

## **POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

<b>1. ALCANCE</b> .....	- 2 -
<b>2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b> .....	- 2 -
<b>3. DEFINICIONES</b> .....	- 2 -
<b>4. TRATAMIENTO</b> .....	- 3 -
<b>5. FINALIDAD</b> .....	- 3 -
<b>6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES</b> .....	- 4 -
<b>7. ÁREA RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y OBSERVANCIA DE ESTA POLÍTICA</b> .....	- 4 -
<b>8. AUTORIZACIÓN</b> .....	- 5 -
<b>9. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NATURALEZA SENSIBLE</b> .....	- 5 -
<b>10. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES</b> .....	- 6 -
<b>11. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES</b> .....	- 6 -
a) <b>ATENCIÓN Y RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS:</b> .....	- 7 -
<b>12. SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES</b> .....	- 7 -
<b>13. LEGISLACIÓN APLICABLE</b> .....	- 8 -

## POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

### 1. ALCANCE

Esta Política de Protección de Datos Personales se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan Datos Personales, que sean objeto de Tratamiento por SERLIMA LTDA, considerada como responsable y/o encargada del tratamiento de Datos Personales.

### 2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

SERLIMA LTDA con domicilio en la Calle 9 No. 43B -26 de la ciudad de Medellín-Colombia, creada a través de escritura publica Nro. 3480, otorgada en la Notaria 26 de Medellín, del 26 de septiembre de 2006, registrada en esta misma entidad en octubre 06 de 2006, en el libro 9, bajo el numeral 10604, identificada con el Número de Identificación Tributaria NIT 900.111.461-3 Correo electrónico: [gestionhumana@serlima.com.co](mailto:gestionhumana@serlima.com.co), teléfono (+574) 266 84 80

### 3. DEFINICIONES

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato Sensible:** Información que afectan la intimidad de las personas o cuyo uso indebido puede generar discriminación (Origen racial o étnico, orientación política, convicciones filosóficas o religiosas, pertinencia a sindicatos u organizaciones sociales o derechos humanos, datos de salud, vida sexual y biométricos)
- **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento. en los eventos en que el responsable no

ejerza como encargado de la base de datos, se identificará expresamente quién será el encargado.

- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asoció con otros, decida sobre la Base de Datos y/o el Tratamiento de los datos.
- **Términos y Condiciones:** marco general en el cual se establecen las condiciones para los participantes de actividades comerciales o afines.
- **Titular:** Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la república de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

#### 4. TRATAMIENTO

SERLIMA LTDA, actuando en calidad de responsable del tratamiento de datos personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades comerciales, así como para el fortalecimiento de sus relaciones con terceros, recolecta, almacena, usa, circula y suprime datos personales correspondientes a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, consumidores, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores.

#### 5. FINALIDAD

Los datos personales son objeto de tratamiento por parte de SERLIMA LTDA con las siguientes finalidades:

- ✓ Participación en distintos tipos de encuestas mediante registros o formularios.
- ✓ Llenado de solicitudes de suscripción, pedidos y servicios.
- ✓ Adaptar el contenido más relevante a sus intereses.
- ✓ Informarle de noticias importantes de SERLIMA LTDA.
- ✓ Informarle sobre nuestros nuevos servicios.

- ✓ Para formar parte de medios automatizados como protocolos de comunicación.

## **6. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES**

Las personas naturales cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento por parte de SERLIMA LTDA, tienen los siguientes derechos, los cuales pueden ejercer en cualquier momento:

- ✓ Conocer los datos personales sobre los cuales SERLIMA está realizando el tratamiento, de igual manera, el titular puede solicitar en cualquier momento, que sus datos sean actualizados o rectificadas, por ejemplo, si encuentra que sus datos son parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- ✓ Solicitar prueba de la autorización otorgada a SERLIMA para el tratamiento de sus datos personales.
- ✓ Ser informado por SERLIMA, previa solicitud, respecto del uso que ésta le ha dado a sus datos personales.
- ✓ Presentar ante la superintendencia de industria y comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley de protección de datos personales.
- ✓ Solicitar a SERLIMA la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con los procedimientos establecidos en el numeral 11 de esta política. no obstante, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular de la información tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos y/o Archivos, ni mientras se encuentre vigente la relación entre el Titular y SERLIMA, en virtud de la cual fueron recolectados sus datos.
- ✓ Acceder de forma gratuita a sus Datos Personales objeto de Tratamiento.

