

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	CÓDIGO:	OGI-13
		FECHA REVISIÓN:	19/05/2024
		REVISIÓN:	0

“La sociedad SERIN S.A.S., identificada con Nit. 901.312.247-1, domiciliada en Santa Marta (Magdalena), con dirección física en la Carrera 19 No. 10-05, oficina 201, dirección electrónica admin@ser-in.com y número celular 3104894299, (en adelante “SERIN”) pone en conocimiento de los Titulares de los Datos Personales la presente Política de Tratamiento de la Información (en adelante la “Política”), dando cumplimiento con ello a la Ley 1581 de 2012, al Decreto 1377 de 2013 y a cualquier norma que los sustituya o modifique.

El propósito principal de esta Política es establecer los parámetros bajo los cuales se realiza el tratamiento de la información personal que capta, utiliza, y recolecta SERIN, así como poner en conocimiento de los Titulares de los Datos Personales los derechos que les asisten, los procedimientos y mecanismos dispuestos por SERIN, para hacerlos efectivos; informar quienes son las personas autorizadas para atender las consultas, reclamos y quejas, y darles a conocer el alcance y la finalidad del Tratamiento al cual serán sometidos los Datos Personales.

1.1 Alcance

La presente Política aplica para todos los Titulares de los Datos Personales que sean tratados por SERIN S.A.S. y establece los parámetros que ha establecido para dar cumplimiento a las disposiciones de la Ley 1581 de 2012.

Los datos personales no serán utilizados para actividades o propósitos diferentes a los aquí determinados. En todo caso, cabe mencionar que en el evento que dicha información personal sea utilizada para otros fines, su empleo deberá estar amparado por la autorización previa, expresa e informada del Titular o en alguna de las excepciones que sobre el particular prevé la normatividad vigente.

1.2 Definiciones

Elaboró: Sebastián Tous	Revisó: Diana Martínez	Aprobó: Junta Directiva
Cargo: Coordinador Legal	Cargo: Directora Administrativa	Cargo: Junta Directiva
COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO. NO REPRODUCIR SIN AUTORIZACION		

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	CÓDIGO:	OGI-13
		FECHA REVISIÓN:	19/05/2024
		REVISIÓN:	0

Las expresiones utilizadas en mayúsculas en esta Política tendrán el significado que aquí se les otorga, o el significado que la Ley o la jurisprudencia aplicable les den, según dicha Ley o jurisprudencia sea modificada de tiempo en tiempo. Cualquier diferencia que exista entre los términos aquí definidos y los establecidos en la Ley, se preferirán aquellos señalados en la Ley.

- a. Autorización:** Es el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus Datos Personales.
- b. Base de Datos:** Es el conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de Tratamiento, electrónico o no, cualquiera que fuere la modalidad de su formación, almacenamiento, organización y acceso.
- c. Dato Personal:** Es cualquier información, vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales o jurídicas determinadas o determinables.
- d. Dato Público:** Es el Dato Personal calificado como tal según los mandatos de la Ley o de la Constitución Política y, en consecuencia, es aquel que no sea 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 boletines oficiales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- e. Dato Sensible:** Es el Dato Personal que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen afiliaciones sindicales, el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas, morales 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.
- f. Encargado del Tratamiento:** Es la 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.

Elaboró: Sebastián Tous	Revisó: Diana Martínez	Aprobó: Junta Directiva
Cargo: Coordinador Legal	Cargo: Directora Administrativa	Cargo: Junta Directiva
COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO. NO REPRODUCIR SIN AUTORIZACION		

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	CÓDIGO:	OGI-13
		FECHA REVISIÓN:	19/05/2024
		REVISIÓN:	0

- g. Responsable de Tratamiento:** Es la 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 Personales.
- h. Titular:** Es la persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento, como consecuencia de la relación que tiene el Titular y SERIN.
- i. Transferencia:** Tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de Datos Personales, ubicado en Colombia envía la información de los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- j. Tratamiento:** Es toda operación y procedimiento sistemático, electrónico o no, que permita la recolección, conservación, ordenamiento, almacenamiento, modificación, relacionamiento, uso, circulación, evaluación, bloqueo, destrucción y en general, el procesamiento de Datos Personales, así como también su Transferencia y/o Transmisión a terceros a través de comunicaciones, consultas, interconexiones, cesiones, mensajes de datos.
- k. Transmisión:** Tratamiento de Datos Personales que implica la comunicación a un tercero de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando dicha comunicación tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado en nombre y por cuenta del Responsable, para cumplir con las finalidades de este último.

