



— **Cumple** —



— **Cumple** —

**MANUAL DE POLITICAS
Y PROCEDIMIENTOS**



— **Cumple** —

**MANUAL DE POLITICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

**ÁREA
CUMPLIMIENTO**

VERSIÓN
1

**Fecha de
elaboración**
Diciembre de
2016

**Lugar de
elaboración**
Medellín

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

Elaborado por:
El Área de Cumplimiento

Aprobado por:
Junta Directiva

Responsable de Actualización: Área de Cumplimiento
Contenido: 32 paginas

Tabla de Contenido

| | |
|---|-----------|
| INTRODUCCION..... | 4 |
| OBJETIVOS DEL MANUAL..... | 5 |
| DEFINICIONES..... | 6 |
| 1 AMBITO DE APLICACIÓN..... | 8 |
| 2 ALCANCE DEL MANUAL..... | 8 |
| 3 AUTORIZACION Y CONSENTIMIENTO DEL TITULAR..... | 9 |
| 4 DATOS DE NAVEGACION..... | 11 |
| 5 COOKIES O WEB BUGS..... | 11 |
| 6 AVISO DE PRIVACIDAD..... | 12 |
| 7 TRATAMIENTO AL CUAL SERAN SOMETIDOS LOS DATOS Y FINALIDAD..... | 13 |
| 8 DERECHOS DE LOS TITULARES..... | 14 |



— **Cumple** —

**MANUAL DE POLITICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

ÁREA
CUMPLIMIENTO

VERSIÓN

1

**Fecha de
elaboración**

Diciembre de
2016

**Lugar de
elaboración**

Medellin

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

| | |
|--|-----------|
| 8 DEBERES DEL GRUPO LOGISTICO TCC COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES..... | 16 |
| 9 GARANTIA DEL DERECHO DE ACCESO..... | 18 |
| 10 PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE CONSULTAS, RECLAMOS, PETICIONES DE RECTIFICACION, ACTUALIZACION Y SUPRESION DE DATOS..... | 18 |
| 11 REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS..... | 22 |
| 12 SEGURIDAD DE LA INFORMACION Y MEDIDAS DE SEGURIDAD..... | 22 |
| 13 UTILIZACION Y TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES E INFORMACION..... | 23 |
| 14 RESPONSABLES Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES..... | 23 |
| VIGENCIA..... | 24 |



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

ÁREA
CUMPLIMIENTO

VERSIÓN
1

Fecha de elaboración
Diciembre de 2016

Lugar de elaboración
Medellin

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

INTRODUCCION

El presente manual contiene los criterios que la ley estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 de Protección de Datos Personales y demás normas que las modifiquen, han establecido en favor de los titulares como derecho fundamental. Otorgando al ciudadano la facultad de controlar sus datos personales y la capacidad para decidir y disponer de estos. Articulado con la Constitución política de 1991, donde reza en su artículo 15 que "Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre y el estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución (...)"

Y en su Artículo 20 donde "se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura".

Teniendo en cuenta lo anterior, el Grupo Logístico TCC integrado por las sociedades TCC Inversiones S.A. con NIT 900308342-2, TCC S.A.S. con NIT 860.016.640-4, Global Mensajería S.A.S. con NIT 900053978-1, Altertrac S.A.S. con NIT 900495568-1, Fracor S.A.S. con NIT 811014895-8, Agencia de Aduanas Mario Londoño S.A. Nivel 1, con NIT 890902066 - 2 y Malco Cargo S.A., con NIT 811028981 -4 actuando en calidad de Responsables y encargados de la información de acuerdo con la legislación aplicable, pone a disposición el siguiente manual de políticas y procedimientos que aplica al tratamiento de los datos personales.



