



SERES[≡]
GRUPO DOCAPOSTE

POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Sociedad de Explotación de Redes
Electrónicas y Servicios de
Colombia S.A.S.

1 OBJETO Y ALCANCE

La presente política de tratamiento de datos personales es elaborada de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios. En este marco normativo se establecen y adicionan requisitos para el adecuado tratamiento de datos personales, registrados en bases de datos públicas y privadas, y demás disposiciones complementarias que serán aplicadas en Sociedad de Explotación de Redes Electrónicas y Servicios S.A.S. (en adelante SERES COLOMBIA), respecto de la recolección, almacenamiento, uso, circulación, rectificación, supresión y todas aquellas actividades que constituyan tratamiento de datos personales.

Así mismo, esta política recoge los compromisos de SERES COLOMBIA, para mantener la seguridad de los datos de carácter personal y los objetivos de control que se desean alcanzar de manera genérica; actuando como una declaración de intenciones, marcando las líneas generales de prevención y control que después se concretarán en normas y procedimientos internos.

1.1 ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente política se aplica a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por SERES COLOMBIA; por lo tanto, las reglas y pautas que se encuentran y desarrollan en la presente política se aplican a todo el personal, los equipos y los sistemas relacionados con tratamientos, usos o medios que contengan datos de carácter personal. La delimitación del alcance o ámbito de aplicación se hace conforme a tres criterios básicos:

1.1.1 Ambito Funcional

Atendiendo al lugar en el que se van a implantar todas y cada una de las medidas descritas en la presente "Políticas de Protección de Datos", se va a determinar lo que es el ÁMBITO FUNCIONAL.

La presente política es de aplicación única y exclusivamente a la SERES COLOMBIA y a todos sus establecimientos, sucursales, filiales, entre otros, según el caso, a nivel nacional.

1.1.2 Ámbito Personal

Atendiendo a las personas que deberán cumplir lo dispuesto en el presente documento, se determina cuál es el ÁMBITO PERSONAL.

Quedan obligadas al cumplimiento de las prescripciones legales conforme a las cuales se redacta la presente "*Política Internas Efectivas de protección de datos*", las siguientes personas:

- Quienes presten servicios, ya sea de forma directa o indirecta para SERES COLOMBIA, cualquiera que sea la naturaleza de la relación jurídica que le una con la misma, que estén involucrados en cualquier operación o conjunto de operaciones realizada sobre datos personales o conjunto de datos personales, ya sea por tratamiento automatizado o no.
- Toda persona que por la labor que desempeñe, tenga o pueda tener acceso a las instalaciones o departamentos donde están ubicados los sistemas de información a través de los cuales se tratan datos de carácter personal.
- SERES COLOMBIA se hace responsable de la labor de formar e informar a las personas que, por su condición de usuarios, se encuentren bajo el ámbito de aplicación de la presente política, y sobre el adecuado cumplimiento de lo establecido en la misma.

1.1.3 Ámbito Material

En atención a las actividades de tratamiento efectuadas por SERES COLOMBIA, todos los recursos de los sistemas de información por medio de los cuales se puede acceder a bases de datos, que contienen datos de carácter personal, así como todos los dispositivos que efectúen cualquier proceso de tratamiento o almacenamiento de datos de carácter personal, se aplicarán e implantarán efectivamente en las medidas de seguridad previstas en la presente política.

Valga decir, esta política aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos de SERES COLOMBIA, quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales, como sociedad comercial legalmente constituida, con NIT. N° 900379787-1, domiciliada en la ciudad de Bogotá, D. C., en la Av. Cra. 9 # 127C - 56 Edf. Suisse Centre, oficina 506. Para más información, consulta: <https://www.groupseres.com/es-co/politica-privacidad>.

2 DEFINICIONES

¡La información es el principal activo del siglo XXI! A continuación, encontrarás una serie de conceptos, definidos legalmente, que establecen los lineamientos más importantes, de cara a la protección de datos personales que debemos adelantar en SERES COLOMBIA:

- **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 el tratamiento de sus datos personales. En el aviso de privacidad 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 la finalidad del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Base de datos:** conjunto organizado de datos personales que será objeto de tratamiento.
- **Dato Personal:** cualquier información personal que suministre un titular, por cualquier medio, incluyendo, entre otras: carácter financiero, crediticio, comercial, profesional, sensible, técnico, administrativo, privada, semiprivada

o de cualquier naturaleza, pasada, presente o futura; contenida en cualquier medio físico, digital o electrónico, entre otros y sin limitarse a documentos, fotos, memorias USB, grabaciones, datos biométricos, correos electrónicos, y/o video grabaciones.

