

Domina Entrega Total S.A.S. identificada con Nit 800.088.155 – 3, con domicilio principal en la ciudad de Medellín, en la calle 34 No. 45 A – 18, barrio Perpetuo Socorro, sociedad comercial dedicada a la prestación de servicios de mensajería expresa bajo Licencia del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones número 0001772, emitida el día 07 de Septiembre de 2010, prorrogada por la resolución número 001147 del 02 de julio de 2020 e inscrita en el Registro de Operadores Postales bajo el número RPOSTAL0135, además de la prestación de servicios digitales como facturación electrónica, envíos digitales, correo electrónico certificado, y tercerización de procesos a través de Contact Center para la comercialización de productos y/o servicios; en su compromiso con la normatividad y las disposiciones regulatorias en materia de protección de datos personales asume la presente Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales, la cual se plantea de conformidad con Ley Estatutaria 1581 de 2012, el decreto 1377 de 2013 Y las demás normas que regulen la materia.

El alcance de la presente política se extiende a la ejecución de la actividad postal y demás actividades que Domina S.A.S. desarrolla tanto a nivel interno como externo, abarcando todas las relaciones con terceros, particulares, clientes, proveedores y empleados en las cuales intervengan el tratamiento de datos personales.

Mediante la presente política se establecen los parámetros y procedimientos que reglamentan el tratamiento y protección de la información y datos personales, teniendo en cuenta su origen, mantenimiento, administración y demás operaciones que involucren manejo de estos.

Para tales efectos, Domina se sujeta a las disposiciones reguladas en la ley y en el artículo 15 de la Constitución Política, en las cuales se consagra, reconoce y protege el derecho al habeas data como precepto que poseen todos los ciudadanos a conocer y actualizar información que haya sido recogida en bases de datos que sean susceptibles de tratamiento por parte de entidades de carácter público o privado.

1. Términos y definiciones:

- **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 del Tratamiento que se pone a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se da a conocer al Titular la existencia de las Políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características 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.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
		Líder Jurídica	Líder Administrativa
FECHA	30/09/2025	30/09/2025	30/09/2025

- 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.
- Datos sensibles: Para los propósitos de la presente ley, 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.

2. **Principios rectores:**

En virtud de interpretación y aplicación jurídica de la Ley 1581 en su artículo 4 y las normas que la complementan, modifican o adicionan, se aplicarán los siguientes principios:

- Principio de legalidad: El Tratamiento de datos personales es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Principio de seguridad: La información sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento 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.
- 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

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Líder Jurídica	Líder Administrativa	Secretaría General y Asuntos Legales
FECHA	30/09/2025	30/09/2025	30/09/2025

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.

3. Nivel de intervención:

Para los efectos de esta política Domina Entrega Total S.A.S, actuará como responsable, cuando en la ejecución de su actividad postal y demás actividades establezca relaciones con personas naturales y obtenga la información personal a través de los mecanismos legales exigidos para su tratamiento, y como Encargado cuando realice actividades de tratamiento de los datos personales por encargo de un tercero que a su vez es responsable.

Cuando Domina Entrega Total S.A.S. actué como encargado de los datos personales, dará tratamiento según lo estipulado expresamente en los acuerdos de servicio pactados con el responsable que allegué dicha información, para esto el responsable certificará por escrito que ha obtenido los datos personales con la debida autorización de los titulares y conforme a lo establecido en la ley.

Al actuar como responsable de la información deberá darse a conocer al titular de la misma, de manera verbal o escrita, la finalidad de la recolección de los datos personales, así como del tratamiento al cual serán sometidos y los medios por los cuales puede realizar consulta o reclamo (corrección, actualización y supresión) de los mismos; para efectos de consultas o reclamos Domina cuenta con el Comité de Protección de Datos Personales, el cual entre sus funciones atenderá estos requerimientos realizados por los titulares de los datos personales.