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

ÁREA
CUMPLIMIENTO

VERSIÓN
1

Fecha de elaboración
Diciembre de 2016

Lugar de elaboración
Medellin

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

OBJETIVOS DEL MANUAL

Los objetivos definidos por el Grupo Logístico TCC que se establecen para la protección de los datos personales son:

- Implementar medidas apropiadas y efectivas para cumplir con las obligaciones establecidas en la ley.
- Colaborar con las autoridades locales e internacionales para la protección de los datos personales.
- Dar a conocer una guía que permita informar a los titulares de los datos los aspectos y medidas establecidas por la compañía para la protección de los datos personales.
- No sufrir pérdidas económicas, reputacionales, operacionales o de ninguna índole por concepto de sanciones o multas acarreadas por concepto de mala reputación de la información de los titulares.
- Garantizar condiciones de seguridad física y virtual que permitan la integridad de los datos de los empleados, clientes, proveedores y demás entes relacionados con la compañía.
- Consolidar una cultura de protección de datos personales que garantice el conocimiento y aplicación de los mecanismos de control para la prevención de la fuga y la mala manipulación de la información.



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

ÁREA
CUMPLIMIENTO

VERSIÓN
1

Fecha de elaboración
Diciembre de 2016

Lugar de elaboración
Medellín

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

DEFINICIONES

En concordancia con la normatividad vigente y para los efectos del presente Manual, se tendrán 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 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.

Causahabiente: Persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de esta. (Heredero)

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

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 y a 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.



**MANUAL DE POLITICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

ÁREA
CUMPLIMIENTO

VERSIÓN
1

**Fecha de
elaboración**
Diciembre de
2016

**Lugar de
elaboración**
Medellin

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

Datos sensibles: Aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como 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.

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 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



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

ÁREA
CUMPLIMIENTO

VERSIÓN
1

Fecha de
elaboración
Diciembre de
2016

Lugar de
elaboración
Medellín

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

Por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

1. AMBITO DE APLICACIÓN

El Manual de Políticas y Procedimientos del tratamiento de los Datos Personales del Grupo Logístico TCC se desarrolla en cumplimiento de los artículos 15 y 20 de la Constitución Política; de los artículos 17 literal K) y 18 literal F) de la ley estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la Protección de Datos Personales, y del artículo 13 del Decreto 1377 de 2013, por el cual se reglamenta parcialmente la ley anterior y las demás normas que las modifiquen o regulen.

Esta política será aplicable a todos los datos personales registrados en bases de datos que sean objeto de tratamiento por el responsable del mismo.

La elaboración y actualización del presente manual está a cargo de los oficiales de cumplimiento con apoyo del Área de Cumplimiento y es aprobado por la junta directiva. Contiene los responsables de los tratamientos, y finalidades de las bases de datos, derechos de los titulares, atención a los titulares de los datos, procedimientos para ejercer los derechos del titular, las medidas de seguridad, entre otras.

2. ALCANCE DEL MANUAL

El presente manual, abarca toda la información de los clientes, proveedores, empleados y visitantes del Grupo Logístico TCC en desarrollo de su objeto social.

El Grupo Logístico TCC con el propósito de realizar los ajustes que considere necesarios para su efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento, revisará permanentemente el cumplimiento de lo establecido en el presente manual.



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

ÁREA
CUMPLIMIENTO

VERSIÓN
1

Fecha de elaboración
Diciembre de 2016

Lugar de elaboración
Medellín

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

3. AUTORIZACION Y CONSENTIMIENTO DEL TITULAR

El Grupo Logístico TCC requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los datos personales para el tratamiento de los mismos, excepto en los casos expresamente autorizados por la ley:

- a. Cuando la información sea requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b. Cuando los datos sean única y exclusivamente de naturaleza pública.
- c. En aquellos casos de urgencia médica o sanitaria.
- d. Cuando el tratamiento de la información sea con fines históricos, estadísticos o científicos, lo cual está autorizado por la ley.
- e. Cuando el tratamiento esté relacionado con el Registro Civil de las personas.

Manifestación de la Autorización

La autorización al Grupo Logístico TCC para el tratamiento de los datos personales será otorgada por:

- El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el Grupo Logístico TCC.
- Los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado.



