



# **MULTISERVI SERVICIOS & ASESORIAS S.A.S.**

**NIT No. 900621006-3**

**POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES  
Versión No. 1**



**POLITICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES  
MULTISERVI SERVICIOS & ASESORIAS S.A.S.  
NIT No. 900621006-3**

## **1. INTRODUCCIÓN**

MULTISERVI SERVICIOS & ASESORIAS S.A.S., como compañía de prestación remunerada de servicios y la explotación de la industria del aseo en cualquiera de sus modalidades, desde su origen ha estado comprometida, a prestar un servicio de calidad, que es la garantía de desarrollo del país. Desde su creación, ha propendido por el respeto a la persona, a la prestación integral y personalizada de los servicios que ofrece; trabajando para divulgar, en los ámbitos interno y externo, una cultura que promueva la dignidad de la persona humana.

Basándonos en nuestros compromisos y planteamientos sociales se busca salvaguardar las garantías constitucionales consagradas en el Artículo 15 de la Carta Política, referentes al derecho que tienen todas las personas a su intimidad familiar y personal, y así mismo a la posibilidad de conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de es públicas y privadas, MULTISERVI SERVICIOS & ASESORIAS S.A.S., presenta a la comunidad las siguientes Políticas de Protección de datos personales, acorde con los lineamientos señalados en la Ley No. 1581 de 2012 **"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"** y su respectivo Decreto Reglamentario No. 1074 de 2015 **"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo"**.

Las políticas para el tratamiento de la información que rigen la actividad desarrollada por MULTISERVI SERVICIOS & ASESORIAS S.A.S. y el manejo de sus bases de datos, se desarrollan en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, según la cual todas las entidades públicas o privadas que manejen datos personales, deberán adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial para asegurar el efectivo ejercicio de los derechos de los titulares. Toda la información recolectada y almacenada en cualquier medio por MULTISERVI SERVICIOS & ASESORIAS S.A.S. a través de sus diferentes canales de comunicación, en medios digitales o impresos y que conforma las bases de datos de MULTISERVI SERVICIOS & ASESORIAS S.A.S., obtenida de clientes, proveedores, empleados, socios, comunidad en general, se rige por las siguientes políticas de uso y su información será manejada de manera confidencial. Si usted se encuentra relacionado en alguna de nuestras bases de datos es porque ha tenido o mantiene una relación comercial con MULTISERVI SERVICIOS & ASESORIAS S.A.S. o porque ha entregado sus datos de manera voluntaria en



Multiservi  
Servicios & Asesorías

actividades desarrollados por esta compañía o directamente en nuestras oficinas.

## 2. ALCANCE

Nuestra Política de Protección de Datos Personales se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan Datos Personales que sean objeto de Tratamiento por parte de MULTISERVI SERVICIOS & ASESORIAS S.A.S., en cada una de sus áreas quienes de manera individual se consideran responsables y/o encargadas del tratamiento de Datos Personales, (en adelante). Manual que se aplicará al tratamiento de los datos de carácter personal que recoja y maneje MULTISERVI SERVICIOS & ASESORIAS S.A.S.

## 3. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Razón Social: MULTISERVI SERVICIOS & ASESORIAS S.A.S.

NIT: 900621006-3

Dirección: Carrera 30 No. 1 C – 07 de la ciudad de Bogotá D.C., Colombia

Teléfono: (+ 57 1 ) 3032990.

E-mail: [gerencia@multiservis.com](mailto:gerencia@multiservis.com) [recursoshumanos@multiservis.com](mailto:recursoshumanos@multiservis.com)

## 4. DEFINICIONES

Las siguientes son las definiciones consagradas en la Ley No. 1581 de 2012, que permitirán conocer el desarrollo de cada uno de los temas planteados en el presente documento:

- Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.
- 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.
- Base de Datos: Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento.
- Dato Personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- 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. En los eventos en que el Responsable no ejerza como Encargado de la Base de Datos, se identificará expresamente quién será el Encargado.
- 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.