4. Composición del Comité de Protección de Datos:

ÁREA	INTEGRANTES	FUNCIÓN PRINCIPAL
Seguridad Integral	<ul style="list-style-type: none"> • Director de Seguridad Integral. • Oficial de Protección de Datos (OPD). 	<ul style="list-style-type: none"> • Definir e implementar políticas de seguridad física y lógica para proteger los datos. • Asesorar sobre obligaciones legales, supervisar el cumplimiento y actuar como punto de contacto con autoridades y titulares.
Tecnología de la Información	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Infraestructura TI 	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar la implementación técnica (infraestructura tecnológica) de las medidas de seguridad.
Protección de Datos y Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Oficial de Seguridad de la información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar la implementación de los controles y medidas de seguridad definidas internamente.
Secretaría General y Asuntos Jurídicos	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría General y de Asuntos Legales • Líder Jurídica 	<ul style="list-style-type: none"> • Liderar la interpretación de la normativa y la respuesta a requerimientos legales.

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Líder Jurídica	Líder Administrativa	Secretaría General y Asuntos Legales
FECHA	30/09/2025	30/09/2025	30/09/2025

		<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar el cumplimiento de la norma y las cláusulas de protección de datos.
Servicio al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe Nacional de Servicio al Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar que los procesos operativos y de atención al titular cumplan con los derechos de acceso, rectificación y supresión. • Control de indicadores de reclamos y PQRS relacionadas con Protección de Datos.

5. Categorías especiales de datos personales

- Tratamiento de datos de menores: Por regla general, en la ejecución de cualquier actividad de tratamiento de datos personales, Domina Entrega Total S.A.S., se abstendrá de tratar datos cuyo titular sea un menor, a la luz de lo dispuesto en el artículo 7 de la ley 1581 de 2012. Excepcionalmente, Domina Entrega Total S.A.S. podrá realizar el tratamiento de datos de menores de edad bajo el supuesto de que se esté previamente autorizado por sus representantes o que los datos sean de naturaleza pública; cuando ello ocurra, se someterá el tratamiento de los datos de esta naturaleza al respeto del interés superior del menor titular del dato y el respeto de los derechos fundamentales prevalentes del menor titular del dato.

Así mismo, en el caso de solicitar autorización a menores de edad, para llevar a cabo la prestación de alguno de nuestros servicios, la misma deberá cumplir con los siguientes requisitos:

Autorización calificada: La autorización para el tratamiento de sus datos debe ser otorgada por su representante legal (padre, madre o tutor), previa evaluación y cumplimiento de los siguientes requisitos:

- La finalidad del tratamiento debe responder al interés superior del menor.
- Se debe asegurar el respeto de sus derechos fundamentales.

Ahora bien, en el evento de llevar a cabo este tratamiento en calidad de encargados, se implementarán cláusulas contractuales reforzadas, a través de cuales se exija un compromiso expreso y detallado por parte del Responsable para tratar los datos únicamente bajo expresa autorización de los titulares y con estricta observancia de la legislación vigente.

- Tratamiento de datos personales sensibles

Domina Entrega Total S.A.S. reconoce que ciertos datos sometidos a tratamiento revisten o pueden revestir la calidad de datos sensibles; en este orden de ideas, Domina Entrega Total S.A.S., ha adoptado las medidas para que cuando los datos sometidos a tratamiento sean de aquellos definidos legalmente como sensibles:

- a. Se refuerce el cumplimiento de los principios que regulan el tratamiento de información

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Líder Jurídica	Líder Administrativa	Secretaría General y Asuntos Legales
FECHA	30/09/2025	30/09/2025	30/09/2025

personal, establecidos en ley.

- b. Ninguna actividad se condicione al suministro de datos personales sensibles.
- c. Se obtenga la autorización expresa e informada de los titulares de dichos datos, antes de la ejecución de actividades de tratamiento.

A continuación, relacionamos los controles que deben aplicarse a esta categoría de datos:

- **Datos en reposo:** Cifrados y almacenados en un sistema de almacenamiento local, asignado exclusivamente al jefe de seguridad física.
- **Segregación de acceso y custodia de claves:** Los datos sensibles cifrados se almacenan en un sistema de información segregado. La custodia y gestión de las claves criptográficas debe ser un rol independiente del custodio físico de la infraestructura (jefe de seguridad física), siendo responsabilidad del oficial de seguridad de la información (CISO) o un rol similar, garantizando la separación de funciones.
- **Limitación del plazo de conservación y supresión segura:** Se establece una política de retención clara. La supresión (borrado definitivo e irrecuperable) de los datos sensibles de los excolaboradores debe ocurrir al finalizar la relación laboral o una vez expirado el plazo legal (laboral, fiscal, seguridad social) que obligue a su conservación.

