdida, deterioro, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, mantener la integridad de la información y garantizar los derechos de los Titulares de los datos personales recolectados en las imágenes con su respectivo tratamiento y protocolos de seguridad.

LANPOSTAL ha dispuesto en el formato control de visitantes a pie de página la nota correspondiente a la autorización y finalidad de los datos e imágenes que se están recolectando en ese momento, Los procesos que tienen acceso a las imágenes son: Gerencia General, Coordinador de Operaciones y Coordinador de Sistemas.

## **DERECHOS DEL TITULAR**

Como titular de sus datos personales usted tiene derecho a:

- a. Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento, una vez al mes de manera gratuita y cuando existan modificaciones sustanciales en la política que motiven nuevas consultas.
- b. Los clientes, empleados y proveedores podrán conocer, actualizar, rectificar o solicitar la supresión de la información suministrada en cualquier momento, siempre y cuando la ley lo permita
- c. Solicitar la prueba de la autorización otorgada
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a la normatividad vigente.
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no existe un deber legal o contractual que impida eliminarlos.
- f. Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles.

## **ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS**

El proceso de Servicio al Cliente de LANPOSTAL será el encargado de la atención de consultas y reclamos, que tiene a cargo dar trámite a las solicitudes de los titulares para hacer efectivos sus derechos.

Los siguientes son los canales que la compañía ha dispuesto para atender sus solicitudes, peticiones, consultas y reclamos:

Correo Electrónico	servicioalcliente@lanpostal.com
Teléfono	57 (1) 7552126
Ciudad	Bogotá
Página web	www.lanpostal.com en contáctanos diligenciado el formulario.
Horario de atención	Lunes a Viernes: 8:00 a.m a 12m y de 1:00 p.m a 5:00 p.m. Sábados: 8:00 a.m a 12m

## **PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE HABEAS DATA**

En cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales, LANPOSTAL establece el siguiente procedimiento y requisitos mínimos para el ejercicio de sus derechos:

Para la radicación y atención de su solicitud le solicitamos suministrar la siguiente información:

- Nombre completo y apellidos
- Datos de contacto (Dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto),
- Medios para recibir respuesta a su solicitud (correo electrónico, dirección de residencia)
- Motivo(s)/ hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información)
- Documentos que soportan la solicitud, si aplica.
- Firma (si aplica) y número de identificación.

El término máximo previsto por la ley para resolver una consulta es de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma.

Para una reclamación el término previsto es de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de su radicación. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, LANPOSTAL 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 cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

En caso que la solicitud no sea clara o si falta algún requisito aquí establecido, se enviará un comunicado a la dirección física o electrónica dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la radicación de la consulta o reclamo, para que sean subsanados y dar continuidad a la respuesta. En caso que transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, el solicitante no presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de su solicitud y procede a archivar la solicitud.

Una vez cumplidos los términos señalados por la Ley 1581 de 2012, en 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.

El tratamiento de datos personales y de la información se hará de acuerdo con lo establecido tanto en el acuerdo de privacidad, en esta política, en el manual de protección de datos y de la información como en la normatividad vigente.

**VIGENCIA:**

La presente Política para el Tratamiento de Datos Personales y de la Información rige a partir de la publicación en nuestra página web, mediante el acceso en Política de Privacidad - Aviso de privacidad.

Las bases de datos en las que se registrarán los datos personales tendrán una vigencia igual al tiempo en que se mantenga y utilice la información para las finalidades descritas en esta política. Una vez se cumpla(n) esa(s) finalidad(es) y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar su información, sus datos serán eliminados de nuestras bases de datos.