

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.
- **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.

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Líder Jurídica	Líder Jurídica / Auxiliar de Calidad y Mejora de Procesos	Secretaria General y Asuntos Legales
FECHA	14/05/2026	14/05/2026	14/05/2026

- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Datos sensibles:** Son 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.
- **Transmisión de Datos:** tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, con el objeto de que un encargado realice tratamiento por cuenta del responsable.

## 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

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Líder Jurídica	Líder Jurídica / Auxiliar de Calidad y Mejora de Procesos	Secretaria General y Asuntos Legales
FECHA	14/05/2026	14/05/2026	14/05/2026

después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo 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. Roles y responsabilidades:**

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. actúe 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"> <li>• Director de Seguridad Integral.</li> <li>• Oficial de Protección de Datos (OPD).</li> <li>• Jefe de Seguridad de la Información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir e implementar políticas de seguridad física y lógica para proteger los datos.</li> <li>• Asesorar sobre obligaciones legales, supervisar el cumplimiento y actuar como punto de contacto con autoridades y titulares.</li> </ul>
Tecnología de la Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de Infraestructura TI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar la implementación técnica (infraestructura tecnológica) de las medidas de seguridad.</li> </ul>
Protección de Datos y Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficial de Seguridad de la información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar la implementación de los controles y medidas de seguridad definidas internamente.</li> </ul>

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Líder Jurídica	Líder Jurídica / Auxiliar de Calidad y Mejora de Procesos	Secretaria General y Asuntos Legales
FECHA	14/05/2026	14/05/2026	14/05/2026

Secretaría General y Asuntos Jurídicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaría General y de Asuntos Legales</li> <li>• Líder Jurídica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderar la interpretación de la normativa y la respuesta a requerimientos legales.</li> <li>• Asegurar el cumplimiento de la norma y las cláusulas de protección de datos.</li> </ul>
Servicio al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe Nacional de Servicio al Cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar que los procesos operativos y de atención al titular cumplan con los derechos de acceso, rectificación y supresión.</li> <li>• Control de indicadores de reclamos y PQRS relacionadas con Protección de Datos.</li> </ul>
Sistemas Integrados de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Líder Administrativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• seguimiento a los planes de acción definidos en el marco de la protección de datos personales.</li> </ul>
I+D+I	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de Proyectos y Mejora Continua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo en la implementación de mejoras derivadas de novedades, hallazgos o incidentes relacionados con la protección de datos personales, contribuyendo al fortalecimiento de los controles internos</li> </ul>

**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.

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Líder Jurídica	Líder Jurídica / Auxiliar de Calidad y Mejora de Procesos	Secretaria General y Asuntos Legales
FECHA	14/05/2026	14/05/2026	14/05/2026

- 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 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:

- a) **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).
- b) **Acuerdos contractuales (SLA):** El plazo y las condiciones específicas de la conservación y la

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Líder Jurídica	Líder Jurídica / Auxiliar de Calidad y Mejora de Procesos	Secretaría General y Asuntos Legales
FECHA	14/05/2026	14/05/2026	14/05/2026

posterior supresión de los datos estarán estrictamente supeditados a las directrices pactados individualmente con cada cliente (Responsable) en los ANS.

- c) **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 otorgado su autorización de manera previa, expresa e informada, o mediante una conducta inequívoca, en los términos establecidos en la ley.

Sin perjuicio de lo anterior, Domina Entrega Total S.A.S. se reserva el derecho de realizar el tratamiento de datos personales en los casos en que la autorización no sea requerida, conforme a las disposiciones legales aplicables, evento en el cual se mantendrán los compromisos frente a los titulares previstos en la presente política.

En todos los casos, la autorización será obtenida mediante mecanismos que permitan su consulta posterior y verificación, tales como medios escritos, electrónicos, grabaciones o cualquier otro medio idóneo que permita evidenciar el consentimiento del titular.

