

## **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

**Razón social:** A&V EXPRESS SA.

**Nit:** 830.055.842-2

**Domicilio:** CL 70 # 9-87

**Teléfono:** 4431860

**Correo electrónico:** [servcliente2@ayv-express.com.co](mailto:servcliente2@ayv-express.com.co)

### **1. OBJETIVO, NORMATIVIDAD LEGAL Y ÁMBITO DE APLICACIÓN:**

La presente política de Tratamiento de datos personales tiene como objetivo dar cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 modificado por el Decreto 1074 de 2015 y demás disposiciones complementarias, y será adoptada por la compañía A&V EXPRESS S.A., respecto de la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y de todas aquellas actividades que constituyan tratamiento de datos personales, así como la finalidad para la cual han sido recolectados los mismos; por tanto se ha desarrollado la presente política de tratamiento de datos personales que la compañía A&V EXPRESS S.A., realiza para la efectiva prestación de los servicios en los que se enmarca el objeto social, cuyas principales actividades corresponden a los servicios postales.

**2. DEFINICIONES:** Para efectos de la ejecución e interpretación de la presente política serán aplicables y se deberán tener en cuenta las siguientes definiciones:

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

**Aviso de privacidad:** Comunicación Verbal, documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el responsable, que se pone a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. En el Aviso de Privacidad se informa al Titular la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades de tratamiento que se pretende dar a los datos personales

**Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento

# ***A&V EXPRESS S.A.***

MENSAJERÍA EXPRESA

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

**Dato público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. 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.

**Dato personal público:** Es toda información personal que es de conocimiento libre y abierto para el público en general.

**Dato personal privado:** Es toda la información personal que tiene un conocimiento restringido y en principio privado para el público en general.

**Dato sensible:** 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

**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, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que se ponga a disposición el responsable. Así mismo por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad; también por el representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento; y finalmente a favor de otro o para otro.

**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.

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

## **DATOS DEL RESPONSABLE Y/O ENCARGADO DEL TRATAMIENTO**

RAZON SOCIAL	A&V EXPRESS S.A.
DOMICILIO PRINCIPAL	CL 70 9-87
CIUDAD	BOGOTA
CORREO ELECTRONICO:	<a href="mailto:servcliente2@ayv-express.com.co">servcliente2@ayv-express.com.co</a>
Teléfonos:	4431860

A&V EXPRESS S.A., pone a disposición el área de servicio al cliente, quien será el responsable de la atención de peticiones, quejas, consultas y reclamos.

### **3. FINALIDAD CON LA QUE SE EFECTÚA LA RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y TRATAMIENTO DE LOS MISMOS**

A&V EXPRESS S.A., podrá hacer uso de los datos personales para las siguientes finalidades:

Ejecutar la relación comercial y contractual existente con sus clientes, proveedores y trabajadores, incluida el pago de obligaciones contractuales.

Para el desarrollo y prestación de los servicios en los que se enmarca el objeto social de A&V EXPRESS S.A., cuya principal actividad corresponde a los servicios postales.

Informar sobre nuevas líneas de servicios y/o sobre cambios en los mismos.

Evaluar la calidad del servicio y realizar seguimiento respectivo de clientes

Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación creado o por crearse, información comercial, publicitaria sobre los servicios, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general los servicios, actividades y eventos ofrecidos por nuestra Empresa.

# **A&V EXPRESS S.A.**

MENSAJERÍA EXPRESA  
Actividades propias del proceso de selección, evaluación, y vinculación de personal.

Soportar procesos de auditoría interna o externa para los sistemas de gestión de calidad y salud en el trabajo implementados o a implementarse por la Empresa.

Registrar la información del personal que trabaje en la empresa (activa e inactiva) en las bases de datos de A&V EXPRESS S.A.

Los indicados en la autorización otorgada por el titular del dato o descritos en el aviso de privacidad respectivo, según sea el caso.

Todo dato personal proporcionado, será utilizado sólo para los propósitos aquí señalados, y por tanto, A&V EXPRESS S.A., no procederá a vender, licenciar, transmitir, o divulgar la misma, salvo que: (i) exista autorización expresa para hacerlo; (ii) sea necesario para permitir a los contratistas o agentes prestar los servicios encomendados; (iii) sea necesario con el fin de proveer nuestros servicios y/o productos; (iv) que sea requerido o permitido por la Ley.

## **4. PRINCIPIOS APLICABLES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Para dar cumplimiento a la Política de Protección de Datos Personales, así como a las obligaciones impartidas por la Ley 1581 de 2012 y su Decreto reglamentario, que involucra el manejo y tratamiento de datos personales, sensibles y de menores, la compañía A&V EXPRESS S.A., se regirá por los siguientes principios:

**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. Los datos personales, salvo la información pública, y lo dispuesto en la autorización otorgada por el titular del dato, 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

**Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento. En consecuencia A&V EXPRESS S.A., se compromete a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelar a terceros la información personal, técnica, contable, comercial o de cualquier otro tipo suministrada en la ejecución y ejercicios de las funciones diferentes a las gremiales. Todas las personas con vínculo contractual o laboral vigente o desvinculadas a futuro para la administración y manejo de bases de

# ***A&V EXPRESS S.A.***

MENSAJERÍA EXPRESA  
datos, deberán suscribir un compromiso de confidencialidad para efectos de asegurar la responsabilidad, esta obligación persiste y se mantiene aun después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento.