- **Dato Público:** es el dato calificado como tal, según los mandatos de la Constitución Política o la ley y aquel que no resulta semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y/o boletines oficiales.
- **Dato Privado:** es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.
- **Dato Semiprivado:** Es el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas.
- **Datos Sensibles:** se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación. Entre estos encontramos los que revelan el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, a 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/o los datos biométricos.
- **Encargado del tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de datos personales, por cuenta del responsable del Tratamiento.
- **Incidente de la seguridad de los datos personales:** cualquier evento o suceso que tengan como fin la violación de los códigos de seguridad, adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento de los datos personales que se encuentran en una base de datos administrada por el responsable del tratamiento o por su encargado.
- **Oficial de protección de datos:** Es la persona que trabaja en la empresa y que, aparte de su cargo, también es designada para coordinar todos los aspectos relacionados con la adecuación de las actuaciones de la empresa en materia de Protección de Datos.
- **Oficial de seguridad de seguridad:** Es la persona o grupo de personas designadas por la empresa, para establecer, coordinar y controlar las medidas de seguridad que se van a aplicar a los diferentes bases de datos de los datos personales; así mismo, debe ser informado de cualquier incidente que se refiera a la seguridad de aquellos, y verificará si existe o no violación de seguridad.
- **Políticas internas de protección de datos:** instrumento normativo de más alto nivel que permite plasmar los valores y principios que guían a la EMPRESA, e inspiran el conjunto de normas y procedimientos, que realizará en materia de protección de datos y que se materializa en el presente documento.
- **Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.
- **Titular:** persona natural o jurídica cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

- **Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transferencia:** operación que realiza el responsable o el encargado del tratamiento de los datos personales, consistente en enviar la información a otro receptor, que, a su vez, se convierte en responsable del tratamiento de esos datos.
- **Transmisión:** tratamiento de datos que implica la comunicación, dentro o fuera de Colombia, a un receptor, bajo supervisión y determinación del responsable del tratamiento.
- **Usuario:** todos y cada uno de los empleados, trabajadores y/o servidores, entre otros, de todas y cada una de las filiales, empresas, establecimientos y/o sucursales de SERES COLOMBIA, como responsable, si existiesen y de los respectivos encargados; así como los directores, representantes, empleados y asesores profesionales de cada una de ellas y de sus filiales, que razonable y necesariamente, en cumplimiento de esta política, ejerzan labores y/o actividades en materia de tratamiento de datos personales.

3 PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos personales en SERES COLOMBIA se regirá por los siguientes principios jurídicos:

- **Principio de legalidad:** en materia de tratamiento de datos, se refiere a que el tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **Principio de finalidad:** el tratamiento de los datos personales recogidos debe obedecer a una finalidad legítima, de acuerdo a la Constitución Política de Colombia y al ordenamiento jurídico colombiano, la cual debe ser informada al titular.
- **Principio de libertad:** el tratamiento sólo puede llevarse a cabo 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. No será efectuado 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 de **SERES COLOMBIA**, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** los datos personales, salvo la información pública y lo dispuesto en la autorización otorgada por el titular del dato, 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.
- **Principio de seguridad:** la información sujeta a tratamiento por parte de **SERES COLOMBIA** se deberá proteger mediante el uso de 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 están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

4 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y FINALIDADES

SERES COLOMBIA almacena y realiza tratamiento de información, con datos personales, en cumplimiento de su objeto social, sus actividades comerciales y de conformidad con las obligaciones, que para los empresarios y sociedades comerciales establece el ordenamiento jurídico colombiano; al respecto, la recolección, almacenamiento, uso, circulación y tratamiento, en general, que realizará SERES COLOMBIA, con la información personal, libremente aportada por los respectivos titulares, tendrá las siguientes finalidades, enlistadas según la respectiva base de datos:

4.1 FINALIDADES: «BASE DE DATOS DE CLIENTES Y POTENCIALES CLIENTES»

- Comunicar ofertas de productos y/o servicios, que hayan sido solicitadas por clientes y/o potenciales clientes.
- Custodia de ofertas, contratos, acuerdos de confidencialidad y documentos de la relación mercantil.
- Enviar información relevante, de actualización, publicitaria y demás fines de mercado, en torno a nuestros servicios y/o productos.
- Gestionar solicitudes de información o contacto, para atender requerimientos en torno a la información personal, relacionados con clientes y/o potenciales clientes, entre otros.
- Determinar y ponderar la efectividad de nuestras comunicaciones con fines publicitarios.
- Adelantar encuestas de satisfacción y percepción.
- Acceder o descargar guías, informes, material exclusivo y acceso o memorias de seminarios web.
- Cumplir con presupuestos de la normativa fiscal, en torno a la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo o por otros motivos legales, que implican la exploración de bases de datos y la solicitud de información.
- Dar trámite a solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y demás medios de acción, propuestos por clientes y/o potenciales clientes, según el caso.

4.2 FINALIDADES «BASE DE DATOS DE EMPLEADOS Y TALENTO HUMANO»

- Adelantar actividades en torno al reclutamiento de personal.
- Gestionar el área de talento humano y desarrollar procesos de selección de personal.
- Realizar gestiones en torno a la formación y perfilamiento de nuestros empleados o potenciales empleados.
- Evaluar desempeños y demás indicadores de desempeño.
- Gestionar beneficios sociales, destinados a nuestros empleados.
- Poner a disposición de nuestro equipo de trabajo, herramientas informáticas, de organización de trabajo y demás soluciones que sean determinadas por SERES COLOMBIA.
- Realizar publicaciones en revistas, vídeos, álbumes, folletos y/o en páginas web, como medios informativos, directamente relacionados y/o gestionados por SERES COLOMBIA.
- Realizar publicaciones, a manera de mensajes de datos, en las diferentes redes sociales y demás medios de comunicación digitales en los que SERES COLOMBIA tiene presencia.
- Enviar comunicaciones, a manera de felicitaciones, por medio del correo corporativo y demás redes sociales de SERES COLOMBIA, por motivos relacionados con logros académicos, deportivos y/o profesionales, entre otros.
- Comunicar la participación de SERES COLOMBIA y su equipo de trabajo en iniciativas sociales, culturales y/o deportivas promovidas o apoyadas por la organización.
- Dar trámite a solicitud de peticiones, al interior de la organización.
- Publicar imágenes y los datos profesionales en las herramientas de gestión interna, a las cuales se tiene acceso desde España, Portugal, Ecuador, Perú, México y Argentina.

4.3 FINALIDADES «BASE DE DATOS DE PROVEEDORES»

- Gestionar la relación comercial, de proveeduría, cooperación y, en general, negocial.
- Verificar y controlar los procesos y la calidad de la atención prestada por parte del proveedor.
- Cumplir con presupuestos de la normativa fiscal, en torno a la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo o por otros motivos legales, que implican la exploración de bases de datos y la solicitud de información.

Si un dato personal es solicitado o proporcionado por un miembro de SERES COLOMBIA, dicha información será utilizada sólo para las finalidades anteriormente estipuladas; por

tanto, SERES COLOMBIA no procederá a vender, licenciar, transmitir, transferir o divulgar datos personales, salvo que:

- Exista autorización expresa para hacerlo.
- Resulte necesario para garantizar los servicios prestados en los medios informáticos y demás plataformas de la organización.
- Atienda al objetivo de proveer nuestros servicios y/o productos.
- Sea necesario divulgarla a las entidades que prestan servicios de mercadeo en nombre de SERES COLOMBIA o a otras entidades con las cuales se tengan acuerdos de mercado conjunto; patrocinadores o aliados estratégicos.
- La información tenga relación con una fusión, consolidación, adquisición, desinversión, u otro proceso de reestructuración de SERES COLOMBIA.
- Que sea requerido o permitido por la ley, en virtud de una solicitud de autoridad de orden público.

En todo caso, tal como lo establece la ley, si llegare a ser necesaria la transferencia y/o transmisión, se verificará el cumplimiento de la política de protección de datos personales, por parte de estos terceros. De esta manera, SERES COLOMBIA podrá subcontratar a terceros para el procesamiento de determinadas funciones o información.