La autorización se entenderá válida cuando el titular la manifieste (i) por escrito, (ii) de forma oral o (iii) mediante conductas inequívocas que permitan concluir, de forma razonable, que ha otorgado su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales.

Para efectos de claridad, se consideran conductas inequívocas, entre otras:

- El envío voluntario de hojas de vida, documentos o información personal a través de correos electrónicos corporativos bajo el dominio @domina.com.co o canales oficiales dispuestos por la compañía.
- El suministro de información en formularios físicos o digitales para procesos de vinculación laboral, comercial o de prestación de servicios, con la finalidad de participar en procesos de selección, contratación o vinculación con la compañía.
- El registro o uso de plataformas tecnológicas y servicios ofrecidos por Domina Entrega Total S.A.S.
- El ingreso a las instalaciones de Domina Entrega Total S.A.S. o de sus sedes, en las cuales se indique la existencia de sistemas de videovigilancia y seguridad física.

De igual forma, cuando la autorización sea obtenida mediante medios verbales o electrónicos, se deberán implementar los mecanismos necesarios para su conservación y consulta posterior, durante el tiempo que resulte necesario de acuerdo con la finalidad del tratamiento.

En cumplimiento del deber de información, Domina Entrega Total S.A.S. informará previamente al titular acerca de la finalidad del tratamiento, sus derechos como titular y los canales habilitados para el ejercicio de los mismos.

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Líder Jurídica	Líder Jurídica / Auxiliar de Calidad y Mejora de Procesos	Secretaria General y Asuntos Legales
FECHA	14/05/2026	14/05/2026	14/05/2026

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.

## **7. Revocatoria de la autorización**

En caso de solicitar la revocatoria de la autorización de sus datos personales, Domina analizará el requerimiento realizado y comunicará al titular si esta revocatoria procede. No obstante, no procederá la revocatoria de la autorización en caso de que el titular tenga algún deber legal o contractual de permanecer en la base de datos que administra Domina. Las consultas y reclamaciones presentadas se tramitarán de acuerdo con los procesos y procedimientos internos.

## **8. Finalidades del tratamiento**

Domina Entrega Total S.A.S. es una compañía dedicada profesionalmente a la prestación de servicios de mensajería expresa y demás actividades legalmente autorizadas en su objeto social.

Para el desarrollo de sus actividades y el cumplimiento de obligaciones legales y contractuales de carácter interno y externo, Domina Entrega Total S.A.S. requiere recolectar, almacenar, usar, circular y en general tratar datos personales de diferentes titulares, cuya naturaleza y alcance dependen de las características propias de cada uno de los procesos organizacionales y de las bases de datos administradas por la compañía.

Las siguientes son las principales finalidades con las que Domina Entrega Total S.A.S. realiza el tratamiento de la información personal, las cuales se encuentran asociadas a los procesos organizacionales y podrán desarrollarse de manera concurrente según la naturaleza de cada segmento de las bases de datos:

### **a) Gestión del talento humano**

Para el desarrollo de su objeto social, es imprescindible la contratación de personal, por lo cual Domina Entrega Total S.A.S. trata datos personales de candidatos, empleados y personal retirado, que permiten facilitar, entre otros, los procesos de selección, contratación, promoción, gestión interna del talento humano y el cumplimiento de obligaciones de naturaleza contractual y legal.

Así mismo, el tratamiento de los datos personales se realiza teniendo en cuenta el siguiente mecanismo:

- **Recolección:** A través de portales de empleo autorizados (Computrabajo y LinkedIn), correo electrónico corporativo bajo el dominio @domina.com.co, recepción de hojas de vida en formato físico o digital, formularios de vinculación, plataformas internas y sistemas de nómina.

Domina Entrega Total S.A.S. informa que no solicita información personal a través de canales no oficiales o cuentas personales, por lo cual cualquier solicitud por medios diferentes deberá ser validada directamente con la compañía.