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

ÁREA
CUMPLIMIENTO

VERSIÓN
1

Fecha de elaboración
Diciembre de 2016

Lugar de elaboración
Medellin

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

Medios para otorgar la autorización

El Grupo Logístico TCC, obtendrá la autorización mediante diferentes medios, entre ellos, documentos físicos y/o electrónicos, internet, pagina web, o cualquier otro formato que en todo caso permita la obtención del consentimiento mediante conductas inequívocas a través de las cuales se concluya que de no haberse surtido la misma por parte del titular o la persona legítima para ello, los datos no se hubieran almacenado o capturado en las bases de datos.

La autorización será solicitada por el Grupo Logístico TCC de manera previa al tratamiento de los datos personales.

Prueba de la autorización

El Grupo Logístico TCC conservará la prueba de la autorización otorgada por los titulares de los datos personales para su tratamiento, para lo cual utilizará los mecanismos disponibles a su alcance en la actualidad al igual que adoptará las acciones necesarias para mantener el registro de la forma y fecha en la que obtuvo esta. En consecuencia, El Grupo Logístico TCC podrá establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

Revocatoria de la autorización

Los titulares de los datos personales pueden en cualquier momento revocar la autorización otorgada al Grupo Logístico TCC para el tratamiento de sus datos personales o solicitar la supresión de los mismos, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. El Grupo Logístico TCC establecerá los mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su autorización o solicitar la supresión de sus datos personales, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

ÁREA
CUMPLIMIENTO

VERSIÓN
1

Fecha de
elaboración
Diciembre de
2016

Lugar de
elaboración
Medellín

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

Para lo anterior, deberá tenerse en cuenta que la revocatoria del consentimiento puede expresarse, por una parte, de manera total en relación con las finalidades autorizadas, y por lo tanto El Grupo Logístico TCC deberá cesar cualquier actividad de tratamiento. Sin embargo, podrá continuar tratando los datos personales para aquellos fines en relación con los cuales el titular no hubiera revocado el consentimiento.

4. DATOS DE NAVEGACION

El sistema de navegación y el software necesario para el funcionamiento de esta página web recogen algunos datos personales, cuya transmisión se haya implícita en el uso de los protocolos de comunicación de internet.

Por su propia naturaleza, la información recogida podrá permitir la identificación de usuarios a través de su asociación con datos de terceros, aunque no se obtenga para ese fin. En esta categoría de datos se encuentran, la dirección IP o el nombre de dominio del equipo utilizado por el usuario para acceder a la página web, la dirección URL, la fecha y hora y otros parámetros al sistema operativo del usuario.

Estos datos se utilizan con la finalidad exclusiva de obtener información estadística anónima sobre el uso de la página web o controlar su correcto funcionamiento técnico y se cancelan inmediatamente después de ser verificados.

5. COOKIES O WEB BUGS

Este sitio web no utiliza cookies o Web Bugs para recabar datos personales del usuario, sino que su utilización se limita a facilitar al usuario el acceso a la página web. El uso de cookies de sesión, no memorizadas de forma permanente en el equipo del usuario y que desaparecen cuando cierra el navegador, únicamente se limitan a recoger información técnica para identificar la sesión con la finalidad de facilitar el acceso seguro y eficiente de la página web. Si no desea permitir el uso de cookies puede rechazarlas o eliminar las ya existentes configurando su navegador, e inhabilitando el código Java Script del navegador en la configuración de seguridad.



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

ÁREA
CUMPLIMIENTO

VERSIÓN
1

Fecha de elaboración
Diciembre de 2016

Lugar de elaboración
Medellin

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

6. AVISO DE PRIVACIDAD

El aviso de privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, puesto a disposición del titular para informarle acerca del tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se comunica al titular la información relacionada que le será aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

El aviso de privacidad deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- a. La identidad, domicilio y datos de contacto del responsable del tratamiento.
- b. El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo
- c. Los derechos del titular
- d. Los mecanismos generales dispuestos por el responsable para que el titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella. En todos los casos, debe informar al titular como acceder o consultar la política de tratamiento de información.
- e. El carácter facultativo de la respuesta relativa a preguntas sobre datos sensibles.