Cuando efectivamente se subcontrate con terceros el procesamiento de información personal o se proporcione información personal a terceros prestadores de servicios, SERES COLOMBIA advierte a dichos terceros sobre la necesidad de proteger dicha información personal con medidas de seguridad apropiadas; desde luego y en cumplimiento de la ley, se prohíbe el uso de la información para fines propios y se solicita que no se divulgue la información personal a otros.

5 DATOS QUE RECOPIAMOS

Tratamos únicamente los datos necesarios para cada una de las finalidades antes identificadas. Para los fines mencionados anteriormente trataremos las siguientes categorías de datos personales:

5.1 DATOS INCLUIDOS EN LA BASE DE DATOS DE CLIENTES Y POTENCIALES CLIENTES:

- Identificativos: nombre, apellidos, cédula de ciudadanía, número de seguridad social, domicilio, teléfono, correo electrónico, fotografías o audios de voz.
- Profesionales y de empleo: experiencia en el mundo profesional, categoría o puesto a desarrollar o desarrollado por el trabajador, expediente profesional del trabajador.
- Económico-financieros: datos bancarios

- Comerciales: actividades o negocios, licencias comerciales, suscripciones a publicaciones o medios de comunicación, creaciones artísticas, literarias, científicas o técnicas.
- Dirección IP: la dirección IP es un conjunto de números que identifica, de manera lógica y jerárquica, a una interfaz en red de un dispositivo, por lo que puede resultar un dato identificativo a nivel de geolocalización.

5.2 DATOS INCLUIDOS EN LA BASE DE DATOS DE EMPLEADOS Y TALENTO HUMANO:

- Identificativos: nombre, apellidos, cédula de ciudadanía, número de seguridad social, domicilio, teléfono, correo electrónico, fotografías o audios de voz.
- Personales: fecha y lugar de nacimiento, edad, estado civil, datos familiares.
- Académicos y de formación: expediente académico, formación y titulaciones.
- Profesionales y de empleo: experiencia en el mundo profesional, categoría o puesto a desarrollar o desarrollado por el trabajador, expediente profesional del trabajador.
- Económico-financieros: datos bancarios, ingresos, rentas, créditos, préstamos, avales, plan de pensiones, jubilación.
- Salud laboral: tratamientos que contengan datos relativos a la salud, referentes exclusivamente al grado de discapacidad o la simple declaración de la condición de discapacidad o invalidez del afectado, con motivo del cumplimiento de deberes públicos.
- Judicial: expediente o historial judicial, sanciones, procedimientos judiciales.
- Dirección IP: la dirección IP es un conjunto de números que identifica, de manera lógica y jerárquica, a una interfaz en red de un dispositivo, por lo que puede resultar un dato identificativo a nivel de geolocalización.

5.3 DATOS INCLUIDOS EN LA BASE DE DATOS DE PROVEEDORES:

- Identificativos: nombre, apellidos, cédula de ciudadanía, número de seguridad social, domicilio, teléfono, correo electrónico, fotografías o audios de voz.
- Profesionales y de empleo: experiencia en el mundo profesional, categoría o puesto a desarrollar o desarrollado por el trabajador, expediente profesional del trabajador.
- Económico-financieros: datos bancarios, ingresos, rentas, créditos, préstamos, avales, plan de pensiones, jubilación.
- Administrativos: procedimientos administrativos, reclamaciones y recursos, sanciones, registros, solicitudes, concesiones.
- Judicial: expediente o historial judicial, sanciones, procedimientos judiciales.
- Comerciales: actividades o negocios, licencias comerciales, suscripciones a publicaciones o medios de comunicación, creaciones artísticas, literarias, científicas o técnicas.

6 DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES OBJETO DE TRATAMIENTO POR PARTE DE SERES COLOMBIA

Los titulares de datos personales, tratados, registrados, archivados y/o almacenados en bases de datos de SERES COLOMBIA, por sí o por intermedio de su representante y/o apoderado, podrán ejercer los siguientes derechos:

- **Derecho de acceso:** en virtud del cual podrá acceder a los datos personales que estén bajo el control de SERES COLOMBIA, para efectos de consultarlos, de manera gratuita y cada vez que existan modificaciones sustanciales a esta política, que motiven nuevas consultas.
- **Derecho de actualización, rectificación y supresión:** en virtud del cual podrá solicitar la actualización, rectificación y/o supresión de los datos personales, objeto de tratamiento, de tal manera que se satisfagan los propósitos del tratamiento y las prerrogativas del ordenamiento jurídico.
- **Derecho a solicitar prueba de la autorización:** salvo en los eventos excepcionales en los cuales, según las normas legales vigentes, no se requiera de la autorización para realizar el tratamiento
- **Derecho a presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio:** por infracciones a lo dispuesto en la normativa vigente, sobre tratamiento de datos personales.
- **Derecho a ser informado:** respecto del uso del dato personal.
- **Derecho a requerir el cumplimiento de las órdenes emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.**

Para efectos del ejercicio de los derechos antes descritos, tanto el titular, como la persona que lo represente, deberá demostrar su identidad y, de ser el caso, la calidad en virtud de la cual representa al titular. Los derechos de los menores de edad serán ejercidos por medio de las personas que estén facultadas para representarlos. Así mismo, para ejercer cada derecho en particular, el Titular y/o representante y/o apoderado, deberá observar, según el caso:

6.1 DERECHO DE ACCESO A LOS DATOS (CONOCER LOS DATOS)

El interesado tendrá derecho a solicitar y obtener de SERES COLOMBIA, confirmación de si se están tratando o no datos personales que le conciernen, el origen de dichos datos, las comunicaciones realizadas o que se prevén hacer de los mismos; y, en tal caso, se debe proporcionar la siguiente información:

- Los fines del tratamiento.
- Las categorías de datos personales de que se trate.
- Los destinatarios o las categorías de destinatarios a los que se comunicaron o serán comunicados los datos personales, en particular destinatarios en terceros u organizaciones internacionales.

- El plazo previsto de conservación de los datos personales o, de no ser posible, los criterios utilizados para determinar este plazo.
- Como solicitar al responsable del tratamiento el ejercicio de los derechos.
- El derecho a presentar una reclamación a la Autoridad de Control.
- Cuando los datos personales no se hayan obtenido del interesado, cualquier información sobre el origen de los datos.
- La existencia de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles.

SERES COLOMBIA, facilitará una copia de los datos personales objeto del tratamiento.

6.2 DERECHO DE RECTIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El interesado tendrá derecho a obtener sin dilación indebida DE SERES COLOMBIA, la rectificación de los datos personales inexactos que le conciernan. Teniendo en cuenta los fines del tratamiento, el interesado tendrá derecho a que se completen los datos personales que sean incompletos, inclusive mediante una declaración adicional.

6.3 DERECHO DE SUPRESIÓN

El titular puede revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.

6.4 DERECHO DE SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN

El titular posee el derecho de solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento como en los siguientes casos:

6.5 DERECHO AL DEBER DE INFORMACIÓN

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

6.6 DERECHO DE QUEJA

Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012.

6.7 PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE DERECHOS

6.7.1 Procedimiento de consultas (derecho de acceso) de los titulares de informacion

En caso de consulta, si la solicitud resulta incompleta, la Compañía requerirá al titular dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la consulta para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de su consulta. En el caso que la consulta sea presentada de forma completa, la SERES COLOMBIA dará respuesta dentro del término de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta.

6.7.2 Procedimiento de reclamos (corrección, actualización, supresión) de los titulares de información

En caso de reclamación, el término máximo previsto por la ley para resolver es de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se le informará al interesado el motivo 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.

Una vez cumplidos los términos señalados por la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten o complementen, el Titular al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación podrá poner su caso en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio en la Delegatura para la Protección de Datos Personales.

7 OBLIGACIONES Y DEBERES DE SERES COLOMBIA EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS

En SERES COLOMBIA cumplimos los deberes, que respecto a la protección de datos personales impone el ordenamiento jurídico. Todo miembro de nuestra comunidad, delegado, responsable y/o encargado contempla las siguientes obligaciones, según el caso:

7.1 OBLIGACIONES EN CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Los Responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes de conformidad al artículo 17 de la Ley 1581/2012, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley;
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;

k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;

l) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;

m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;

n) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

7.2 OBLIGACIONES EN CALIDAD DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

Los Encargados del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes de conformidad con el artículo 18 de la ley 1581/2012, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, 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 en los términos de la presente ley;

d) Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;

e) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley;

f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;

g) Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley;

h) Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal;

i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;

j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;

k) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares;

l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

8 SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN AL TITULAR DEL DATO PERSONAL

Con antelación y/o al momento de efectuar la recolección del dato personal, SERES COLOMBIA solicitará al titular del dato su autorización para efectuar su obtención y tratamiento, indicando la finalidad para la cual se solicita el dato, utilizando medios técnicos automatizados, escritos y/o verbales, según sea el caso, a través de plataformas digitales, medios informáticos y demás herramientas electrónicas, ópticas y/o análogas, que permitan conservar prueba de la autorización y/o de la conducta inequívoca de autorización.