Custodia de datos sensibles como encargado del tratamiento:

Cuando **Domina Entrega Total S.A.S.** actúa en calidad de Encargado del Tratamiento respecto a datos sensibles de nuestros clientes (Responsables del Tratamiento), la custodia y conservación de dicha información se regirá por los siguientes pilares de cumplimiento:

1. **Cumplimiento del marco normativo obligatorio:** La conservación de los datos se efectuará con el máximo rigor técnico y organizacional exigido por la legislación de protección de datos vigente (incluyendo, pero no limitándose a, los principios de integridad, confidencialidad, y limitación de la finalidad).
2. **Acuerdos contractuales (SLA):** El plazo y las condiciones específicas de la conservación y la posterior supresión de los datos estarán estrictamente supeditados a las directrices pactados individualmente con cada cliente (Responsable) en los ANS.
3. **Seguridad Reforzada:** Las medidas de seguridad aplicadas a la infraestructura que almacena los datos sensibles serán definidas por el área de Tecnología de Información, garantizando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información durante todo el ciclo de vida del encargo.

6. Autorización

Las actividades de tratamiento de información reglamentadas por la presente política, serán ejecutadas exclusivamente sobre datos personales cuyos titulares hayan emitido su autorización de manera previa expresa e informada, o a través de una conducta inequívoca, según se encuentra reglamentado en la ley.

Sin perjuicio de lo anterior, Domina Entrega Total S.A.S. se reserva el derecho a ejecutar actividades de tratamiento, sobre información cuya autorización no sea requerida en virtud de las disposiciones legales

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Líder Jurídica	Líder Administrativa	Secretaría General y Asuntos Legales
FECHA	30/09/2025	30/09/2025	30/09/2025

que reglamentan la materia, caso en el cual continúan vigentes los compromisos de Domina Entrega Total S.A.S. frente a los titulares establecidos en la presente política.

Aviso De Privacidad: El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que es puesto a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales, cuando no se pueda poner a disposición la política de privacidad. En este documento se comunica al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento de los datos personales se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual debe ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. Se entenderá que la autorización cumple con los requisitos cuando se manifieste (i) por escrito, (ii) de forma oral, (iii) o por firmas de formatos (iv), las cuales son conductas inequívocas del titular que permiten concluir de forma razonable que otorgó la autorización, como por ejemplo, cuando se solicita autorización para la grabación de reuniones virtuales o presenciales la cual debe quedar grabada y se tendrá durante el tiempo que perdura la grabación, de igual forma en los eventos institucionales en los que se deje constancia grabada o escrita de la autorización del titular, cuando se remitan a la Entidad hojas de vida para participar en procesos de selección o cuando se ingrese a las instalaciones de Domina o alguna de sus sedes a sabiendas de la existencia de sistemas de videovigilancia y de seguridad física en los que se capture información, se entenderá que aceptó el uso de los datos personales.

7. Datos suministrados por terceros

Además de los datos personales recolectados por Domina Entrega Total S.A.S. directamente con el titular, podrá obtener datos personales de bases de datos suministradas por terceros, quienes previamente hayan obtenido autorización de los titulares.

8. Finalidades

Domina Entrega Total S.A.S es una compañía dedicada profesionalmente a la prestación de servicios de mensajería y demás actividades legales autorizadas en el certificado de existencia y representación legal, para el desarrollo de su objeto social y el cumplimiento de diversas obligaciones legales y contractuales de carácter interno y externo, Domina requiere ejecutar ciertas actividades de tratamiento cuya naturaleza y finalidad varían dependiendo de las características propias de cada una de las bases de datos sometidas a tratamiento, según se describe a continuación:

a. Bases de datos de empleados de Domina Entrega Total S.A.S.