2. Principios del Tratamiento de la Información Personal

SERIN, en el desarrollo de sus actividades comerciales garantizará la protección del Habeas Data, así como también, recolectará, utilizará, almacenará, transmitirá, transferirá y en general Tratará los Datos Personales de los Titulares, de conformidad con las finalidades establecidas en la presente Política. En todo Tratamiento de Datos Personales realizado por SERIN, los Responsables, Encargados y/o terceros a quienes se les transfieran Datos Personales, deberán dar cumplimiento a los principios y reglas establecidas en la Ley 1581 de 2012 y en esta Política, con el fin de garantizar el derecho antes mencionado de los Titulares y dar cumplimiento a las obligaciones de Ley y a los lineamientos internos de SERIN, estos principios son:

Elaboró: Sebastián Tous	Revisó: Diana Martínez	Aprobó: Junta Directiva
Cargo: Coordinador Legal	Cargo: Directora Administrativa	Cargo: Junta Directiva
COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO. NO REPRODUCIR SIN AUTORIZACION		

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	CÓDIGO:	OGI-13
		FECHA REVISIÓN:	19/05/2024
		REVISIÓN:	0

- a. **Autorización previa:** Todo Tratamiento de Datos Personales se llevará cabo una vez se haya obtenido la Autorización previa, expresa e informada del Titular, salvo que la Ley establezca una excepción a esta regla.
- b. **Finalidad autorizada:** Toda actividad de Tratamiento de Datos Personales debe obedecer a las finalidades mencionadas en esta Política o a las mencionadas en la Autorización otorgada por el Titular de los Datos Personales, o en los documentos específicos donde se regule cada tipo o proceso de Tratamiento de Datos Personales. La finalidad del Tratamiento particular de un Dato Personal debe ser informada al Titular del Dato Personal al momento de obtener su Autorización. Los Datos Personales no podrán ser tratados por fuera de las finalidades informadas y consentidas por los Titulares de los Datos.
- c. **Calidad del Dato Personal:** El Dato Personal sometido a Tratamiento debe ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Cuando se esté en poder de Datos Personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, SERIN S.A.S. deberá abstenerse de Tratarlos, o solicitar a su titular la completitud o corrección de la información.
- d. **Entrega de información al Titular:** Cuando el Titular lo solicite, SERIN S.A.S. deberá entregarle la información acerca de la existencia de Datos Personales que le conciernan al solicitante. Esta entrega de información la llevará a cabo la dependencia de SERIN S.A.S. encargada de la protección de datos personales, de conformidad con lo previsto en el numeral 2.5. de la presente política.
- e. **Circulación restringida:** Los Datos Personales solo pueden ser tratados por aquel personal de SERIN S.A.S. que cuente con autorización para ello, o quienes dentro de sus funciones tengan a cargo la realización de tales actividades. No podrá entregarse Datos Personales a quienes no cuenten con Autorización o no hayan sido habilitados por SERIN S.A.S. para llevar a cabo el Tratamiento.
- f. **Temporalidad:** SERIN S.A.S. no usará la información del titular más allá del plazo razonable que exija la finalidad que fue informada al Titular de los Datos Personales.
- g. **Acceso restringido / Seguridad:** Salvo por los Datos Personales expresamente autorizados SERIN S.A.S. no podrá hacer disponibles Datos Personales para su

Elaboró: Sebastián Tous	Revisó: Diana Martínez	Aprobó: Junta Directiva
Cargo: Coordinador Legal	Cargo: Directora Administrativa	Cargo: Junta Directiva
COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO. NO REPRODUCIR SIN AUTORIZACION		

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	CÓDIGO:	OGI-13
		FECHA REVISIÓN:	19/05/2024
		REVISIÓN:	0

acceso a través de internet u otros medios masivos de comunicación, a menos que se establezcan medidas técnicas y de seguridad que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas Autorizadas.