Dicha autorización se solicitará por el tiempo que sea razonable y necesario para satisfacer las necesidades que dieron origen a la obtención del dato y, en todo caso, con observancia de las disposiciones legales que rigen la materia. Quien solicite los datos, debe informar lo siguiente al Titular de los datos personales al momento de presentar la autorización a firmar (mecanográficamente, electrónicamente y/o digitalmente:

- Nombre o razón social y datos de contacto del responsable del tratamiento.
- El tratamiento y finalidad al que serán sometidos los datos personales.

- Los derechos que le asisten al titular.
- Los mecanismos dispuestos por el responsable para que el titular conozca la política de Tratamiento de la información. En todos los casos, debe informar al Titular cómo acceder o consultar la política de Tratamiento de información.

9 AVISO DE PRIVACIDAD

En el evento en el que SERES COLOMBIA no pueda poner a disposición del titular del dato personal la presente política de tratamiento de la información publicará el aviso de privacidad, cuyo texto conservará para consulta posterior, por parte del titular del dato y/o de la Superintendencia de Industria y Comercio.

10 LIMITACIONES TEMPORALES AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES SERES COLOMBIA

Solo podrá recolectar, almacenar, usar o circular los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Una vez cumplida la o las finalidades del tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, procederá a la supresión de los datos personales en su posesión; no obstante, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

11 ÁREA RESPONSABLE Y PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DEL DATO PERSONAL

11.1 FUNCIONES Y OBLIGACIONES DEL OFICIAL DE PRIVACIDAD

SERES COLOMBIA para efectos del cumplimiento de las políticas de protección de datos ha acordado la designación de un OFICIAL Y/O RESPONSABLE DE PRIVACIDAD. SERES COLOMBIA, en condición legal de responsable del tratamiento, podrá efectuar cuantas designaciones considere necesarias, a fin de complementar la labor realizada por el responsable de Privacidad actualmente designado y revocar la designación que ahora se efectúe.

El responsable de Privacidad tiene formalmente asignada la función de control, seguimiento y coordinación de las medidas de seguridad reflejadas en las presentes políticas, cumpliendo con unas funciones específicas para dicho cargo. El responsable de Privacidad desempeñará sus funciones prestando la debida atención a los riesgos asociados a las operaciones de tratamiento, teniendo en cuenta la naturaleza, el alcance, el contexto y fines del tratamiento.

11.2 FUNCIONES Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

A los efectos de las presentes políticas, se ha de considerar usuario a todo aquel sujeto que tenga acceso a las bases de datos en papel o contenidos en los servidores, computadores personales, Internet o intranet, y en general a cualquier dato de carácter personal como, por ejemplo, los facilitado por los clientes, empleados y/o proveedores, con independencia del soporte en el que se contengan.

SERES COLOMBIA, para conseguir sus objetivos en materia de protección de datos, deberá llevar a cabo acciones coordinadas entre el RESPONSABLE DE PRIVACIDAD y la alta dirección, de esta forma, los usuarios conocerán el papel que deben cumplir dentro de la organización para favorecer el buen desarrollo de su trabajo y de la protección de datos.

SERES COLOMBIA, en cumplimiento del ordenamiento jurídico colombiano, dispone de un documento denominado "MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL ADECUADO TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES"; en atención al puesto que se desempeñe, las labores que se realicen, y las responsabilidades fijadas o adquiridas; éstas deben ser conocidas por todos los usuarios.

Las FUNCIONES Y OBLIGACIONES deben ser comunicadas a los trabajadores desde el inicio de la relación laboral y actualizadas teniendo en cuenta el estado de la tecnología utilizada y cualquier modificación del puesto de trabajo.