Para el desarrollo de su objeto social, es imprescindible la contratación de un personal altamente calificado y con experiencia demostrada en áreas específicas, en este orden de ideas, Domina Entrega

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Líder Jurídica	Líder Administrativa	Secretaría General y Asuntos Legales
FECHA	30/09/2025	30/09/2025	30/09/2025

Total S.A.S. recopila ciertos datos personales de posibles candidatos a ser empleados de la compañía y de empleados existentes, que permiten facilitar entre otros, los procesos de selección, contratación y promoción en su interior y la ejecución de ciertas obligaciones de naturaleza contractual y legal, tanto con sus empleados, como con ciertos clientes, proveedores de servicios y contratistas. Consecuencialmente, la finalidad del tratamiento de la información personal contenida en las bases de datos empleados Domina Entrega Total S.A.S, consiste en:

- Establecimiento de canales de comunicación con los titulares de los datos personales, asociadas con las actividades relacionadas en los párrafos anteriores.
- Realización de procesos de selección, promoción, bienestar laboral, nómina, desempeño y competencias, inducción, entrenamiento, formación, seguridad y salud en el trabajo y ambiente.
- Realización de visitas domiciliarias.
- Consulta y verificación de la información contenida en las hojas de vida proporcionadas por los candidatos.
- Consulta y validación de información en las diferentes listas de control, prevención, detección y monitoreo de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Consulta a entes educativos donde el candidato hubiere adelantado estudios.
- Suministro de referencias laborales a terceros interesados durante y con posterioridad a la vigencia de la relación contractual con Domina.
- Cumplimiento de obligaciones derivadas de contratos laborales vigentes, directamente o a través de terceros.
- Cumplimiento de obligaciones relacionadas con la ejecución del objeto social de Domina Entrega Total S.A.S., dentro y fuera del territorio nacional.
- Ejecución de programas de formación y capacitación de los empleados y demás eventos organizados por Domina Entrega Total S.A.S., o en los cuales Domina Entrega Total S.A.S. tenga algún interés de participación.
- Ejecución de evaluaciones de desempeño de los empleados de la compañía.
- Adopción de medidas de control y seguridad sobre las diferentes instalaciones de Domina Entrega Total S.A.S.
- Realización de estudios de seguridad.
- Control documental.
- Establecimiento de indicadores de accidentalidad al interior de la organización.
- Seguimiento a la información de recomendaciones médicas, certificados, exámenes de ingreso, periódicos, egreso e incapacidades y a toda aquella información que afecte la seguridad y salud de los empleados.

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Líder Jurídica	Líder Administrativa	Secretaría General y Asuntos Legales
FECHA	30/09/2025	30/09/2025	30/09/2025

b. Base de datos de proveedores

Para el desarrollo de su objeto social, Domina Entrega Total S.A.S. trata ciertos datos personales de (i) proveedores, (ii) potenciales proveedores, (iii) empleados o personas de contacto de sus proveedores, (viii) empleados o personas de contacto de sus potenciales proveedores; que le permitan interactuar activamente con los titulares de tal información, cumplir con sus obligaciones contractuales, verificar el cumplimiento de las prestaciones contractuales en su favor y ejecutar de manera adecuada y sin interrupciones las actividades relacionadas con su objeto social; consecuentemente, la finalidad del tratamiento de la información personal contenida en la Base De Datos Proveedores, consiste en:

- Establecimiento de canales de comunicación con los titulares de los datos personales, relacionados con las actividades establecidas en los párrafos anteriores.
- Evaluación de la calidad de los productos y servicios recibidos.
- Cumplimiento de obligaciones relacionadas con la ejecución del objeto social de Domina Entrega Total S.A.S., dentro del territorio nacional.
- Adopción de medidas de control y seguridad sobre las diferentes instalaciones de Domina Entrega Total S.A.S.
- Como elemento de análisis para el establecimiento y/o mantenimiento de relaciones contractuales.
- Como elemento de análisis para la evaluación de los riesgos derivados de relaciones contractuales vigentes.
- Como elemento de análisis para hacer investigaciones comerciales para la prestación del servicio.
- Consulta y validación de información en las diferentes listas de control, prevención, detección y monitoreo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Nota aclaratoria: Aplicación de la ley 1581 de 2012 a la base de datos de proveedores.