Consecuencialmente, la finalidad del tratamiento de la información personal contenida en estas bases de datos consiste principalmente en:

- Gestionar los procesos de selección, vinculación, promoción, traslado y desvinculación del personal, así como el seguimiento y acompañamiento a los colaboradores durante su ciclo laboral.

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Líder Jurídica	Líder Jurídica / Auxiliar de Calidad y Mejora de Procesos	Secretaría General y Asuntos Legales
FECHA	14/05/2026	14/05/2026	14/05/2026

- Administrar la nómina, las prestaciones sociales, los beneficios laborales, las afiliaciones al sistema de seguridad social y el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- Evaluar el desempeño y las competencias del personal, y gestionar los procesos de formación, capacitación, inducción, bienestar laboral e indicadores de gestión humana como la rotación de personal.
- Realizar el seguimiento a las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, incluyendo incapacidades, recomendaciones médicas y exámenes ocupacionales de ingreso, periódicos y de retiro.
- Garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales, regulatorias y financieras, incluyendo la consulta de listas de control, la gestión de reportes a entes de control, conciliaciones y obligaciones tributarias.
- Gestionar y custodiar la documentación e información laboral, proteger los datos personales conforme a la normativa vigente, atender requerimientos internos y externos autorizados y facilitar el acceso seguro y oportuno a la información para auditorías y procesos autorizados.

**b) Gestión comercial, clientes y usuarios.**

Para el desarrollo de su objeto social, Domina Entrega Total S.A.S. recopila datos personales de (i) clientes y usuarios, (ii) potenciales clientes y usuarios, (iii) empleados o personas de contacto de sus clientes y usuarios, y (iv) empleados o personas de contacto de sus potenciales clientes y usuarios, los cuales le permiten interactuar activamente con los titulares de la información, cumplir con sus obligaciones contractuales, verificar el cumplimiento de las prestaciones a su favor y ejecutar de manera adecuada y continua las actividades relacionadas con su objeto social.

Así mismo, el tratamiento de los datos personales se realiza teniendo en cuenta el siguiente mecanismo:

- **Recolección:** A través de correo electrónico corporativo bajo el dominio @domina.com.co, relacionamiento comercial directo y/o formularios de vinculación.

Domina Entrega Total S.A.S. no solicita información personal a través de canales no oficiales o cuentas personales, por lo cual cualquier solicitud realizada por medios diferentes deberá ser validada directamente con la compañía.

Consecuencialmente, la finalidad del tratamiento de la información personal contenida en estas bases de datos consiste principalmente en:

- Establecer y mantener canales de comunicación con los titulares de los datos personales, enviar información corporativa, boletines, notificaciones y comunicaciones relacionadas con los servicios, y ejecutar actividades de mercadeo, publicidad y fidelización.
- Verificar, validar, actualizar y analizar la información suministrada por los titulares, así como realizar estudios comerciales y análisis de información para la toma de decisiones y la evaluación de relaciones contractuales vigentes o potenciales.
- Ejecutar las relaciones contractuales y la prestación de los servicios ofrecidos, realizar el

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Líder Jurídica	Líder Jurídica / Auxiliar de Calidad y Mejora de Procesos	Secretaria General y Asuntos Legales
FECHA	14/05/2026	14/05/2026	14/05/2026

seguimiento al cumplimiento de las obligaciones por parte de los clientes y evaluar la calidad de los servicios prestados y la satisfacción del cliente.

- Gestionar la facturación, la generación de informes, la cartera y el cumplimiento de las obligaciones financieras derivadas de las relaciones contractuales.
- Evaluar los riesgos asociados a las relaciones contractuales y adoptar medidas de control y seguridad sobre las instalaciones, operaciones y servicios de la compañía.
- Garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales y regulatorias, dentro y fuera del territorio nacional, incluyendo la consulta y validación de información en listas de control para la prevención, detección y monitoreo del lavado de activos y la financiación del terrorismo.