## **7. ÁREA RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y OBSERVANCIA DE ESTA POLÍTICA**

SERLIMA, tiene a su cargo la labor de desarrollo, implementación, capacitación y observancia de ésta política, para este efecto, cuenta con el compromiso de todos los funcionarios que realizan el tratamiento de datos personales en las diferentes áreas de SERLIMA, por tanto los mismos están obligados a reportar estas bases de datos e información susceptible de protección al personal administrativo o quien haga sus veces en la estructura organizacional (para el caso Recursos Humano), de manera inequívoca y a la mayor brevedad posible, de todas las peticiones, quejas o reclamos que reciban por parte de los titulares de datos personales. Así mismo también dicha dependencia ha sido designada para recibir y servir como enlace, en la entrega de dichas solicitudes a los asesores jurídicos de la compañía, con el fin de garantizar respuesta oportuna y de fondo en la atención de

peticiones, consultas, quejas y reclamos ante la cual el titular de la información podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir los datos y revocar la autorización.

## 8. AUTORIZACIÓN

SERLIMA debe solicitar autorización previa, expresa e informada a los Titulares de los Datos Personales sobre los que requiera realizar tratamiento.

- ✓ Autorización previa significa, que el consentimiento debe ser otorgado por el Titular, a más tardar en el momento de la recolección de los Datos Personales.
- ✓ Autorización expresa quiere decir que el consentimiento del Titular debe ser explícito y concreto, no son válidas las autorizaciones abiertas y no específicas. Se requiere que el Titular manifieste su voluntad de autorizar que SERLIMA realice el Tratamiento de sus Datos Personales. Esta manifestación de voluntad del Titular puede darse a través de diferentes mecanismos puestos a disposición por SERLIMA, tales como:
  - ✓ Por escrito, por ejemplo, diligenciando un formato de autorización
  - ✓ Mediante conductas inequívocas que permitan concluir que otorgó su autorización, por ejemplo, a través de su aceptación expresa a los Términos y Condiciones de una actividad dentro de los cuales se requiera la autorización de los participantes para el Tratamiento de sus Datos Personales.

**IMPORTANTE:** En ningún caso SERLIMA asimilará el silencio del Titular a una conducta inequívoca. Cualquiera que sea el mecanismo utilizado por SERLIMA, es necesario que la autorización se conserve para poder ser consultada con posterioridad.

- a) Autorización Informada significa que, al momento de solicitar el consentimiento al Titular, debe informársele claramente:
- ✓ Los Datos Personales que serán recolectados.
  - ✓ La identificación y datos de contacto del Responsable y del Encargado del Tratamiento.
  - ✓ Las finalidades específicas del Tratamiento que se pretende realizar, es decir: cómo y para qué se va a hacer la recolección, el uso, la circulación de los Datos Personales
  - ✓ Cuáles son los derechos que tiene como Titular de los Datos Personales.
  - ✓ El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando éstas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de niñas, niños y adolescentes.

## 9. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NATURALEZA SENSIBLE.

De acuerdo con la ley de protección de datos personales, se consideran como datos de naturaleza sensible aquellos que afectan la intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como los relacionados con:

- ✓ Origen racial o étnico.
- ✓ Orientación política.
- ✓ Convicciones religiosas / filosóficas.
- ✓ Pertenencia a sindicatos, a organizaciones sociales, a organizaciones de derechos humanos o a partidos políticos.
- ✓ Salud.
- ✓ Vida sexual.
- ✓ Datos biométricos (como la huella dactilar, la firma y la foto).