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

ÁREA
CUMPLIMIENTO

VERSIÓN
1

Fecha de
elaboración
Diciembre de
2016

Lugar de
elaboración
Medellín

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

7. TRATAMIENTO AL CUAL SERAN SOMETIDOS LOS DATOS Y FINALIDAD DEL MISMO

El Grupo Logístico TCC, es una compañía especializada en la prestación de servicios de soluciones logísticas innovadoras dentro de los procesos de la cadena de abastecimiento, en este orden de ideas, el Grupo Logístico TCC, recopila, almacena, utiliza, transmite y, en general realiza actividades relacionadas con el tratamiento de los datos personales, en desarrollo de las siguientes finalidades: A) Para fines comerciales; de atención al cliente, mercadeo, investigación, acreditación, actualización; es decir, para todas aquellas actividades asociadas a la relación comercial o vínculo existente con cualquiera de las sociedades del Grupo TCC. B) Suministrar información y reporte de todas aquellas novedades o eventualidades que sucedan durante el despacho y/o transporte de documentos, paquetes o carga. C) Realización de procesos de selección y promoción de personal. D) Cumplimiento de obligaciones derivadas de contratos laborales y comerciales vigentes. E) Ejecución de programas de formación y capacitación de los empleados y demás eventos organizados por el Grupo TCC, o en los cuales el Grupo TCC tenga algún interés de participación. F) Para fines legales G) Adopción de medidas de control y seguridad sobre las diferentes instalaciones del Grupo TCC. H) Cumplimiento de obligaciones relacionadas con la ejecución del objeto social de TCC, dentro y fuera del territorio nacional. I) Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos) a través de los canales dispuestos por el Grupo logístico TCC para la atención al público o en <http://www.tcc.com.co/web/portal/SIC> y a los correo cumplimiento@tcc.com.co y servicio@malco.com.co J) Establecimiento de canales de comunicación con los titulares de los datos personales, asociadas con las actividades relacionadas en los párrafos anteriores. K) Excepcionalmente y con previa autorización del Representante legal de los menores para Actividades asociativas, culturales, recreativas, deportivas, y sociales; aquellas relativas a la educación y cultura, becas y ayudas estudiantiles a los hijos de los colaboradores



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

ÁREA
CUMPLIMIENTO

VERSIÓN
1

Fecha de elaboración
Diciembre de
2016

Lugar de elaboración
Medellín

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

8. DERECHOS DE LOS TITULARES

En aras de brindar tranquilidad y confianza a los titulares de los datos personales, los siguientes son los derechos que como Grupo y responsables del tratamiento de los datos personales garantizaremos en el tratamiento de nuestras bases de datos:

- a) Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente al Grupo Logístico TCC en su condición de responsable del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a los datos parciales, anexados, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento este expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la Autorización otorgada para el tratamiento de datos, mediante cualquier medio valido, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización.
- c) Ser informado por el Grupo Logístico TCC previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la superintendencia de industria y Comercio, o la entidad que hiciere sus veces, quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen previo tramite de consulta o requerimiento.
- 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.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de la presente política que motiven nuevas consultas.



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

ÁREA
CUMPLIMIENTO

VERSIÓN
1

Fecha de elaboración
Diciembre de 2016

Lugar de elaboración
Medellín

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

Estos derechos podrán ser ejercidos por:

- El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le pongan a disposición.
- Los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- El representante y/ o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado.

Derechos de los niños y adolescentes

En el tratamiento de datos personales se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los menores.

Queda proscrito el tratamiento de datos personales de menores, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública, y en este caso el tratamiento deberá cumplir con los siguientes parámetros:

- a. Responder y respetar el interés superior de los menores.
- b. Asegurar el respeto de los derechos fundamentales de los menores.

Es tarea del estado y las entidades educativas de todo tipo proveer información y capacidad 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.