**c) Gestión de proveedores y aliados:**

Para el desarrollo de su objeto social, Domina Entrega Total S.A.S. trata ciertos datos personales de proveedores y aliados que le permiten interactuar activamente con los titulares de la información, cumplir con sus obligaciones contractuales, verificar el cumplimiento de las prestaciones a su favor y ejecutar de manera adecuada y sin interrupciones las actividades relacionadas con su operación.

Así mismo, el tratamiento de los datos personales se realiza teniendo en cuenta el siguiente mecanismo:

- **Recolección:** A través de formularios de vinculación de proveedores dispuestos por la compañía, correo electrónico corporativo bajo el dominio @domina.com.co, recepción de documentación legal, financiera y comercial (RUT, Cámara de Comercio, certificación bancaria, estados financieros, entre otros) y repositorios documentales como SharePoint.

Domina Entrega Total S.A.S. informa que la solicitud de información se realiza exclusivamente a través de canales oficiales, por lo cual cualquier requerimiento por medios distintos deberá ser validado directamente con la compañía.

Consecuencialmente, la finalidad del tratamiento de la información personal contenida en estas bases de datos consiste principalmente en:

- Establecer y mantener canales de comunicación con los titulares de los datos personales, verificar, analizar y validar la información suministrada por los proveedores y realizar investigaciones comerciales y análisis necesarios para la adecuada prestación del servicio.
- Analizar información para el establecimiento, mantenimiento y desarrollo de relaciones contractuales, gestionar la contratación y negociación de condiciones comerciales, tarifas y condiciones de pago, y realizar el seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de los proveedores.
- Evaluar la calidad de los productos y servicios prestados por los proveedores, el desempeño de los mismos y los riesgos asociados a relaciones contractuales vigentes y potenciales, así como controlar la calidad del servicio.
- Gestionar los procesos de facturación, pagos y asuntos contables, realizar el seguimiento a la facturación, pagos y prestación del servicio, y gestionar las notificaciones asociadas.

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Líder Jurídica	Líder Jurídica / Auxiliar de Calidad y Mejora de Procesos	Secretaría General y Asuntos Legales
FECHA	14/05/2026	14/05/2026	14/05/2026

- Adoptar medidas de control y seguridad sobre las instalaciones, procesos y operación de la compañía, y gestionar la creación de terceros mediante la implementación de controles de seguridad y la ejecución de procesos de afiliación a la Seguridad Social.
- Garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales, fiscales y regulatorias aplicables, así como de aquellas relacionadas con la ejecución del objeto social de la compañía, incluyendo la consulta y validación de información en listas de control para la prevención, detección y monitoreo del lavado de activos y la financiación del terrorismo.

**Nota aclaratoria – Aplicación de la Ley 1581 de 2012:**

Se reconoce que la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios tienen como ámbito de aplicación el tratamiento de datos personales de personas naturales. En consecuencia, la base de datos de proveedores de Domina Entrega Total S.A.S. se encuentra sujeta a esta normativa en aquellos casos en que la relación comercial implique el tratamiento de datos personales de:

- Contactos, representantes legales o empleados de proveedores personas jurídicas.
- Proveedores que actúan a título personal, tales como contratistas, consultores o prestadores de servicios personas naturales.

**d) Operación, analítica y procesamiento de información**

Domina Entrega Total S.A.S. trata datos personales asociados a la operación, gestión logística, sistemas de información y procesos tecnológicos de la compañía, los cuales permiten soportar las actividades misionales, garantizar la continuidad del servicio y optimizar el desempeño organizacional.

La información contenida en estas bases de datos puede corresponder a usuarios, mensajeros, clientes, empleados y demás actores vinculados a la operación, y es utilizada como insumo para el desarrollo, control, monitoreo y mejora de los procesos internos.