- h. **Confidencialidad:** SERIN S.A.S. debe siempre realizar el Tratamiento disponiendo las medidas técnicas, humanas y administrativas que resulten necesarias para mantener la confidencialidad del Dato Personal y para evitar que sea éste adulterado, modificado, consultado, usado, accedido, eliminado, o conocido por personas no Autorizadas, o que el Dato Personal se pierda. Todo nuevo proyecto que implique el Tratamiento de Datos Personales por parte de SERIN, deberá hacer referencia a esta Política de Tratamiento para asegurar el cumplimiento de esta regla.
- i. **Confidencialidad y Tratamiento posterior:** Todo Dato Personal que no sea Dato Público debe tratarse por los Responsables como confidencial, aun cuando la relación contractual o el vínculo entre el Titular del Dato Personal y SERIN S.A.S. haya terminado. A la terminación de dicho vínculo, tales Datos Personales deben continuar siendo Tratados de conformidad con esta Política y con la Ley.
- j. **Individualidad:** SERIN S.A.S. mantendrá de manera separada las Bases de Datos en las que tiene la calidad de Encargado de las Bases de Datos en las que es Responsable.
- k. **Necesidad:** Los Datos Personales solo pueden ser Tratados durante el tiempo y en la medida que el propósito de su Tratamiento lo justifique.

2.1 Tratamiento de Datos Personales

Los datos Personales son recolectados, almacenados, organizados, usados, circulados, transmitidos, transferidos, actualizados, rectificados, suprimidos, eliminados y gestionados de acuerdo a la finalidad o finalidades que tenga cada tipo de Tratamiento.

2.1.1 Tratamiento de Datos Personales de niñas, niños y/o adolescentes

Elaboró: Sebastián Tous	Revisó: Diana Martínez	Aprobó: Junta Directiva
Cargo: Coordinador Legal	Cargo: Directora Administrativa	Cargo: Junta Directiva
COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO. NO REPRODUCIR SIN AUTORIZACION		

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	CÓDIGO:	OGI-13
		FECHA REVISIÓN:	19/05/2024
		REVISIÓN:	0

SERIN S.A.S. tratará los Datos Personales de un menor de 18 años, siempre que sea estrictamente necesario y exista el consentimiento previo y expreso de padres o tutores legales.

En estos casos, los padres o tutores legales pueden cambiar o revocar la Autorización tal como se describe en esta Política.

Adicionalmente, el Tratamiento de los Datos Personales de niñas, niños y adolescentes, cumplirá con los siguientes parámetros y requisitos:

- a. El Tratamiento responderá y respetará el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b. En todo momento se asegurará el respeto de sus derechos fundamentales.
- c. El niño, niña o adolescente será escuchado, y su opinión será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

2.1.2 Tratamiento de Datos Sensibles

SERIN S.A.S. podrá solicitar los Datos Sensibles que expresamente se mencionarán en cada Autorización.

En todo caso, SERIN S.A.S. observará estrictamente las limitaciones legales al Tratamiento de Datos Sensibles, sometiendo a Tratamiento los Datos Sensibles únicamente cuando el Titular haya otorgado su Autorización, salvo en los casos en que la ley no requiera de dicha Autorización. Cuando SERIN S.A.S. solicite Datos Sensibles, le informará qué tipo de Datos Personales tienen esta categoría y no condicionará, en ningún caso, ninguna actividad a la entrega de Datos Sensibles.

Los Datos Sensibles serán tratados con la mayor diligencia posible y con los estándares de seguridad más altos. El acceso limitado a los Datos Sensibles será un principio rector para salvaguardar la privacidad de esos Datos Personales y, por lo tanto, solo el personal autorizado podrá tener acceso a ese tipo de información.

Elaboró: Sebastián Tous	Revisó: Diana Martínez	Aprobó: Junta Directiva
Cargo: Coordinador Legal	Cargo: Directora Administrativa	Cargo: Junta Directiva
COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO. NO REPRODUCIR SIN AUTORIZACION		

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	CÓDIGO:	OGI-13
		FECHA REVISIÓN:	19/05/2024
		REVISIÓN:	0

2.2. Finalidades del Tratamiento

SERIN S.A.S. realizará el Tratamiento de los Datos Personales para las finalidades informadas al momento en que el Dato Personal sea recolectado y que sean expresamente consentidas por el Titular. Así mismo, los Encargados o terceros que tengan acceso a los Datos Personales por virtud de Ley o contrato, mantendrán el Tratamiento dentro de las siguientes finalidades:

- a. Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones legales, laborales, tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables de SERIN S.A.S.
- b. Cumplir con los procesos internos de SERIN S.A.S. en materia de administración de proveedores y contratistas.
- c. Mantener una comunicación constante con los titulares de datos personales durante la gestión de la relación contractual.
- d. Realizar procesos de conocimiento de los potenciales clientes o actualización de información de sus clientes o usuarios.
- e. Enviar al correo físico, electrónico, a las redes sociales o número móvil, vía mensajes de texto, chat de WhatsApp o a través de cualquier otro medio de comunicación existente o que llegare a existir, información institucional, publicitaria o comercial sobre los servicios de la compañía, sus socios comerciales o proyectos en los cuales participa, en desarrollo de actividades de mercadeo, publicitarias y comerciales.
- f. Efectuar estudios, investigaciones e informes de mercado, financieros, estadísticos y de riesgo, entre otros.
- g. Evaluar la calidad de los servicios o productos suministrados.
- h. El control y la prevención del fraude y del lavado de activos y financiación del terrorismo, incluyendo, pero sin limitarse a la consulta en listas públicas y/o restrictivas, y toda la información necesaria para el debido conocimiento del cliente.
- i. El proceso de archivo, de actualización de los sistemas, de protección y custodia de información y Bases de Datos de SERIN S.A.S.

Elaboró: Sebastián Tous	Revisó: Diana Martínez	Aprobó: Junta Directiva
Cargo: Coordinador Legal	Cargo: Directora Administrativa	Cargo: Junta Directiva
COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO. NO REPRODUCIR SIN AUTORIZACION		

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	CÓDIGO:	OGI-13
		FECHA REVISIÓN:	19/05/2024
		REVISIÓN:	0

- j. Procesos al interior de SERIN con fines de desarrollo operativo y/o de administración de sistemas.
- k. La transmisión y transferencia de datos a terceros ubicados dentro o fuera del país, con los cuales se hayan celebrado contratos con este objeto, para fines comerciales, administrativos, de mercadeo y/o operativos, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes. En cualquier caso, los terceros estarán obligados en los términos de esta Política.
- l. Mantener y procesar por computadora u otros medios, cualquier tipo de información relacionada con el negocio del cliente con el fin de brindar los servicios y productos pertinentes.
- m. Mantener y procesar por computadora u otros medios, cualquier tipo de información relacionada con el negocio del cliente con el fin de brindar los servicios y productos pertinentes.
- n. Las demás finalidades que determine el Responsable en procesos de obtención de Datos Personales para su Tratamiento, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias, así como de las Políticas internas de SERIN.

2.3 Derechos del Titular de los Datos Personales

De acuerdo con la Ley, los Titulares de Datos Personales tienen los siguientes derechos:

- a. **Derecho de actualización:** Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a SERIN S.A.S. o los Encargados del Tratamiento de los mismos.
Este derecho se podrá ejercer frente a Datos Personales parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b. **Derecho de prueba:** Solicitar prueba de la Autorización otorgada a SERIN, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012 (o en las normas que la reglamenten, adicionen, complementen, modifiquen o deroguen), o cuando se haya presentado la Continuidad del Tratamiento según lo previsto en el numeral 4º del artículo 10 del Decreto 1377 de 2013.
- c. **Derecho de información:** Presentar solicitudes ante SERIN S.A.S. del Tratamiento

Elaboró: Sebastián Tous	Revisó: Diana Martínez	Aprobó: Junta Directiva
Cargo: Coordinador Legal	Cargo: Directora Administrativa	Cargo: Junta Directiva
COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO. NO REPRODUCIR SIN AUTORIZACION		

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	CÓDIGO:	OGI-13
		FECHA REVISIÓN:	19/05/2024
		REVISIÓN:	0

respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales, y a que éstas le entreguen tal información.

- d. **Derecho de quejas y reclamos:** Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante SERIN S.A.S. de acuerdo con lo previsto en el artículo 16 de la Ley 1581 de 2012.
- e. **Derecho de revocación:** Revocar su Autorización y/o solicitar la supresión de sus Datos Personales de las bases de datos de SERIN S.A.S., cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado mediante acto administrativo definitivo que en el Tratamiento SERIN S.A.S. o el Encargado del Tratamiento ha incurrido en conductas contrarias a la Ley o cuando no hay una obligación legal o contractual de mantener el Dato Personal en la Base de Datos del responsable.
- f. **Derecho de acceso:** Solicitar acceso y acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento de acuerdo con el artículo 21 del Decreto 1377 del 2013.
- g. **Derecho de conocimiento:** Conocer las modificaciones a los términos de esta Política de manera previa y eficiente a la implementación de las nuevas modificaciones o, en su defecto, de la nueva política de tratamiento de la información. Así como conocer a la dependencia o persona facultada por SERIN S.A.S. frente a quien podrá presentar quejas, consultas, reclamos y cualquier otra solicitud sobre sus Datos Personales.
- h. **Derecho de supresión:** Solicitar la supresión de sus Datos Personales de las Bases de Datos siempre y cuando no exista un deber legal o una obligación de carácter contractual en virtud de la cual no sea posible dicha supresión.