**MANUAL DE POLITICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

**ÁREA
CUMPLIMIENTO**

**VERSIÓN
1**

**Fecha de
elaboración**
Diciembre de
2016

**Lugar de
elaboración**
Medellin

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

9. DEBERES DEL GRUPO LOGISTICO TCC COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.

EL Grupo Logístico TCC reconoce la titularidad que de los datos personales ostentan las personas y en consecuencia de manera exclusiva podrán decidir sobre los mismos, y por tanto garantizará el cumplimiento de los siguientes deberes en calidad de responsable y/o Encargado:

- a. Garantizar el titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
- b. Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular para el tratamiento de datos personales.
- c. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que la 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, actualizada, comprobable y comprensible.
- f. Actualizar oportunamente 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.



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

ÁREA
CUMPLIMIENTO

VERSIÓN
1

Fecha de elaboración
Diciembre de 2016

Lugar de elaboración
Medellin

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

- 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 este previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012.
- o. Velar por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, en aquellos casos en que entra autorizado el tratamiento de sus datos.
- p. Registrar en la base de datos las leyendas "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley.
- q. Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por la parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- r. Abstenerse de circular información que este siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la superintendencia de industria y comercio.



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

ÁREA
CUMPLIMIENTO

VERSIÓN
1

Fecha de
elaboración
Diciembre de
2016

Lugar de
elaboración
Medellín

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

s. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.

t. Usar 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.

10. GARANTIA DEL DERECHO DE ACCESO

Para garantizar el derecho de acceso del titular de los datos, el Grupo Logístico TCC, pondrá a disposición de este, previa acreditación de su identidad, legitimidad o personalidad de su representante, sin costo o erogación alguna, de manera detallada, los respectivos datos personales. En cumplimiento de lo anterior el titular contará con diferentes medios incluyendo electrónicos que les permitan el acceso directo a ellos, con la posibilidad de conocerlos, y actualizarlos.

11. PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCION DE CONSULTAS, RECLAMOS, PETICIONES DE RECTIFICACION, ACTUALIZACION Y SUPRESION DE DATOS.

A. Consultas:

Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en las bases de datos del Grupo TCC, quien se compromete a suministrar toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular y por tanto garantiza:

- Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

ÁREA
CUMPLIMIENTO

VERSIÓN
1

Fecha de
elaboración
Diciembre de
2016

Lugar de
elaboración
Medellin

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

- Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, los cuales deberán ser informados en el aviso de privacidad.
- Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación.
- En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho termino, se informara al interesado antes del vencimiento de los 10 días, 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 el primer plazo.
- Las consultas podrán formularse al correo cumplimiento@tcc.com.co o en la página <http://www.tcc.com.co/web/portal/SIC>

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 o en la presente política de tratamiento, podrán presentar un reclamo ante <http://www.tcc.com.co/web/portal/SIC> y/o al correo electrónico cumplimiento@tcc.com.co, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo del titular se formula mediante solicitud dirigida a Diana Carolina Garcia Giraldo, Oficial de cumplimiento al correo electrónico cumplimiento@tcc.com.co o mediante comunicación escrita dirigida al área Cumplimiento, 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. 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)



— **Cumple** —

**MANUAL DE POLITICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

ÁREA
CUMPLIMIENTO

VERSIÓN
1

**Fecha de
elaboración**
Diciembre de
2016

**Lugar de
elaboración**
Medellin

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

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 informara de la situación al interesado.

2. Una vez recibido el reclamo completo, este se catalogará con una etiqueta "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, 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 fuere posible atender el reclamo dentro de dicho termino, 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 y/o rectificación

El Grupo Logístico TCC rectificara y actualizará a solicitud del titular la información de este que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos antes señalados, para lo cual se tendrá en cuenta:

1. El titular deberá allegar la solicitud al correo electrónico cumplimiento@tcc.com.co o en medio físico dirigido al área Cumplimiento.
2. indicando la actualización y/o rectificación a realizar y aportara la documentación que suspende su petición.
3. El Grupo Logístico TCC podrá habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho al titular, siempre y cuando estos lo beneficien.



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

ÁREA
CUMPLIMIENTO

VERSIÓN
1

Fecha de elaboración
Diciembre de 2016

Lugar de elaboración
Medellin

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes, los cuales serán informados en el aviso de privacidad y se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

D. Petición de supresión de datos

El titular de los datos personales tiene el derecho de solicitar al Grupo Logístico TCC la supresión (eliminación) en cualquiera de los siguientes eventos:

4. Cuando considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
5. Cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.