Se reconoce que la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios tienen como ámbito de aplicación exclusivo el tratamiento de datos personales de personas naturales. Por consiguiente, la base de datos de Proveedores de Domina Entrega Total S.A.S. queda sujeta a la plena observancia de esta normativa en todos aquellos casos en que el proceso de creación de terceros o la vinculación comercial involucren la recolección y tratamiento de información de: 1) Contactos, representantes legales o empleados (personas naturales) dentro de la ficha de registro de un proveedor persona jurídica, y 2) Prestadores de servicios, consultores o contratistas que actúan a título personal (personas naturales).

c. Base de datos clientes/usuarios Domina Entrega Total S.A.S:

Para el desarrollo de su objeto social, Domina Entrega Total S.A.S. recopila ciertos datos personales de (i) clientes/usuarios (ii) potenciales clientes/usuarios (iii) empleados o personas de contacto de sus clientes/usuarios

(iv) empleados o personas de contacto de sus potenciales clientes/usuarios; que facilitan entre otros, interactuar activamente con los titulares de tal información, cumplir con sus obligaciones contractuales,

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Líder Jurídica	Líder Administrativa	Secretaría General y Asuntos Legales
FECHA	30/09/2025	30/09/2025	30/09/2025

verificar el cumplimiento de las prestaciones contractuales en su favor y ejecutar de manera adecuada y sin interrupciones las actividades relacionadas con su objeto social; consecuentemente, la finalidad del tratamiento de la información personal contenida en la base de datos clientes, consiste en:

- Establecimiento de canales de comunicación con los titulares de los datos personales, relacionados con las actividades establecidas en los párrafos anteriores.
- Verificar, comprobar o validar los datos suministrados.
- Envío a través de cualquier medio de boletines e información corporativa que Domina Entrega Total S.A.S. considera de interés del titular.
- Evaluación de la calidad de los servicios prestados.
- Cumplimiento de obligaciones relacionadas con la ejecución del objeto social de Domina Entrega Total S.A.S., dentro y fuera del territorio nacional.
- Seguimiento al cumplimiento de las obligaciones por parte de los clientes de Domina Entrega Total S.A.S.
- Ejecución de actividades de mercadeo y publicidad relacionadas con el objeto social de Domina Entrega Total S.A.S.
- Adopción de medidas de control y seguridad sobre las diferentes instalaciones de Domina Entrega Total S.A.S.
- Como elemento de análisis para el establecimiento y/o mantenimiento de relaciones contractuales.
- Como elemento de análisis para la evaluación de los riesgos derivados de relaciones contractuales vigentes.
- Como elemento de análisis para hacer estudios de las comerciales.
- Consulta y validación de información en las diferentes listas de control, prevención, detección y monitoreo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

d. Bases de datos seguridad vial domina

Domina Entrega Total S.A.S. trata ciertos datos personales de los conductores de los vehículos utilizados para el desarrollo de su objeto social; que le permitan interactuar activamente con los titulares de tal información, cumplir con sus obligaciones contractuales y legales, y ejecutar de manera adecuada y sin interrupciones las actividades relacionadas con su objeto social; consecuentemente, la finalidad del tratamiento de la información personal contenida en la base de datos de conductores, vehículos y seguridad vial domina, consiste en:

- Establecimiento de canales de comunicación con los titulares de los datos personales, relacionados con las actividades establecidas en los párrafos anteriores.
- Implementación de programas de seguridad vial y de cumplimiento a la normativa que regula la materia.
- Implementación de otros programas de seguridad y prevención de riesgos.

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
		Líder Jurídica	Líder Administrativa
FECHA	30/09/2025	30/09/2025	30/09/2025

- Evaluación del cumplimiento de los programas de seguridad y prevención adoptados.
- Cumplimiento de obligaciones relacionadas con la ejecución del objeto social de Domina Entrega Total S.A.S., dentro del territorio nacional.
- Transmisión de datos personales de los TITULARES a las personas naturales o jurídicas que ostenten la calidad de aliados estratégicos de Domina Entrega Total S.A.S.
- Adopción de medidas de control y seguridad sobre las diferentes instalaciones de Domina Entrega Total S.A.S.
- Como elemento de análisis para el establecimiento y/o mantenimiento de relaciones contractuales.
- Como elemento de análisis para la evaluación de los riesgos derivados de relaciones contractuales vigentes.