Los Titulares podrán ejercer sus derechos de Ley y realizar los procedimientos establecidos en esta Política, mediante la presentación de su documento de identificación o copia del mismo. Los menores de edad podrán ejercer sus derechos personalmente, o a través de sus padres o los adultos que detenten la patria potestad, quienes deberán demostrarlo mediante la documentación pertinente. Así mismo, podrán ejercer los derechos del Titular los causahabientes que acrediten dicha calidad, el representante y/o apoderado del titular con la acreditación correspondiente y aquellos

Elaboró: Sebastián Tous	Revisó: Diana Martínez	Aprobó: Junta Directiva
Cargo: Coordinador Legal	Cargo: Directora Administrativa	Cargo: Junta Directiva
COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO. NO REPRODUCIR SIN AUTORIZACION		

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	CÓDIGO:	OGI-13
		FECHA REVISIÓN:	19/05/2024
		REVISIÓN:	0

que han hecho una estipulación a favor de otro o para otro.

2.4 Área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley, podrán recurrir al área Administrativa a cargo de la recepción a cargo de la recepción y atención de peticiones, quejas, reclamos y consultas de todo tipo relacionadas con los Datos Personales de conformidad con la Ley y esta Política.

Algunas de las funciones particulares del área Administrativa en relación con los Datos Personales son:

- a. Recibir las solicitudes de los Titulares de Datos Personales, tramitar y responder aquellas que tengan fundamento en la Ley o esta Política, como por ejemplo: solicitudes de actualización de Datos Personales; solicitudes para conocer los Datos Personales; solicitudes de supresión de Datos Personales; solicitudes de información sobre el uso dado a sus Datos Personales; solicitudes de actualización de los Datos Personales; solicitudes de prueba de la Autorización otorgada, cuando ella hubiere procedido según la Ley, entre otras.
- b. Dar respuesta a los Titulares de los Datos Personales sobre aquellas solicitudes que no procedan de acuerdo con la Ley.
- c. Los canales de contacto del área de son:
 - a. Dirección física: Carrera 19 No. 10-05, oficina 201
 - b. Dirección electrónica: admin@ser-in.com
 - c. Teléfono: +57 310 489 4299

Si la petición o reclamo no tiene los datos y hechos suficientes que permitan a SERIN S.A.S. atender de forma clara y correcta, se requerirá al interesado dentro de los (5) días siguientes a la recepción de la solicitud o reclamo para que subsane el escrito de solicitud o petición.

Elaboró: Sebastián Tous	Revisó: Diana Martínez	Aprobó: Junta Directiva
Cargo: Coordinador Legal	Cargo: Directora Administrativa	Cargo: Junta Directiva
COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO. NO REPRODUCIR SIN AUTORIZACION		

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	CÓDIGO:	OGI-13
		FECHA REVISIÓN:	19/05/2024
		REVISIÓN:	0

Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo o solicitud.

2.5 Procedimientos para ejercer los derechos de los Titulares de los Datos Personales

SERIN S.A.S. dispondrá de mecanismos para que el Titular, sus causahabientes, sus representantes y/o apoderados, aquellos a quienes se ha estipulado a favor de otro o para otro, y/o los representantes de menores de edad Titulares, formulen consultas respecto de cuáles son los Datos Personales del Titular que reposan en las Bases de Datos, garantizando así, el derecho de consulta que se ejecutará por medios de comunicación electrónica u otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad.

Cualquiera que sea el medio, SERIN S.A.S. guardará prueba de la consulta y su respuesta. En consecuencia, los siguientes son los pasos a seguir para la presentación de consultas:

- a. Las solicitudes se deberán formular por escrito a los canales de contacto establecidos en esta Política.
- b. La solicitud será analizada para verificar la identificación del Titular. Si la solicitud es formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél de conformidad con las leyes vigentes, la solicitud será rechazada. Para ello puede solicitar el documento de identificación del Titular o copia del mismo, y los poderes especiales, generales o documentos que se exijan según sea el caso.
- c. Si el solicitante tuviere capacidad para formular la consulta, de conformidad con los criterios de acreditación establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, SERIN S.A.S. recopilará toda la información sobre el Titular que esté contenida en el registro individual de esa persona o que esté vinculada con la identificación del Titular dentro de las Bases de Datos de SERIN.