Así mismo, el tratamiento de los datos personales se realiza teniendo en cuenta el siguiente mecanismo:

- **Recolección:** A través de sistemas de información corporativos, plataformas tecnológicas propias, aplicativos internos, integraciones de datos entre sistemas, bases de datos operativas y repositorios digitales utilizados en el desarrollo de la actividad logística y tecnológica de la compañía.

Consecuencialmente, la finalidad del tratamiento de la información personal contenida en estas bases de datos consiste principalmente en:

- Generar, integrar, procesar y depurar información proveniente de diversas fuentes, administrar y centralizar la información asociada a usuarios, mensajeros y actores de la operación, y garantizar la trazabilidad de la información y el control de los procesos internos.
- Analizar información para la optimización de procesos, la toma de decisiones y la mejora continua, así como monitorear el desempeño operativo y evaluar indicadores de gestión.
- Realizar el seguimiento y control a la ejecución de los servicios prestados por la compañía y apoyar la gestión administrativa, operativa y tecnológica de la organización.
- Validar, probar y desarrollar nuevas funcionalidades tecnológicas y sistemas de información, y atender requerimientos internos relacionados con la operación y la gestión tecnológica.

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Líder Jurídica	Líder Jurídica / Auxiliar de Calidad y Mejora de Procesos	Secretaría General y Asuntos Legales
FECHA	14/05/2026	14/05/2026	14/05/2026

- Generar reportes operativos, logísticos, administrativos y estratégicos que soporten la gestión y el control organizacional.

**e) Seguridad integral**

Domina Entrega Total S.A.S. trata datos personales con el fin de garantizar la seguridad de sus instalaciones, activos, operación, colaboradores, aliados estratégicos, conductores y terceros vinculados a la prestación del servicio, así como para asegurar el cumplimiento de las condiciones de seguridad física y vial en el desarrollo de sus actividades.

La información contenida en estas bases de datos puede corresponder a empleados, conductores, aliados, contratistas, proveedores, visitantes y demás personas que interactúan con la compañía en el marco de la operación logística y administrativa.

Así mismo, el tratamiento de los datos personales se realiza teniendo en cuenta el siguiente mecanismo:

- **Recolección:** A través de sistemas de videovigilancia debidamente señalizados, registros de control de acceso a instalaciones, herramientas de validación de antecedentes, estudios de seguridad, controles operativos asociados a seguridad vial (conductores y vehículos), y plataformas internas de gestión de seguridad.

Domina Entrega Total S.A.S. informa que el ingreso a sus instalaciones y la vinculación a sus procesos operativos implican la aceptación del tratamiento de datos personales en los sistemas de seguridad física y videovigilancia implementados por la compañía.

Consecuencialmente, la finalidad del tratamiento de la información personal contenida en estas bases de datos consiste principalmente en:

- Establecer y mantener canales de comunicación con los titulares de los datos personales y transmitir datos personales a aliados estratégicos cuando sea necesario para la adecuada prestación del servicio.
- Identificar, registrar y controlar el acceso a instalaciones y áreas restringidas, monitorear la seguridad física mediante sistemas de videovigilancia y adoptar medidas de control y seguridad sobre instalaciones, procesos y operación.
- Realizar estudios de seguridad a empleados, candidatos, proveedores, aliados y terceros, así como analizar información para el establecimiento, mantenimiento y control de relaciones contractuales.
- Evaluar los riesgos derivados de relaciones contractuales vigentes o potenciales y verificar el cumplimiento de los programas de seguridad y prevención de riesgos.
- Implementar programas de prevención de riesgos operativos, logísticos y de seguridad, y realizar el seguimiento y control a conductores, vehículos y condiciones de operación del servicio.
- Prevenir, detectar y controlar fraudes, incidentes y actividades ilícitas, apoyar investigaciones internas y atender requerimientos de autoridades competentes.