**Multiservi**  
Servicios & Asesorías

- Términos y Condiciones: marco general en el cual se establecen las condiciones para los participantes de actividades promocionales o afines.
- Titular: Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.
- Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- 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.

## **5. TRATAMIENTO**

MULTISERVI SERVICIOS & ASESORIAS S.A.S., actuando en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades comerciales, así también para el fortalecimiento de sus relaciones con terceros, recolecta, almacena, usa, circula y suprime Datos Personales correspondientes a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, consumidores, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores.

## **6. FINALIDAD**

Los Datos Personales son objeto de Tratamiento por parte de MULTISERVI SERVICIOS & ASESORIAS S.A.S. con las siguientes finalidades:

- 6.1. Para el envío de información a sus trabajadores y familiares;
- 6.2. Para la prestación de los servicios de salud a los familiares de los trabajadores de MULTISERVI SERVICIOS & ASESORIAS S.A.S., beneficiarios del servicio de salud;
- 6.3. Para el reconocimiento, protección y ejercicio de los derechos de los accionistas de MULTISERVI SERVICIOS & ASESORIAS S.A.S.;
- 6.4. Para el fortalecimiento de las relaciones con sus proveedores y clientes, mediante el envío de información relevante, la toma de pedidos y la atención de Peticiones, Quejas y Reclamos.
- 6.7. Para la verificación de saldos de sus acreedores;
- 6.8. Para la determinación de obligaciones pendientes, la consulta de información financiera e historia crediticia y el reporte a centrales de información de obligaciones incumplidas, respecto de sus deudores;
- 6.9. Para mejorar, promocionar y desarrollar sus productos y los de sus compañías vinculadas a nivel mundial;
- 6.10. Para actividades de mercadeo, estadísticas, de investigación y demás propósitos comerciales que no contravengan la legislación vigente en Colombia;
- 6.11. Para la atención de requerimientos judiciales o administrativos y el cumplimiento de mandatos judiciales o legales;
- 6.12. Para eventualmente contactar, vía correo electrónico, o por cualquier otro medio, a personas



**Multiservi**  
Servicios & Asesorías

naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, consumidores, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores, para las finalidades antes mencionadas.

## **7. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES**

Las personas naturales cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento por parte de LA COMPAÑÍA, MULTISERVI SERVICIOS & ASESORIAS S.A.S., tienen los siguientes derechos, los cuales pueden ejercer en cualquier momento:

7.1. Conocer los Datos Personales sobre los cuales LA COMPAÑÍA está realizando el Tratamiento. De igual manera, el Titular puede solicitar en cualquier momento, que sus datos sean actualizados o rectificadas, por ejemplo, si encuentra que sus datos son parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

7.2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a LA COMPAÑÍA para el Tratamiento de sus Datos Personales.

7.3. Ser informado por LA COMPAÑÍA, previa solicitud, respecto del uso que ésta le ha dado a sus Datos Personales.

7.4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales.

7.5. Solicitar a LA COMPAÑÍA la supresión de sus Datos Personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con los procedimientos establecidos en el numeral 11 de esta Política. No obstante, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular de la información tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos y/o Archivos, ni mientras se encuentre vigente la relación entre el Titular y LA COMPAÑÍA, en virtud de la cual fueron recolectados sus datos.

7.6. Acceder de forma gratuita a sus Datos Personales objeto de Tratamiento.

## **8. ÁREA RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y OBSERVANCIA DE ESTA POLÍTICA**

La Dirección Administrativa y Financiera, tiene a su cargo la labor de desarrollo, implementación, capacitación y observancia de ésta Política. Para el efecto, todos los funcionarios que realizan el Tratamiento de Datos Personales en las diferentes áreas de LA COMPAÑÍA, están obligados a reportar estas Bases de Datos a la Dirección Administrativa y a dar traslado a ésta de manera inmediata, de todas las peticiones, quejas o reclamos que reciban por parte de los Titulares de Datos Personales.