e. Base de datos PQR'S

Domina Entrega Total S.A.S. dentro del ejercicio de su objeto social y en cumplimiento de diversas normas que la regulan, ha implementado un sistema de atención de peticiones, quejas y reclamaciones; por lo que requiere tratar ciertos datos personales de aquellas personas que elevan este tipo de requerimientos ante la compañía; el tratamiento de los datos personales, facilita entre otros, interactuar activamente con los titulares de tal información, cumplir con sus obligaciones contractuales y legales, y garantizar el ejercicio de los derechos de las diferentes personas que interactúan con Domina Entrega Total S.A.S.; consecuentemente, la finalidad del tratamiento de la información personal contenida en la base de datos PQR'S Domina, consiste en:

- Establecimiento de canales de comunicación con los titulares de los datos personales, relacionados con las actividades establecidas en los párrafos anteriores.
- Evaluación de la calidad de los servicios prestados.
- Cumplimiento de obligaciones relacionadas con la ejecución del objeto social de Domina Entrega Total S.A.S., dentro y fuera del territorio nacional.
- Seguimiento al cumplimiento de las obligaciones por parte de Domina Entrega Total S.A.S.
- Adopción de medidas de control y seguridad sobre las diferentes instalaciones de Domina Entrega Total S.A.S.
- Como elemento de análisis para hacer investigaciones estadísticas.
- Como mecanismo para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los titulares de la información.

9. Actividades de tratamiento

Las finalidades perseguidas por Domina Entrega Total S.A.S., descritas en la sección anterior, incluyen la captura, almacenamiento, uso, circulación y eliminación de la información que ha sido autorizada por el respectivo titular de la misma, así como para la implementación de los mecanismos descritos en este documento para inscribir, actualizar y eliminar los datos consignados.

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
		Líder Jurídica	Líder Administrativa
FECHA	30/09/2025	30/09/2025	30/09/2025

10. Obligaciones de Domina Entrega Total S.A.S frente a los titulares:

- Además de lo establecido en la ley, Domina Entrega Total S.A.S, como responsable:
 - a. Utilizará los datos personales obtenidos conforme a la finalidad con la cual estos fueron adquiridos.
 - b. Implementará los mecanismos de autorización requeridos para la obtención de los datos personales siempre y cuando los mismos sean necesarios; cuando la información es suministrada por terceros estos deberán contar con la debida autorización para el tratamiento de dichos datos.
 - c. Pondrá a disposición de los titulares de la información los medios necesarios para dar a conocer la finalidad y tratamiento a los cuales serán sometidos los datos recolectados.
 - d. Dispondrá de recursos humanos e informáticos para custodiar la información a fin de elevar los niveles de confidencialidad y mantener la integridad de los datos tratados.
 - e. Informará a las entidades y autoridades competentes las situaciones relevantes o irregularidades detectadas en el tratamiento de la información.
 - f. Conservará los datos suministrados por los titulares conforme a lo estipulado en la normatividad vigente.

Al actuar como encargado Domina recibirá las bases de datos personales captadas por el responsable y dará tratamiento acorde a las indicaciones y a lo pactado contractualmente con el Cliente Responsable de la información, el cual manifestará de forma escrita a Domina que ha recolectado los datos personales de los titulares conforme lo estipula la ley.

Obligaciones de terceros en calidad de encargados de la información.

Cuando, por razones de conveniencia, Domina Entrega Total S.A.S. delegue la realización de ciertas actividades relacionadas con el tratamiento de datos a un tercero, se compromete con el Titular a que el Encargado de tales actividades de tratamiento se obligará a:

- a. Garantizar al titular el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos cuando así sea requerido por Domina Entrega Total S.A.S. o directamente por el titular.
- d. Tramitar los requerimientos formulados por los titulares, tendientes a obtener el debido tratamiento de sus datos personales. Tratándose de información objeto de controversia ante una autoridad administrativa o judicial, o que este siendo objeto de reclamo por parte del titular, o cuyo bloqueo haya sido ordenado por la autoridad competente; tomar todas las medidas pertinentes para impedir que dicha información continúe siendo tratada, salvo lo referente al almacenamiento de la misma, hasta que se tome una decisión de fondo.
- e. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Líder Jurídica	Líder Administrativa	Secretaría General y Asuntos Legales
FECHA	30/09/2025	30/09/2025	30/09/2025

- f. Informar al Superintendente delegado para la Protección de Datos Personales, o quien haga sus veces, cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- g. Adoptar unas políticas de tratamiento de datos que aseguren el debido tratamiento de datos personales.
- h. Suministrar las políticas de tratamiento de datos personales descritas en el literal anterior al responsable del tratamiento.

