



## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus Decretos Reglamentarios, la empresa UPS y sus empresas constituidas en Colombia según descripción del Numeral 1. Ha establecido la Política General y Especial aplicable para el Tratamiento y Protección de Datos Personales en la organización.

### 1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE

- **NOMBRE DE LA EMPRESA:**

Empresa:	1. UPS SCS (Colombia) Ltda.
NIT:	2. 830 085 087-6
Dirección:	3. KR 85K 46A 66 Torre 2 Of 201
Teléfonos / Fax:	4. 423 8775
Empresa:	1. Agencia de Aduanas UPS SCS Colombia Ltda. Nivel 2
NIT:	2. 900 027 528-9
Dirección:	3. AV Centenario 108 85 BGA 4 MZ 18 LT 119-120 CLL 131
Teléfonos / Fax:	4. 422 1777
Empresa:	1. UPS Servicios Expresos SAS
NIT:	2. 900 400 551-8
Dirección:	3. AV CL 26 106 81 BD 88-97
Teléfonos / Fax:	4. 294 0600
Empresa:	1. United Parcel Service CO Sucursal Colombia
NIT:	2. 830 073 687-3
Dirección:	3. AV CL 26 106 81 BD 88-97
Teléfonos / Fax:	4. 294 0600
Página Web:	<a href="http://www.ups.com.co">www.ups.com.co</a>

**En adelante se nombrara como UPS Colombia.**

### 2. OBJETIVO

La presente Política establece las directrices generales para la protección y el tratamiento de datos personales al interior de **UPS Colombia**, permitiendo de esta manera fortalecer el nivel de confianza entre Responsable y Titulares con relación al tratamiento de su información; Informar a los Titulares de las finalidades y transferencias a que son sometidos sus datos personales y los mecanismos y formas para ejercer sus derechos en función de sus actividades comerciales y laborales en base a los principios de libertad, transparencia y legalidad en el uso de datos personales.



### 3. ALCANCE

Esta Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales será aplicada a todas las bases de datos y/o archivos que incluyan datos personales que sean objeto de tratamiento por parte de UPS Colombia como Responsable del tratamiento de datos personales.

### 4. DEFINICIONES

- **Habeas Data:** Derecho que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato personal sensible:** Son aquellos datos aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Aviso de privacidad:** Es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato conocido o por conocer, que es puesto a disposición del Titular con el fin de informar sobre el tratamiento de sus datos personales.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento
- **Causahabiente:** Persona que por sucesión o transmisión adquiere los derechos de otra persona.
- **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.
- **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.



## 5. PRINCIPIOS RECTORES APLICABLES EN MATERIA DE DATOS PERSONALES

En materia de protección de datos personales se aplicarán los siguientes principios rectores:

**a) Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El tratamiento a que se refiere la Ley de Habeas Data 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.

**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 del Responsable del tratamiento o del Encargado del tratamiento, 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 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 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 ley.



**g) Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por el Responsable del tratamiento o Encargado del tratamiento a que se refiere la Ley de Habeas Data, 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:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas 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 y en los términos de la misma.

## **6. DERECHOS DE LOS TITULARES**

Los Titulares de datos personales gozarán de los siguientes derechos, y de aquellos que les otorgue la ley:

**a)** Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al Responsable del tratamiento o Encargados 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 al Responsable del tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento.

**c)** Ser informado por el Responsable del tratamiento o el Encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les 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 del dato 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 el



Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución;

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

## **7. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR DE DATOS PERSONALES**

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, por regla general en el tratamiento de datos de carácter personal UPS Colombia recolectará la autorización previa e informada del Titular, la cual podrá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

### **7.1 Eventos en los cuales no es necesaria la autorización**

La autorización del Titular 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;
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

## **8. DEBERES DE UPS COLOMBIA COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

UPS Colombia como Responsable del tratamiento de datos personales, cumplirá los siguientes deberes:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, 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 por 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 que se suministre al Encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del tratamiento.
- h) Suministrar al Encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.
- i) Exigir al Encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley Estatutaria 1581 de 2012.
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- l) Informar al Encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- n) 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.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **9. POLÍTICAS ESPECÍFICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**