El Tratamiento de los Datos Personales de naturaleza sensible está prohibido por la ley, salvo que se cuente con autorización expresa, previa e informada del Titular, entre otras excepciones consagradas en el Artículo 6º de la Ley 1581 de 2012. En este caso, además de cumplir con los requisitos establecidos para la autorización, SERLIMA deberá:

- ✓ Informar al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- ✓ Informar al Titular cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento.

**IMPORTANTE:** Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre Datos Personales sensibles.

## **10. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

Según lo dispuesto por el Artículo 7º de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013, SERLIMA sólo realizará el Tratamiento, esto es, la recolección, almacenamiento, uso, circulación y/o supresión de Datos Personales correspondientes a niños, niñas y adolescentes, siempre y cuando este Tratamiento responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y asegure el respeto de sus derechos fundamentales. Cumplidos los anteriores requisitos, SERLIMA deberá obtener la Autorización del representante legal del niño, niña o adolescente, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

## **11. 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, utilizados, puestos en circulación por SERLIMA, podrán ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización. Para el efecto, se seguirá el siguiente procedimiento, de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales

### **a) ATENCIÓN Y RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS:**

¿En qué consiste el trámite? El Titular, podrán solicitar a SERLIMA, a través de una queja o reclamo presentado mediante los canales indicados más adelante:

- ✓ La corrección o actualización de la información.
- ✓ La supresión de sus Datos Personales o la revocatoria de la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos.
- ✓ Que se subsane o corrija el presunto incumplimiento a cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Protección de Datos Personales.

La solicitud deberá contener la descripción de los hechos que dan lugar a la queja o reclamo, la dirección y datos de contacto del solicitante, y deberá acompañarse de los documentos que se quiera hacer valer.

Medios habilitados para la presentación de quejas y reclamos:

SERLIMA ha dispuesto los siguientes medios para la recepción y atención de quejas y reclamos, todos los cuales permiten conservar prueba de su presentación:

- ✓ Comunicación dirigida a SERLIMA (Área Administrativa), Calle 9 No. 43B 26 Medellín.
- ✓ Solicitud presentada al correo electrónico: [gestionhumana@serlima.com.co](mailto:gestionhumana@serlima.com.co)

### **Atención y respuesta por parte de SERLIMA**

Si la queja o reclamo se presentan incompletos, SERLIMA deberá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la queja o 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 de la queja o reclamo.

En caso de que quien reciba la queja o reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado al área administrativa de SERLIMA, en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado. Una vez recibida la queja o reclamo completo, se incluirá en la Base de Datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que la queja o reclamo sea decidido.

El término máximo para atender la queja o 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 la queja o el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su la queja o reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## **12. SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES**

SERLIMA, en estricta aplicación del Principio de Seguridad en el Tratamiento de Datos Personales, proporcionará 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. La obligación y responsabilidad de SERLIMA se limita a disponer de los medios adecuados para este fin. SERLIMA no garantiza la seguridad total de su información ni se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada de fallas técnicas o del ingreso indebido por parte de terceros a la Base de Datos o Archivo en los que reposan los Datos Personales objeto de Tratamiento por parte de SERLIMA y sus Encargados.

SERLIMA exigirá a los proveedores de servicios que contrata, la adopción y cumplimiento de las medidas técnicas, humanas y administrativas adecuadas para la protección de los Datos Personales en relación con los cuales dichos proveedores actúen como Encargados.

### **13. LEGISLACIÓN APLICABLE**

Esta Política de Protección de Datos Personales, el Aviso de Privacidad, se rigen por lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de los Datos Personales a los que se refieren el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1727 de 2009 y demás normas que las modifiquen, deroguen o sustituyan.

**Nota:** Esta información se entiende como las disposiciones específicas, necesarias para claridad de él o los Titulares de la información. Para ampliación de procedimiento o conceptos, se aplicará lo dispuesto por la ley 1581 de 2012 (ley de habeas-data), con el fin de hacer este manual ligero y con disposiciones específica acorde a la dinámica de SERLIMA.