

POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES



1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

VIVESVERDE S.A.S. E.S.P., identificada con NIT 901.818.571-4, con domicilio en la Carrera 30 No. 32 - 107 de Palmira (V), es responsable del tratamiento de los datos personales recolectados en el desarrollo de su objeto social como empresa prestadora del servicio público domiciliario de aseo. Correo electrónico de contacto: administrativo@vivesverde.co
Teléfono: 314-6751588

2. MARCO LEGAL

La presente política se fundamenta en lo establecido en:

- Ley 1581 de 2012
- Decreto 1377 de 2013
- Decreto 1074 de 2015
- Demás normas que regulan la protección de datos personales en Colombia

3. DEFINICIONES

Para efectos de esta política se entenderá por:

- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Aviso de Privacidad:** Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el responsable que se pone a disposición del titular para comunicar la existencia de las políticas de tratamiento de la información que le serán aplicables.
- **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 promuevan 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.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sean objeto de tratamiento y que reposen en documentos físicos o electrónicos.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre el tratamiento de los datos.
- **Habeas Data:** Derecho fundamental de toda persona para conocer, actualizar, rectificar y/o cancelar los datos personales que de ella se hayan sometido a tratamiento y que se encuentren contenidos en las bases de datos con los que cuenta la organización.

POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES



4. PRINCIPIOS

VIVESVERDE S.A.S. E.S.P. aplicará los siguientes principios:

- Legalidad
- Finalidad
- Libertad
- Veracidad o calidad
- Transparencia
- Acceso y circulación restringida
- Seguridad
- Temporalidad
- Responsabilidad demostrada
- Confidencialidad

5. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS

Los datos personales serán utilizados para:

- Prestación del servicio públicodomiciliario de aseo
- Facturación, recaudo y gestión de cartera
- Atención de peticiones, quejas y reclamos (PQR)
- Gestión comercial y contractual
- Cumplimiento de obligaciones legales y regulatorias
- Reportes a autoridades competentes
- Programas de educación ambiental y relacionamiento comunitario

3. DATOS RECOLECTADOS

- Datos de identificación (nombre, cédula, etc.)
- Datos de contacto (dirección, teléfono, correo)
- Datos financieros
- Información relacionada con el servicio prestado
- Datos sensibles (solo cuando sea necesario y con autorización expresa)

7. DERECHOS DE LOS TITULARES

De acuerdo con lo contemplado por la normativa vigente aplicable en materia de protección de datos, los siguientes son los derechos de los titulares de los datos personales:

- Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. 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.
- Ser informado acerca del uso de sus datos.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a la empresa para el tratamiento de datos personales, mediante cualquier medio válido, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización.

POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES



- A que la información sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del titular o en los casos previstos en la ley.
- Acceder de manera gratuita a los datos personales que fueron objeto de tratamiento.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, según lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013.
- Revocar la autorización del tratamiento de datos personales o solicitar la supresión de algún dato. Estos derechos podrán ser ejercidos por:
 - El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los medios dispuestos por la empresa.
 - Los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
 - El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
 - Los terceros autorizados por el titular o por la ley.

8. DEBERES DEL RESPONSABLE

VIVESVERDE S.A.S E.S.P. actúa como responsable del tratamiento de los datos personales, cuando:

- El titular suministre la información directamente a la empresa.
- La empresa comparta los datos personales obtenidos de los titulares a un tercero
- (persona natural o jurídica), para que éste realice algún tipo de tratamiento a esos datos caso en el cual el tercero será el Encargado de la información, y podrá tratarla solo para la
- finalidad encomendada.

En estos casos, los deberes de la empresa son:

- Cumplir con lo establecido en la presente Política.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Solicitar autorización al titular para el tratamiento de sus datos, y conservar registro de ésta.
- 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 a solicitud del titular, informarle sobre el uso dado a sus datos personales.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho al debido tratamiento de datos personales.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el titular facultadas por la ley para dicho efecto.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES



B) DEBERES ENCARGADO:

VIVESVERDE S.A.S E.S.P. actúa en calidad de encargado frente a los datos personales de aquellas personas naturales a las cuales se les presta un servicio, y son usuarios de una persona jurídica determinada (cliente), o aquellas que prestan servicios a la empresa, bajo el mando y subordinación de una persona jurídica determinada (proveedor/contratista). En este sentido, el responsable del tratamiento del dato será la persona jurídica que suministre los datos personales.

Por otro lado, si VIVESVERDE S.A.S E.S.P contrata a un tercero para realizar el tratamiento de los datos personales, la empresa funge como Responsable y el Tercero como Encargado.

En cualquiera de los casos mencionados anteriormente, el Encargado debe cumplir con los siguientes deberes:

- Establecer que el responsable del tratamiento esté autorizado para suministrar los datos personales que tratará como Encargado.
- Guardar absoluta reserva y confidencialidad en relación con los datos personales suministrados.
- Tratar los datos personales suministrados únicamente para los fines y en la forma que se le haya encomendado.
- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho al debido tratamiento de los datos personales.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el titular o facultadas por la ley para dicho efecto.
- Devolver o destruir, según instrucción previa del responsable, toda la información a la que se tuvo acceso una vez finalizado el tratamiento encomendado.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Informar al responsable sobre la recepción de quejas, reclamos o requerimientos presentados por los titulares de los datos personales, en un tiempo menor de 5 días hábiles siguientes al de la recepción, con la finalidad de que la empresa tenga conocimiento sobre los reclamos en trámite.

9. AUTORIZACION DEL TITULAR

VIVESVERDE S.A.S. E.S.P. solicitará autorización previa, expresa e informada del titular para el tratamiento de sus datos personales, salvo en los casos permitidos por la ley.

POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES



10. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS

Los titulares podrán consultar su información mediante solicitud escrita al correo electrónico dispuesto por la empresa: servicioalcliente.pqr@vivesverde.co, tiempo de respuesta: máximo diez (10) días hábiles.

Reclamos

Cuando se considere que la información debe ser corregida, actualizada o eliminada:

- Se deberá presentar solicitud formal a través de los canales de atención servicioalcliente.pqr@vivesverde.co, página web <https://vivesverde.co> y a los teléfonos: 3146751588 - (602) 2836134.
- Tiempo de respuesta: máximo quince (15) días hábiles

11. VIGENCIA Y CONSERVACION DE DATOS

Los datos personales serán conservados durante el tiempo necesario para cumplir la finalidad del tratamiento y conforme a los términos legales aplicables, especialmente aquellos relacionados con información financiera, crediticia o comercial.

12. MODIFICACIONES

VIVESVERDE S.A.S. E.S.P. se reserva el derecho de modificar esta política en cualquier momento. Cualquier cambio será informado oportunamente a los titulares.

13. AVISO DE PRIVACIDAD

La empresa dispondrá de un aviso de privacidad en sus canales de atención informando el tratamiento de los datos personales.

MARTHA CECILIA CATAÑO FUQUENE
REPRESENTANTE LEGAL