Se debe notificar a los usuarios que el incumplimiento de las obligaciones descritas en las funciones y obligaciones, así como en las normas y procedimientos de la empresa dará lugar a la imposición de sanciones disciplinarias por parte DE LA EMPRESA, atendiendo a la naturaleza de la infracción cometida, así como a los daños y perjuicios ocasionados, tanto a la propia empresa como a los titulares de los datos de carácter personal o afectados.

Por lo tanto, la empresa, en virtud de su "*ius puniendi*", atendiendo al principio de proporcionalidad y graduando la sanción en función de la gravedad del incumplimiento, podrá imponer una sanción al usuario que estará comprendida entre:

- SANCIÓN MÍNIMA: amonestación (verbal o escrita).
- SANCIÓN MÁXIMA: despido.

No obstante, y sin perjuicio de la sanción que pudiese imponerse en el seno de la relación laboral, la empresa podrá reservarse contra el trabajador las acciones civiles y/o penales

que de acuerdo con la legislación vigente procedan, por los daños y perjuicios que se ocasionen a la propia empresa o a terceros.

11.3 FUNCIONES Y OBLIGACIONES DEL ÁREA LEGAL

En términos generales, el área legal de SERES COLOMBIA en coordinación con el OFICIAL Y/O RESPONSABLE DE PRIVACIDAD será la encargada de atender las peticiones, quejas y/o reclamos que formule el titular del dato. Para tales efectos, el titular del dato personal o quien ejerza su representación podrá radicar la petición, queja o reclamo enviando un correo electrónico a proteccion.datos@seres.com.

Para la radicación y atención de la solicitud, en SERES COLOMBIA te solicitamos suministrar la siguiente información:

- Nombre completo.
- Datos de contacto (dirección física, electrónica y teléfonos de contacto).
- Medios para recibir respuesta a la solicitud.
- Razones que dan lugar al reclamo, con una breve descripción del derecho que se desea ejercer o de la pretensión que se persigue (por ejemplo, conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información).
- Firma (si aplica) y número de identificación.

En todo caso, en SERES COLOMBIA tendremos en cuenta los siguientes términos, que observan los parámetros legales para la resolución de estas solicitudes: si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo, para que subsane las fallas.

Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una expresión que diga "*reclamo en trámite*" y el motivo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha expresión deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo.

12 MEDIDAS DE SEGURIDAD

En desarrollo del principio de seguridad, SERES COLOMBIA adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, mensajes de datos, documentos electrónicos y demás contenedores de información personal, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o

fraudulento. El personal que realice el tratamiento de los datos personales ejecutará los protocolos establecidos con el fin de garantizar la seguridad de la información.

El RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO, dispone de unas normas y procedimientos en materia de seguridad de la información, en los que describe las medidas apropiadas para proteger la información de los Titulares, contra el acceso no autorizado, el procesamiento ilegal, el daño o la pérdida accidental, y la destrucción no autorizada; este documento está denominado: «DOCUMENTO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN».

13 PRINCIPIO DE RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA O ACCOUNTABILITY Y FORMACIÓN

13.1 ACCOUNTABILITY

El principio de responsabilidad demostrada exige que todas las personas que forman parte de la organización trabajen bajo unos mismos objetivos y fines; y que, en cada etapa del tratamiento de los datos, los usuarios se responsabilicen y respondan de sus acciones y resultados. SERES COLOMBIA para dar cumplimiento al «Principio de responsabilidad demostrada» o ACCOUNTABILITY ha llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Mantenimiento de los registros necesarios (derechos interesados, incidencias, accesos, etc.).
- Controles periódicos de cumplimiento en materia de protección de datos.
- Plan de formación y concienciación en materia de protección de datos.

13.2 FORMACIÓN

Todos los empleados y miembros del personal de SERES COLOMBIA deberán estar sensibilizados en materia de protección de datos y recibirán la formación adecuada, mediante comunicados internos o por formación específica.

SERES COLOMBIA en atención a las labores desarrolladas por su personal, considerará:

- Promover programas de formación y sensibilización. SERES COLOMBIA deberá poner los recursos a disposición de los miembros del personal para sensibilizarlos. El responsable del tratamiento y SERES COLOMBIA deben demostrar y comunicar a los empleados, la importancia de la protección de datos en la función que se les ha asignado y asegurarse de que comprenden cómo y por qué los datos personales se tratan de acuerdo con las políticas y procedimientos de SERES COLOMBIA.
- El responsable del tratamiento garantizará que todos los requisitos de seguridad relacionados con la protección de datos se demuestren y se comuniquen a los miembros del personal con el mismo objetivo.