### **9.1 Tratamiento de datos personales de Empleados**

UPS Colombia recolecta los datos personales de sus **Trabajadores** los cuales son calificados por la compañía como de reserva, y solo serán revelados por la empresa con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales de los empleados de la empresa serán:



- a) Dar cumplimiento a las obligaciones que impone la ley laboral colombiana a los empleadores, o bien las órdenes que impartan las autoridades colombianas competentes
- b) Dar cumplimiento al Reglamento Interno de Trabajo de UPS Colombia
- c) Para los fines establecidos en el documento “Aviso de privacidad para empleado internacional de UPS”

UPS Colombia almacena los datos personales de sus empleados, incluidos los que hayan sido obtenidos en desarrollo del proceso de selección, y los conserva en una carpeta identificada con el nombre de cada uno de ellos.

A tal carpeta solo tendrá acceso y será tratada por el Área de Recursos Humanos, con la finalidad de administrar la relación contractual entre UPS Colombia y el empleado.

UPS Colombia trata datos sensibles de sus trabajadores con la única finalidad de controlar el horario de ingreso a las instalaciones de la compañía y proporcionar ambientes de trabajo seguros. Para los efectos de este tratamiento se recolecta la respectiva autorización que en todo caso será expresa y facultativa, indicando claramente los datos sensibles objeto de tratamiento y la finalidad del mismo.

Así mismo, contará con elevados sistemas de seguridad para el manejo de aquellos datos sensibles y su reserva, en el entendido que tales datos sensibles solo serán usados por UPS Colombia, para los fines antes mencionados.

Terminada la relación laboral, UPS Colombia procederá a almacenar todos los datos personales que haya obtenido del proceso de selección y la documentación generada en desarrollo de la relación laboral, en un archivo central con acceso restringido, sometiendo en todo momento la información a medidas y niveles de seguridad adecuados, dado que la información laboral pueda contener datos de carácter sensible.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior a veinte (20) años contados a partir de la terminación de la relación laboral, o de acuerdo a las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información.



## **9.2 Tratamiento de datos personales para selección y contratación de personal**

UPS Colombia recolecta los datos personales de aspirantes a través de hojas de vida, los cuales son calificados por la compañía como de reserva, y solo serán revelados por la empresa con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales de los aspirantes de la empresa serán:

- a) Reclutar, seleccionar y contratar según sea el caso
- b) Realización de gestiones para las etapas precontractual, contractual y pos contractual.
- c) Envío de notificaciones sobre estados del proceso de selección y o contratación
- d) Corroborar cualquier requerimiento que se ocasione en desarrollo del proceso de selección y o contratación
- e) Dar cumplimiento a las obligaciones que impone la ley laboral

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior a 6 meses contado a partir de su recolección de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hacen necesario el manejo de la información

## **9.3 Tratamiento de datos personales de Clientes**

UPS Colombia recolecta los datos personales de sus Clientes y los almacena en una base de datos la cual es calificada por la empresa como de reserva, y solo será revelada con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales de los Clientes de UPS Colombia serán:

- a) Realización de gestiones para las etapas precontractual, contractual y pos contractual
- b) Vinculación en general de cada cliente
- c) Recoger, entregar y hacer seguimiento de los envíos
- d) Ofrecer los productos y servicios que usted solicita (como logística, gestión de cadena de suministro, servicios de intermediación y despacho de aduanas, y servicios financieros)



- e) Cumplir con el objeto del contrato celebrado, incluyendo actividades de envío de mercancía, cumplimiento y trámite de garantías, entre otros.
- f) Procesar y recopilar pagos
- g) Prestar servicio de apoyo y respuesta a los clientes y comunicarnos con usted sobre sus solicitudes, preguntas y comentarios
- h) Establecer y gestionar su cuenta de UPS Colombia (incluida su cuenta en línea de UPS.com y sus diversas funciones, como agenda de direcciones y el Centro de facturación de UPS Colombia)
- i) Ofrecerle productos y servicios que creemos que le pueden interesar
- j) Comunicarle y gestionar su participación en eventos especiales, programas, encuestas, concursos, sorteos y otras ofertas o promociones
- k) Permitirle publicar en nuestros blogs y relacionarse con UPS Colombia mediante las redes sociales
- l) Enviar información a sus contactos si nos pide que lo hagamos
- m) Procesar las reclamaciones que recibimos relacionadas con nuestros servicios
- n) Operar, evaluar y mejorar nuestro negocio (esto incluye: desarrollo de nuevos productos y servicios; gestión de nuestras comunicaciones; determinación de la eficacia de nuestras ventas, marketing y publicidad; análisis y mejora de nuestros productos, servicios, sitios web y aplicaciones; y realización de actividades de contabilidad, auditoría, facturación, reconciliación y recopilación)
- o) Llevar a cabo análisis de datos (esto incluye: investigación de mercado y de consumidor, análisis de tendencias, análisis financiero y anonimización de la información personal)
- p) Identificar, prevenir y protegernos contra el fraude y otras actividades delictivas, reclamaciones y otras obligaciones
- q) Cumplir las exigencias legales correspondientes y nuestras políticas