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Líder Jurídica	Líder Jurídica / Auxiliar de Calidad y Mejora de Procesos	Secretaría General y Asuntos Legales
FECHA	14/05/2026	14/05/2026	14/05/2026

- Garantizar el cumplimiento de las obligaciones asociadas a la ejecución del objeto social de Domina Entrega Total S.A.S.

**f) Cumplimiento legal, contable y regulatorio**

Domina Entrega Total S.A.S. trata datos personales con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones legales, contables, fiscales, tributarias y regulatorias derivadas del desarrollo de su objeto social, así como de las relaciones contractuales establecidas con clientes, proveedores, empleados, aliados y terceros.

La información contenida en estas bases de datos puede corresponder a personas naturales o a datos asociados a personas jurídicas, en la medida en que incluyan información de contacto, representantes legales, contratistas u otras personas vinculadas, y es utilizada para garantizar la adecuada gestión administrativa, financiera y el cumplimiento normativo de la compañía ante las diferentes autoridades.

Así mismo, el tratamiento de los datos personales se realiza teniendo en cuenta el siguiente mecanismo:

- **Recolección:** A través de sistemas contables, financieros y administrativos de la compañía, plataformas de reporte a entidades externas, registros documentales físicos y digitales, facturación electrónica, reportes financieros, conciliaciones contables y demás sistemas de información utilizados para la gestión administrativa y cumplimiento normativo.

Domina Entrega Total S.A.S. informa que el tratamiento de esta información se realiza bajo estrictas medidas de seguridad, confidencialidad y control, conforme a la normatividad vigente.

Consecuencialmente, la finalidad del tratamiento de la información personal contenida en estas bases de datos consiste principalmente en:

- Gestionar y garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales, fiscales, tributarias, contables y regulatorias aplicables a la compañía, así como analizar la información para asegurar el cumplimiento normativo y la adecuada gestión de riesgos legales y financieros.
- Gestionar la información financiera, contable y tributaria de la organización, validar y verificar la información para fines legales, contables y regulatorios, y registrar y controlar las operaciones económicas.
- Generar estados financieros, informes contables, reportes administrativos y conciliaciones, así como elaborar, validar y presentar reportes a entidades de control y autoridades administrativas competentes.
- Ejecutar procesos de facturación electrónica, gestionar cuentas por cobrar, cuentas por pagar y obligaciones financieras, y controlar las transacciones económicas de la compañía.
- Atender requerimientos, solicitudes o investigaciones de autoridades judiciales, administrativas o de control, y brindar soporte a procesos de auditoría interna y externa, revisiones fiscales y controles regulatorios.
- Conservar, archivar y custodiar la información conforme a la normativa vigente y las tablas de retención documental, y gestionar la documentación asociada a los procesos contables,

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Líder Jurídica	Líder Jurídica / Auxiliar de Calidad y Mejora de Procesos	Secretaria General y Asuntos Legales
FECHA	14/05/2026	14/05/2026	14/05/2026

financieros y de cumplimiento.

**g) Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes. (PQR)**

Domina Entrega Total S.A.S. trata datos personales de los titulares que presentan peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o solicitudes, con el fin de gestionar sus requerimientos, dar respuesta oportuna y cumplir con las obligaciones legales y de servicio asociadas a la atención al usuario.

La información contenida en estas bases de datos puede corresponder a clientes, usuarios, proveedores, empleados, aliados o cualquier tercero que interactúe con la compañía a través de los diferentes canales de atención dispuestos.

Así mismo, el tratamiento de los datos personales se realiza teniendo en cuenta el siguiente mecanismo:

- **Recolección:** A través de canales oficiales tales como:
  - Plataforma de PQR disponible en el sitio web: <https://pqrs.dominadigital.com.co/>
  - Correo electrónico corporativo bajo el dominio @domina.com.co.
  - Formatos físicos de atención al usuario disponibles en las áreas de recepción de cada una de las sedes de la compañía.