- Los empleados recibirán una formación específica sobre la tramitación de reclamaciones relativas a la protección y tratamiento de datos personales.
- El departamento de Recursos Humanos deberá conservar registros de la formación corporativa pertinente realizada por cada persona a este nivel de responsabilidad.

14 TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES DE DATOS

Las transferencias internacionales de datos suponen un flujo de datos personales desde el territorio colombiano a otros países, pero estos, deben ser países que proporcionen niveles adecuados de protección de datos. Se entiende que un país ofrece un nivel adecuado de protección de datos cuando cumpla con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los que la presente ley exige a sus destinatarios.

Esta prohibición no regirá cuando se trate de:

- Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia;
- Intercambio de datos de carácter médico, cuando así lo exija el Tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública;
- Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable;
- Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad;
- Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el responsable del Tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular;
- Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

14.1 DESTINATARIO DECLARADO DE NIVEL ADECUADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

Los destinatarios de los datos que se encuentren en un país, un territorio o uno o varios sectores específicos de ese país u organización internacional que haya sido declarado de "nivel de protección adecuado" por la Superintendencia de Industria y Comercio en su CIRCULAR EXTERNA por la cual se adiciona un Capítulo Tercero al Título V de la Circular Única, no requieren ninguna autorización específica.

Hasta la fecha los países y territorios que están declarados como adecuados por la Superintendencia, son los siguientes: Alemania; Austria; Bélgica; Bulgaria; Chipre; Costa Rica; Croacia; Dinamarca; Eslovaquia; Eslovenia; Estonia; España; Estados Unidos de América; Finlandia; Francia; Grecia; Hungría; Irlanda; Islandia; Italia; Letonia; Lituania;

Luxemburgo; Malta; México; Noruega; Países Bajos; Perú; Polonia; Portugal; Reino Unido; República Checa; República de Corea; Rumania; Serbia; Suecia; y los países que han sido declarados con nivel adecuado de protección por la Comisión Europea.

La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá, en cualquier tiempo, su capacidad regulatoria para revisar la lista anterior y proceder a incluir a quienes no hacen parte de la misma o para excluir a quien se considere conveniente, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la ley.

15 CONTROL

Para la correcta verificación del cumplimiento de las medidas, normas y procedimientos establecidos en estas políticas internas efectivas de protección de datos, de tal forma que pueda detectarse cualquier anomalía que afecte a la legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, seguridad y confidencialidad de los datos personales contenidos en las bases de datos, se realizarán, controles periódicos.

SERES COLOMBIA elaborará anualmente un programa de revisiones o auditoría en el que se fijarán los objetivos que persiguen, así como su planificación y ejecución. El programa debe recoger aspectos legales, organizativos y técnicos o de seguridad, para asegurarse que se alcancen los objetivos propuestos. Las auditorías se realizarán siguiendo las fases establecidas en la Norma ISO 19001 de Auditorías de Sistemas de Gestión, que son:

- Inicio de la auditoría.
- Preparación de las actividades de la auditoría.
- Realización de la auditoría.
- Informe: Preparación y distribución del informe de auditoría.
- Finalización de la auditoría.
- Seguimiento: Realización de actividades de seguimiento.

Las auditorías serán realizadas por personal interno o externo cualificado, que no tenga conflicto de intereses y se centren en aspectos de control interno y en la evaluación de riesgos para formular observaciones que queden reflejadas en un informe de auditoría.

Posteriormente, deberá realizarse un plan de acción con el fin de subsanar las debilidades y alcanzar los objetivos auditados según el informe de auditoría.

Los informes de auditoría quedarán a disposición de la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, y serán custodiados por el Responsable de Privacidad.

16 FECHA DE ENTRADA EN VIGOR

La presente Política de Datos Personales fue creada el día 1 DE MARZO de 2022 y entra en vigor a partir del día 1 de marzo de 2022. Cualquier cambio que se presente, será informado por SERES COLOMBIA, a través de mensaje de datos, en correo electrónico, página web, aplicación móvil y/o medio informático de la organización.

Si tuviste acceso a este archivo, pero quieres conocer su estado y/o vigencia, o cualquier contenido adicional, puedes acceder a la siguiente dirección web: <https://www.groupseres.com/es-co/politica-privacidad>.