Así mismo, contará con adecuados sistemas de seguridad para el manejo de aquellos datos sensibles y su reserva, en el entendido que tales datos sensibles solo serán usados por UPS Colombia, para los fines antes mencionados.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior al tiempo que dure la relación del cliente con la empresa, y el tiempo adicional que se requiera de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información.

#### **9.4 Tratamiento de datos personales de Proveedores**



UPS Colombia, recolecta los datos personales de sus Proveedores y los almacena en una base de datos la cual, aunque se compone en su mayoría de datos públicos, es calificada por la compañía como de reserva, y que en el caso de datos privados, solo los revelará por la empresa con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales de los Proveedores de UPS Colombia, serán:

- a. Envío de invitaciones a contratar y realización de gestiones para las etapas precontractual, contractual y pos contractual.
- b. Envío de invitaciones a eventos programados por la Compañía o sus vinculadas.
- c. 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.
- d. Las demás establecidas específicamente en las autorizaciones que sean otorgadas por los propios proveedores.

UPS Colombia, solo recaudará de sus proveedores los datos que sean necesarios, pertinentes y no excesivos para la finalidad de selección, evaluación y ejecución del contrato a que haya lugar.

La recolección de los datos personales de empleados de los proveedores por parte de UPS Colombia, tendrá en todo caso como finalidad verificar la idoneidad y competencia de los empleados; es decir, una vez verificado este requisito, UPS Colombia, devolverá tal información al Proveedor, salvo cuando se autorice expresamente su conservación.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior al tiempo que dure la relación del Proveedor con la empresa, y el tiempo adicional que se requiera de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hagan necesario el manejo de la información.

#### **9.5 Tratamiento de datos personales de Visitantes en el Control Ingreso**

UPS Colombia recolecta los datos personales de sus visitantes y los almacena en una base de datos la cual es calificada por la empresa como de reserva, y solo será revelada por la empresa con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.



Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales de quienes ingresan a las instalaciones de UPS Colombia serán:

- a) Asegurar el ingreso a las instalaciones de la empresa a personas que cuentan con la autorización de libre tránsito y restringir el paso a aquellas personas que no estén autorizadas.
- b) Garantizar la seguridad en los ambientes vigilados.
- c) Permitir ambientes de trabajo adecuados para el desarrollo seguro de las actividades al interior de la empresa.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior a 6 meses días contado a partir de su recolección de acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hacen necesario el manejo de la información.

#### **9.6 Tratamiento de datos personales de Registro de Video vigilancia**

UPS Colombia recolecta datos biométricos de sus trabajadores y visitantes a través de sus Cámaras de Vigilancia y los almacena en una base de datos la cual es calificada por la compañía como de reserva, y solo será revelada con la expresa autorización del titular o cuando una Autoridad Competente lo solicite.

Las finalidades para las cuales son utilizados los datos personales contenidos en las Cámaras de Vigilancia de UPS Colombia serán:

- a) Garantizar la seguridad en los ambientes laborales.
- b) Permitir ambientes de trabajo adecuados para el desarrollo seguro de actividades laborales de la compañía.
- c) Controlar el ingreso, permanencia y salida empleados y contratistas en las instalaciones de la empresa.
- d) Realizar seguimiento a la carga de nuestros clientes durante el proceso operativo
- e) Monitorear la integridad de nuestras instalaciones, empleados, clientes y proveedores

Para cumplir con el deber de información que le corresponde a UPS Colombia como administrador de datos personales, la empresa implementará Avisos de Privacidad en las zonas en donde se realice la captura de imágenes que impliquen tratamiento de datos personales.