**Principio de finalidad:** El Tratamiento de los datos personales recogidos debe obedecer a una finalidad legítima, la cual debe ser informada al Titular. A&V EXPRESS S.A., tratara datos de carácter personal cuando lo requiera para el desarrollo de sus actividades.

**Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede llevarse a cabo 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.

**Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. La veracidad y calidad de los datos personales estarán sujetas a lo informado por cada uno de los titulares de la misma, quedando eximida A&V EXPRESS S.A., de cualquier tipo de responsabilidad frente a su calidad.

**Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de parte de A&V EXPRESS S.A., en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan de carácter personal que estén siendo tratados con forme a lo establecido por el Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

**Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por parte de A&V EXPRESS S.A., se deberá proteger mediante el uso de las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su alteración, adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, respecto a la información de carácter personal.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** En el evento que se recolecten datos personales sensibles, el Titular podrá negarse a autorizar su Tratamiento.

## **TRATAMIENTO**

**Tratamiento de datos públicos:** la compañía A&V EXPRESS S.A, advierte que trata sin previa autorización del Titular los datos personales de naturaleza pública que administra en el cumplimiento de sus actividades.

**Tratamiento de datos sensibles:** la compañía A&V EXPRESS S.A., utiliza y trata datos catalogados como sensibles, cuando: El tratamiento haya sido autorizado expresamente por el Titular de los datos sensibles, salvo en los casos que por Ley, no se requiera el otorgamiento de dicha autorización; sea necesario para

salvaguardar el interés vital del titular; se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial o cuando el Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica o, dentro del marco de procesos de mejoramiento.

**Autorización de uso y tratamiento de datos personales:** Cuando se trate de datos diferentes a los de naturaleza pública, definidos en el numeral 2 del artículo 3 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013, se solicitará previamente la autorización para el tratamiento de datos personales por cualquier medio que permita ser utilizado como prueba.

## **5. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES OBJETO DE TRATAMIENTO**

Los titulares de datos personales por sí o por intermedio de su representante y/o apoderado o su causahabiente podrán ejercer los siguientes derechos, respecto de los datos personales que sean objeto de tratamiento por parte de **A&V EXPRESS S.A.**

**Derecho de acceso:** En virtud del cual podrá acceder a los datos personales que estén bajo el control de **A&V EXPRESS S.A.**, se garantiza el derecho de acceso conforme a la Ley 1581 de 2012 solamente a los Titulares de datos personales que correspondan a personas naturales, previa acreditación de la identidad del titular, legitimidad, o personalidad de su representante, poniendo a disposición de éste, sin costo o erogación alguna, de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales tratados, a través de cualquier medio de comunicación incluyendo los electrónicos. Dicho acceso, se sujeta a los límites establecidos en el artículo 21 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

**Derecho de actualización, rectificación y supresión:** En virtud del cual podrá solicitar la actualización, rectificación y/o supresión de los datos personales objeto de tratamiento, de tal manera que se satisfagan los propósitos del tratamiento

**Derecho a solicitar prueba de la autorización:** salvo en los eventos en los cuales, según las normas legales vigentes, no se requiera de la autorización para realizar el tratamiento

**Derecho a ser informado respecto del uso del dato personal**

**Derecho a presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio:** por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente sobre tratamiento de datos personales

**Derecho a requerir el cumplimiento de las órdenes emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.**

# ***A&V EXPRESS S.A.***

MENSAJERÍA EXPRESA

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Para efectos del ejercicio de los derechos antes descritos tanto el titular como la persona que lo represente deberá demostrar su identidad y, de ser el caso, la calidad en virtud de la cual representa al titular.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Los derechos de los menores de edad serán ejercidos por medio de las personas que estén facultadas para representarlos.

## **6. DEBERES EN RELACION CON EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:**

A&V EXPRESS S.A., está obligada a cumplir los deberes que al respecto imponga la Ley. En consecuencia se deben cumplir las siguientes obligaciones: **A.** Deberes cuando actúa como responsable: (i) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular. (ii) Informar de manera clara y suficiente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada. (iii) Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos personales (iv) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política (v) Procurar que los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en la siguiente política (vi)-Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. (vii) Actualizar la información cuando sea necesario. (viii) Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente. **B.** Deberes cuando obra como Encargado del tratamiento de datos personales. Si realiza el tratamiento de datos en nombre de otra entidad u organización (Responsable del tratamiento) deberá cumplir los siguientes deberes: (i) Establecer que el Responsable del tratamiento esté autorizado para suministrar los datos personales que tratará como Encargado (ii) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Hábeas Data. (iii) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. (iv) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos. (v) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente política. (vi) Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se establece en la presente política. (vii) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el titular o facultadas por la ley para dicho efecto. (viii) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares. (ix) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio. **C.** Deberes cuando realiza el tratamiento a través de un Encargado (i) Suministrar al Encargado del tratamiento únicamente los datos personales cuyo tratamiento esté previamente autorizado. (ii) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. (iii) Comunicar de forma oportuna al Encargado del tratamiento todas las novedades