Domina Entrega Total S.A.S. informa que la recepción de solicitudes se realiza exclusivamente a través de los canales oficiales anteriormente mencionados, por lo cual cualquier requerimiento presentado por medios no autorizados deberá ser validado directamente con la compañía.

Consecuencialmente, la finalidad del tratamiento de la información personal contenida en estas bases de datos consiste principalmente en:

- Establecer y mantener canales de comunicación con los titulares, recibir, registrar, gestionar y responder peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes, y realizar el seguimiento a su estado, asegurando el control de los tiempos de respuesta y la trazabilidad de cada caso.
- Verificar y validar la información suministrada por los titulares y garantizar la correcta gestión y conservación de la información asociada a las solicitudes presentadas.
- Evaluar la calidad del servicio prestado por la compañía, generar reportes, indicadores y análisis relacionados con la atención al usuario, e implementar acciones de mejora continua a partir de las solicitudes recibidas.
- Garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales relacionadas con la atención, protección y respeto de los derechos de los titulares.

**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 Jurídica / Auxiliar de Calidad y Mejora de Procesos	Secretaría General y Asuntos Legales
FECHA	14/05/2026	14/05/2026	14/05/2026

**10. Duración del tratamiento de los datos**

Los datos personales serán objeto de tratamiento por parte de Domina Entrega Total S.A.S. durante el término de la relación contractual, comercial o jurídica que el titular mantenga con la Compañía, así como durante el tiempo adicional que sea necesario para el cumplimiento de obligaciones legales, contractuales, contables, tributarias o regulatorias, o por el término que establezca la normatividad vigente.

**11. 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

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Líder Jurídica	Líder Jurídica / Auxiliar de Calidad y Mejora de Procesos	Secretaria General y Asuntos Legales
FECHA	14/05/2026	14/05/2026	14/05/2026

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.
- 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.

## **12. Derechos de los titulares de los datos personales<sup>1</sup>**

A partir de lo estipulado en el artículo octavo 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.

<sup>1</sup> Estos derechos podrán ser ejercidos conforme a lo dispuesto en el artículo 20 del Decreto 1377 de 2013.

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Líder Jurídica	Líder Jurídica / Auxiliar de Calidad y Mejora de Procesos	Secretaria General y Asuntos Legales
FECHA	14/05/2026	14/05/2026	14/05/2026

**13. 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](mailto: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.

**14. 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.

**15. 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,

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Líder Jurídica	Líder Jurídica / Auxiliar de Calidad y Mejora de Procesos	Secretaria General y Asuntos Legales
FECHA	14/05/2026	14/05/2026	14/05/2026

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.

#### **16. Divulgación y concientización:**

La presente Política podrá ser modificada en cualquier momento, con el objeto de ajustarla a nuevas prácticas que se adopten, así como a cambios o desarrollos legislativos, regulatorios o jurisprudenciales aplicables en la materia.

Cualquier modificación, actualización o ajuste sustancial será informada oportunamente a los titulares de los datos personales mediante su publicación en la página web de Domina Entrega Total S.A.S., en el sitio web corporativo que se encuentre vigente, o a través de cualquier otro medio que la Compañía considere idóneo. En todo caso, se indicará la fecha de entrada en vigencia de la respectiva modificación o actualización.

#### **17. Vigencia de la Política:**

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales fue adoptada y entró en vigencia en su versión inicial el 01 de junio de 2017, fecha a partir de la cual ha sido aplicada por Domina Entrega Total S.A.S.

La presente versión corresponde a la última actualización efectuada el 30 de abril de 2026, y rige a partir de dicha fecha, reemplazando cualquier versión anterior.

CARGO	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
	Líder Jurídica	Líder Jurídica / Auxiliar de Calidad y Mejora de Procesos	Secretaria General y Asuntos Legales
FECHA	14/05/2026	14/05/2026	14/05/2026