En todo caso, la información no será objeto de tratamiento por un período superior a treinta (30) días para instalaciones operativas y sesenta (60) días para instalaciones administrativas, contados a partir de su recolección de



acuerdo con las circunstancias legales o contractuales que hacen necesario el manejo de la información.

## **10.TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES**

UPS Colombia actualmente realiza Transferencia Internacional de Datos Personales en virtud de su calidad de oficina de sociedad extranjera que está ubicada en Estados Unidos de América. Para realizar la Transferencia internacional de Datos Personales, además de contar con la autorización expresa e inequívoca por parte del Titular, UPS Colombia se asegurará que la acción proporcione los niveles adecuados de protección de datos y atienda a los requisitos fijados en Colombia por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

La empresa actualmente realiza Transmisión Internacional de Datos Personales por cuanto algunas de sus bases de datos son almacenadas en servidores externos a la compañía ubicados en el exterior a cargo de un tercero. En todo caso para realizar la Transmisión internacional de Datos Personales, además de informar al titular y contar con su autorización, UPS Colombia se asegurará que la acción de transmitir esté regulada por un contrato que contemple los requisitos fijados en Colombia por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

## **11.DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

UPS Colombia no realiza de forma directa el tratamiento de datos personales de menores de Edad. Sin embargo, de forma particular la empresa recolecta y trata los datos personales de los hijos menores de edad de sus trabajadores, con la única finalidad de cumplir con las obligaciones que impone la ley a los empleadores en relación con las afiliaciones a sistema de seguridad social y parafiscales, y en particular para permitir el disfrute de los derechos fundamentales de los niños a la salud y a la recreación.

En todo caso, UPS Colombia recolectará cuando corresponda la respectiva autorización para su tratamiento, teniendo siempre de presente el interés superior del menor y el respeto de los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes.

## **12.PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS Y PETICIONES, Y MECANISMOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES**



El Titular, sus causahabientes, su representante y/o apoderado, o quien se determine por estipulación a favor de otro; podrá hacer ejercicio de sus derechos a través de los siguientes canales:

- Comunicación escrita enviada o entregada en el domicilio y sede principal de la compañía, ubicada en la Carrera 85K 46A-66 Torre 2 Oficina 201 Complejo logístico San Cayetano, en la ciudad de Bogotá en el horario de Lunes a Viernes de 8 a.m. a 5 p.m.
- Solicitud presentada al correo [habeasdataco@ups.com](mailto:habeasdataco@ups.com)

Para facilidad y por estandarización, se ha dispuesto una plantilla para el diligenciamiento de la solicitud en el sitio Web: [Formulario de Consultas, Peticiones y Reclamaciones](#)

## **12.1 Consultas**

Se podrá consultar la información personal del Titular que repose en las bases de datos de UPS Colombia, y la empresa se encargará de suministrar toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del solicitante.

Una vez UPS Colombia reciba la consulta adelantará los pasos que se describen a continuación. Tenga en cuenta que la consulta podrá enviarse y/o ser tramitada a través de los canales dispuestos por la compañía para atender los asuntos relacionados con la privacidad y la protección de Datos Personales. Preferiblemente el asunto de referencia deberá ser: "Habeas data".

- a) UPS Colombia verificará la identidad del solicitante (Copia del documento de identidad C.C., T.I., C.E. o pasaporte; y poder cuando sea a través de un autorizado) para determinar si está legitimado para elevar la consulta y si es, bajo parámetros razonables, el mismo suscriptor.
- b) Si el solicitante tiene las credenciales y/o autorizaciones para elevar la consulta, entonces UPS Colombia procederá a atenderla dentro de los siguientes diez (10) días hábiles, contados desde la recepción de la consulta.
- c) Si el solicitante no tiene las credenciales y/o autorizaciones correspondientes para consultar sobre ciertos Datos Personales, se le informará dentro de los diez (10) días hábiles, contados desde la recepción de la consulta. En este caso, se le dará la opción al solicitante que demuestre la capacidad o la autorización para elevar la consulta, aportando información adicional.