Cuando se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.

Esta supresión implica la eliminación 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 El Grupo Logístico TCC. Sin embargo este derecho el titular no es absoluto y en consecuencia El Grupo Logístico TCC podrá negar el ejercicio del mismo cuando:

- 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.



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

ÁREA
CUMPLIMIENTO

VERSIÓN
1

Fecha de elaboración
Diciembre de
2016

Lugar de elaboración
Medellín

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

- 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.

12. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

EL Grupo Logístico TCC, se reserva, en los eventos contemplados en la ley y en sus estatutos y reglamentos internos, la facultad de mantener y catalogar determinada información que repose en sus bases o bancos de datos, como confidencial de acuerdo con las normas vigentes, sus estatutos y reglamentos.

El Grupo Logístico TCC, procederá de acuerdo con la normatividad vigente y la reglamentación que para tal fin ha expedido el gobierno nacional, a realizar el registro de sus bases de datos, ante el registro Nacional de bases de datos (RNBD) que será administrado por la superintendencia de industria y comercio. El RNBD, es el directorio público de las bases de datos sujetas a tratamiento que operan en el país, y que será de libre consulta para los ciudadanos, de acuerdo con la normatividad que para tal efecto expida el gobierno nacional.

13. SEGURIDAD DE LA INFORMACION Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

El Grupo Logístico TCC, en cumplimiento al principio de seguridad establecido en la normatividad vigente y en la presente política de tratamiento, adoptara las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a sus bases de datos, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

ÁREA
CUMPLIMIENTO

VERSIÓN
1

Fecha de
elaboración
Diciembre de
2016

Lugar de
elaboración
Medellin

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

14. UTILIZACION Y TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES E INFORMACION

El tratamiento efectuado respecto de los datos personales consiste en la obtención, recolección, almacenamiento, uso, circulación, corrección o supresión, respecto de los cuales El Grupo Logístico TCC se compromete a utilizar única y exclusivamente los datos personales, en desarrollo del objeto social y de las finalidades establecidas en la presente política de tratamiento de datos personales. No procederá a vender, licenciar, transmitir, o divulgarlos, 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; iv) la información tenga relación con una fusión, consolidación, adquisición, u otro proceso de reestructuración de la sociedad; (v) que sea requerido o permitido por la ley.

Así mismo, y en desarrollo del contrato de colaboración entre las sociedades del Grupo Logístico TCC, estas podrán transmitirse y/o transferirse información, así como subcontratar con terceros nacionales o internacionales, quienes se convertirán en encargados del tratamiento y estarán obligados al cumplimiento de la ley, nuestra política de tratamiento, además de la implementación de una Política de tratamiento propia que le permita garantizar a los titulares sus derechos y la seguridad.

15. RESPONSABLES Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

EL Grupo Logístico TCC está compuesto por TCC inversiones S.A., TCC S.A.S., Global Mensajería S.A.S., Fracor S.A.S., Altertrac S.A.S., Agencia de Aduanas Mario Londoño S.A. Nivel 1, Malco Cargo S.A. quienes ostentaran la calidad de responsables y encargados, en los casos en los que recolecten directamente los datos o se transfieran y/o transmitan los datos personales entre si respectivamente.



— **Cumple** —

**MANUAL DE POLITICAS Y
PROCEDIMIENTOS**

ÁREA
CUMPLIMIENTO

VERSIÓN
1

**Fecha de
elaboración**
Diciembre de
2016

**Lugar de
elaboración**
Medellin

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

Todo tercero que en razón de un contrato comercial, y en desarrollo de este con alguna de las sociedades del Grupo Logístico TCC, se convertirá en encargado y por tanto deberá adoptar estas políticas y sus propias políticas de tratamiento de datos personales con el fin de garantizar la seguridad y los derechos de los titulares.

16. VIGENCIA

La presente política de tratamiento de datos personales rige a partir de su publicación y se mantendrán vigentes mientras ello resulte necesario para el desarrollo de las finalidades establecidas

— **Cumple** —