11. Derechos de los titulares de los datos personales

A partir de lo estipulado en el artículo octavo (8) de la ley 1581 de 2012, los derechos de El Titular de los datos personales son los siguientes:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables 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;
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581;
- 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;
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato siempre que no exista un deber legal o contractual de permanecer en la respectiva base de datos. Si vencido el término legal para atender el reclamo, no se ha eliminado los datos personales, el titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización.
- Conocer las vías y los mecanismos legales a los cuales puede acceder para defender sus derechos de información y protección de datos personales ante entidades de carácter público o privado.
- Los demás establecidos en la ley.

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Líder Jurídica	Líder Administrativa	Secretaría General y Asuntos Legales
FECHA	30/09/2025	30/09/2025	30/09/2025

12. Procedimiento para atención y respuesta a peticiones, consultas, quejas y reclamos de los titulares de datos personales:

Los Titulares de los Datos Personales que estén siendo recolectados, almacenados, procesados, usados y transmitidos o transferidos por Domina Entrega Total S.A.S., podrán ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar y rectificar la información. Para el efecto, se seguirá el siguiente procedimiento, de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales:

Medios habilitados para la presentación de peticiones, consultas, quejas y reclamos:

Domina Entrega Total S.A.S. ha dispuesto el siguiente medio para la recepción y atención de peticiones, consultas, quejas y reclamos que permiten conservar prueba de estas:

- Correo Electrónico: protecciondatos@domina.com.co
- Dirección de correspondencia: Calle 34 #45a-18 – Medellín, Antioquia.

Atención y respuesta a peticiones y consultas:

El Titular o su apoderado, podrán solicitar a Domina Entrega Total S.A.S.

- Información sobre los Datos Personales del Titular que son objeto de Tratamiento.
- Información respecto del uso que se le ha dado por Domina a sus datos personales.

Tiempos de respuesta:

Los tiempos de respuesta ante una Consulta de un solicitante es de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la consulta, cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho termino, 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.

El término máximo para atender un reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al Solicitante 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.

13. Registro Nacional De Bases De Datos:

Dando cumplimiento al Artículo 25 de la Ley 1581 de 2012. Domina Entrega Total, registrará sus bases de datos junto con la presente política de tratamiento y protección de datos personales, en el Registro Nacional de Base de Datos - RNBD, administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con la circular externa 002 del 03 de noviembre de 2015 establecida para tal efecto.

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
		Líder Jurídica	Líder Administrativa
FECHA	30/09/2025	30/09/2025	30/09/2025

14. Cumplimiento:

La presente política en materia de protección de datos personales es de obligatorio cumplimiento para Domina Entrega Total S.A.S. y todos sus empleados adscritos, así mismo es de obligatorio cumplimiento para aquellos que actúen como responsables o encargados en el proceso y tratamiento de la información, por lo que se considera falta grave omitir el cumplimiento de la misma, lo cual generará sanciones según lo estipulado en la ley y demás regulaciones.

Los cambios sustanciales en las políticas de Tratamiento que puedan afectar el contenido de la autorización, principalmente los relacionados con la identificación de Domina Entrega Total S.A.S. y/o la finalidad del tratamiento de los datos personales, serán comunicados oportunamente a los Titulares de una manera eficiente, antes de implementar las nuevas políticas.

15. Divulgación y concientización:

La Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales adoptada por Ambiente, será divulgada a través del portal web y en el sistema integrado de gestión de la Entidad y rige a partir de la fecha de su aprobación.

La presente política entra en vigencia a partir del primero (1) de junio de 2017.

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Líder Jurídica	Líder Administrativa	Secretaría General y Asuntos Legales
FECHA	30/09/2025	30/09/2025	30/09/2025