- d) Si la consulta no puede ser atendida dentro de los diez (10) días hábiles, se contactará al solicitante para comunicarle los motivos por los cuales el estado de la solicitud se encuentra en “trámite”. No obstante, la respuesta definitiva no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- e) Las respuestas serán enviadas preferentemente por correo electrónico o por un medio similar al cual fueron recibidas. En todo caso, las respuestas definitivas a todas las solicitudes no pueden tardar más de quince (15) días hábiles desde la fecha en la que la solicitud inicial fue recibida por UPS Colombia.
- f) UPS Colombia guardará copia de todas las consultas, por si los Titulares o Autorizados desean copia de ellas eventualmente.

### **12.2 Peticiones, Quejas o Reclamos (PQR)**

Cuando se considere que la información contenida en una base de datos de UPS Colombia debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando se advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Habeas Data, se podrán presentar reclamación ante UPS Colombia a través de los canales dispuestos por la compañía, la cual será tramitada bajo las siguientes reglas:

- a) El reclamo se formulará mediante comunicación escrita dirigida a UPS Colombia, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.
- b) 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.
- c) En caso que UPS Colombia reciba un reclamo del cual no sea competente para resolverlo, la empresa dará traslado a quien efectivamente corresponda en un término máximo de **dos (2) días hábiles** e informará al Titular.
- d) Una vez recibido el reclamo completo, la empresa incluirá en la respectiva base de datos una leyenda que diga "**En trámite**" y el motivo del mismo, en un término no mayor a **dos (2) días hábiles**. La empresa conservará dicha leyenda en el dato objeto de discusión hasta que el reclamo sea decidido.
- e) 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 atender el reclamo dentro de dicho término, la empresa informará al Titular los motivos de la demora y la nueva 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.

### **12.3 Requisito de procedibilidad**

El Titular, sus causahabientes, su representante y/o apoderado, o quien se determine por estipulación a favor de otro; sólo podrá presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio por el ejercicio de sus derechos una vez haya agotado el trámite de Consulta o Reclamo directamente ante la empresa.

### **12.4 Petición de actualización y/o rectificación**

UPS Colombia rectificará y actualizará, a solicitud del titular, la información que sea inexacta o se encuentre incompleta, atendiendo al procedimiento y los términos antes señalados, para lo cual el Titular deberá allegar la solicitud según los canales dispuestos por la compañía, indicando la actualización y rectificación del dato y a su vez deberá aportar la documentación que soporte tal petición.

### **12.5 Revocatoria de la autorización y/o supresión del Dato**

El Titular podrá revocar en cualquier momento el consentimiento o autorización dada para el tratamiento de sus datos personales, siempre y cuando no se encuentre un impedimento consagrado en una disposición legal o contractual.

Así también el Titular tiene derecho a solicitar en todo momento a UPS Colombia, la supresión o eliminación de sus datos personales cuando:

- a) Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
- b) Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron obtenidos.
- c) Se haya cumplido el tiempo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron obtenidos.

Tal supresión implica la eliminación bien sea de manera total o parcial de la información personal, de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por UPS Colombia.



El derecho de cancelación no es absoluto y por lo tanto UPS Colombia podrá negar revocatoria de autorización o eliminación de los datos personales en los siguientes casos:

- a) El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b) La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- c) Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

### **13 MODIFICACIÓN DE LAS POLÍTICAS**

UPS Colombia se reserva el derecho de modificar la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales en cualquier momento. Sin embargo, toda modificación será comunicada de forma oportuna a los titulares de los datos personales a través de los medios habituales de contacto con diez (10) días hábiles de antelación a su entrada en vigencia.

En el evento que un titular no esté de acuerdo con la nueva Política General o especial y con razones válidas que se constituyan en una justa causa para no continuar con la autorización para el tratamiento de datos personales, el Titular podrá solicitar a la empresa el retiro de su información a través de los canales indicados en el Capítulo 12. Sin embargo, los Titulares no podrán solicitar el retiro de sus datos personales cuando la empresa tenga un deber legal o contractual de tratar los datos.

### **14 VIGENCIA**

La presente Política rige a partir del 01 de Junio de 2017