La Dirección Administrativa y Financiera, también ha sido designada por LA COMPAÑÍA como área responsable de la atención de peticiones, consultas, quejas y reclamos ante la cual el Titular de la información podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización.

## 9. AUTORIZACIÓN

LA COMPAÑÍA debe solicitar autorización previa, expresa e informada a los Titulares de los Datos Personales sobre los que requiera realizar el Tratamiento.

9.1. Autorización previa significa, que el consentimiento debe ser otorgado por el Titular, a más tardar en el momento de la recolección de los Datos Personales.

9.2. Autorización expresa quiere decir que el consentimiento del Titular debe ser explícito y concreto, no son válidas las autorizaciones abiertas y no específicas. Se requiere que el Titular manifieste su voluntad de autorizar que LA COMPAÑÍA realice el Tratamiento de sus Datos Personales.

Esta manifestación de voluntad del Titular puede darse a través de diferentes mecanismos puestos a disposición por LA COMPAÑÍA, tales como:

- Por escrito, diligenciando un formato de autorización
- De forma oral, en una conversación telefónica o en videoconferencia.

Cualquiera que sea el mecanismo utilizado por LA COMPAÑÍA, es necesario que la autorización se conserve para poder ser consultada con posterioridad.

9.3. Autorización Informada significa que al momento de solicitar el consentimiento al Titular, debe informársele claramente:

- Los Datos Personales que serán recolectados.
- La identificación y datos de contacto del Responsable y del Encargado del Tratamiento.
- Las finalidades específicas del Tratamiento que se pretende realizar, es decir: cómo y para qué se va a hacer la recolección, el uso, la circulación de los Datos Personales.
- Cuáles son los derechos que tiene como Titular de los Datos Personales
- El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando éstas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de niñas, niños y adolescentes.

## 10. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NATURALEZA SENSIBLE.

De acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales, se consideran como datos de naturaleza sensible aquellos que afectan la intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como los relacionados con :

- Origen racial o étnico.
- Orientación política.
- Convicciones religiosas / filosóficas.
- Pertenencia a sindicatos, a organizaciones sociales, a organizaciones de derechos humanos o a partidos políticos.



- Salud.
- Vida sexual.
- Datos biométricos (como la huella dactilar, la firma y la foto).

El Tratamiento de los Datos Personales de naturaleza sensible está prohibido por la ley, salvo que se cuente con autorización expresa, previa e informada del Titular, entre otras excepciones consagradas en el Artículo 6º de la Ley 1581 de 2012.

En este caso, además de cumplir con los requisitos establecidos para la autorización, LA COMPAÑÍA deberá:

- Informar al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- Informar al Titular cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento.

NOTA: Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre Datos Personales sensibles.

## **11. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

De acuerdo a lo dispuesto por el Artículo 7º de la Ley No. 1581 de 2012, sólo se realizará el Tratamiento, esto es, la recolección, almacenamiento, uso, circulación y/o supresión de Datos Personales correspondientes a niños, niñas y adolescentes, siempre y cuando este Tratamiento responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, LA COMPAÑÍA deberá obtener la Autorización del representante legal del niño, niña o adolescente, 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.

## **12. SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES**

LA COMPAÑÍA, en estricta aplicación del Principio de Seguridad en el Tratamiento de Datos Personales, proporcionará 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.

### **1. LEGISLACIÓN APLICABLE**

Esta Política de Protección de Datos Personales, el Aviso de Privacidad y el Formato de Autorización que hace parte de esta Política como Anexo 1, se rigen por lo dispuesto en la legislación vigente



Multiservi  
Servicios & Asesorías

sobre protección de los Datos Personales a los que se refieren el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, Ley No. 1581 de 2012, y demás normas que las modifiquen, deroguen o sustituyan.

## **2. VIGENCIA**

Esta Política de Protección de Datos Personales está vigente desde el 01 de Junio de 2017.