# **A&V EXPRESS S.A.**

MENSAJERÍA EXPRESA  
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. (iv) Informar de manera oportuna al Encargado del tratamiento las rectificaciones realizadas sobre los datos personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes. (v) Exigir al Encargado del tratamiento, en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular. (vi) Informar al Encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentre en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo. **D. Deberes** respecto de la Superintendencia de Industria y Comercio (i) Informarle las eventuales violaciones a los códigos de seguridad y la existencia de riesgos en la administración de la información de los titulares. (ii) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **7. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS POR PARTE DE LOS TITULARES**

### **7.1 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE CONSULTAS**

Los Titulares podrán conocer la información personal que posee A&V EXPRESS S.A., quien suministrará toda la información contenida en el registro de sus bases de datos o cualquier otro medio que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta se formulará a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico dirigido [a\\_servcliente2@ayv-express.com.co](mailto:a_servcliente2@ayv-express.com.co)
- A través de las línea telefónica 4431860
- Radicación de solicitud física en nuestra oficina principal Calle 70 9-87 en la ciudad de Bogotá, o a través de la página web [www.ayv-express.com.co](http://www.ayv-express.com.co) opción Contáctenos.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. 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.

### **7.2 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE RECLAMOS**

El Titular que considere que la información de carácter personal que posee A&V EXPRES S.A., debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la

# **A&V EXPRESS S.A.**

MENSAJERÍA EXPRESA  
ley, podrá presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico dirigido [a servcliente2@ayv-express.com.co](mailto:servcliente2@ayv-express.com.co)
- A través de las línea telefónica 4431860
- Radicación de solicitud física en nuestra oficina principal Carrera 16 A 79-25 en la ciudad de Bogotá, o a través de la página web [www.ayv-express.com.co](http://www.ayv-express.com.co) opción Contáctenos.

Para cualquiera de los casos debe indicar la información que desea corregir, actualizar o suprimir (cuando proceda), adjuntando los soportes correspondientes en caso de ser necesario. 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. 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. 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, 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.

## **8. VIGENCIA**

**8.1 VIGENCIA DE LA POLITICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACION** La presente Política rige a partir del 02 de enero de 2017. A&V EXPRESS S.A., podrá modificar la política para el tratamiento de datos personales como parte fundamental en el cumplimiento con las obligaciones establecidas por la Ley 1581 de 2012.

**8.2 VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS** La vigencia de las bases de datos corresponderá a lo establecido en los procedimientos internos de A&V EXPRESS S.A., los cuales se encuentran acordes con la normatividad legal vigente.

## **AVISO DE PRIVACIDAD**

### **DATOS DEL RESPONSABLE Y/O ENCARGADO DEL TRATAMIENTO**

RAZON SOCIAL	A&V EXPRESS S.A.
DOMICILIO PRINCIPAL	CL 70 9-87
CIUDAD	BOGOTA
CORREO ELECTRONICO:	<a href="mailto:servcliente2@ayv-express.com.co">servcliente2@ayv-express.com.co</a>
Teléfonos:	4431860

A&V EXPRESS S.A., pone a disposición el área de servicio al cliente, quien será el responsable de la atención de peticiones, quejas, consultas y reclamos, ante la cual el titular de la información puede ejercer sus derechos de actualizar, conocer, suprimir, rectificar y revocar la autorización correspondiente.

A&V EXPRESS S.A., en cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1581 de 2012 y a lo previsto en sus Decretos reglamentarios, considerada como responsable y/o encargada del tratamiento de datos personales, desarrolla el presente aviso de privacidad y de protección de datos personales respecto de la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y de todas aquellas actividades que constituyan tratamiento de datos personales, así como la finalidad para la cual han sido recolectados los mismos; por tanto se ha desarrollado la política de tratamiento de datos personales la cual podrá ser consultada en la página web [www.ayv-express.com.co](http://www.ayv-express.com.co)

Los datos se recaudan especialmente para la efectiva prestación de los servicios en los que se enmarca el objeto social de A&V EXPRESS S.A., cuyas principales actividades corresponden a los servicios postales.

Certificados por la norma ISO 9001:2008, cumplimos con todos los controles y procedimientos de seguridad de la información establecidos por dicha norma para la protección y privacidad de los titulares de datos personales que suministren su información, recibéndola y almacenándola de forma adecuada y segura. Los datos que sean recolectados corresponden a los efectivamente suministrados por el titular y de él depende la veracidad o calidad de los mismos.

El presente aviso de privacidad rige a partir de su publicación en el sitio web [www.ayv-express.com.co](http://www.ayv-express.com.co)

Cordialmente;

**Gerencia General**