2.5.2 Reclamos

Elaboró: Sebastián Tous	Revisó: Diana Martínez	Aprobó: Junta Directiva
Cargo: Coordinador Legal	Cargo: Directora Administrativa	Cargo: Junta Directiva
COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO. NO REPRODUCIR SIN AUTORIZACION		

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	CÓDIGO:	OGI-13
		FECHA REVISIÓN:	19/05/2024
		REVISIÓN:	0

SERIN S.A.S. dispone de mecanismos para que el Titular, sus causahabientes, representantes y/o apoderados, formulen reclamos respecto de: (i) Datos Personales Tratados por SERIN S.A.S. que deben ser objeto de corrección, actualización, supresión o revocatoria de la Autorización o (ii) el presunto incumplimiento de los deberes de Ley por parte de FINERGY. Cualquiera que sea el medio, SERIN S.A.S. guardará prueba del reclamo y su respuesta. En consecuencia, los siguientes son los pasos a seguir para la presentación de reclamos:

- a. El reclamo se formulará mediante solicitud escrita a los canales de contacto establecidos en esta Política.
- b. La solicitud será analizada para verificar la identificación del Titular. Si la solicitud es formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél de conformidad con las leyes vigentes, la solicitud será rechazada. Para ello puede solicitar la cédula de ciudadanía o documento de identificación original del Titular, y los poderes especiales, generales o documentos que se exijan según sea el caso.
- c. El reclamo debe contener la siguiente información: (i) Nombre y número de documento de identificación del Titular. (ii) Los datos de contacto (dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto). (iii) Los documentos que acrediten la identidad del Titular, o la representación de su representante. (iv) La descripción clara y precisa de los Datos Personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer alguno de los derechos. (v) La descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el objetivo perseguido (actualización, corrección, revocatoria, supresión, o cumplimiento de deberes). (vi) Los documentos que se quiera hacer valer. (vii) Firma, correo electrónico, nombre y número de identificación del solicitante del reclamo.
- d. Si por cualquier hecho la persona que recibe el reclamo al interior de SERIN S.A.S. no es competente para resolverlo, dará traslado al funcionario competente dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a haber recibido el reclamo, e informará de dicha remisión al reclamante.
- e. Una vez recibido el reclamo con la documentación completa, se incluirá en la Base de Datos de SERIN S.A.S. donde reposen los Datos del Titular sujetos a reclamo una

Elaboró: Sebastián Tous	Revisó: Diana Martínez	Aprobó: Junta Directiva
Cargo: Coordinador Legal	Cargo: Directora Administrativa	Cargo: Junta Directiva
COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO. NO REPRODUCIR SIN AUTORIZACION		

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	CÓDIGO:	OGI-13
		FECHA REVISIÓN:	19/05/2024
		REVISIÓN:	0

leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Esta leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

- f. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día hábil 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, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

2.5.3 Revocatoria

El Titular puede revocar la Autorización para el Tratamiento de sus Datos Personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o exista una obligación legal o contractual.

2.6 Seguridad de la Información

En cumplimiento del principio de seguridad, SERIN S.A.S. en conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 del Decreto 1377 de 2013 ha adoptado medidas técnicas, administrativas y humanas razonables para proteger los Datos Personales de los Titulares e impedir adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. El acceso a los datos personales está restringido a sus Titulares y a las personas autorizadas por SERIN S.A.S. de acuerdo con esta Política. Así mismo, no permitirá el acceso a esta información por parte de terceros en condiciones diferentes a las anunciadas, a excepción de un pedido expreso del Titular o de las personas legitimadas de conformidad con la normatividad nacional.

Es importante tener en cuenta que internet es una red global de comunicación que implica la transmisión de información en una red mundial. En este sentido, pese a que SERIN S.A.S. cuenta con medidas necesarias para la protección de los Datos Personales, es posible que los mismos se vean afectados por las fallas propias de internet; sin

Elaboró: Sebastián Tous	Revisó: Diana Martínez	Aprobó: Junta Directiva
Cargo: Coordinador Legal	Cargo: Directora Administrativa	Cargo: Junta Directiva
COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO. NO REPRODUCIR SIN AUTORIZACION		

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL	CÓDIGO:	OGI-13
		FECHA REVISIÓN:	19/05/2024
		REVISIÓN:	0

embargo, la compañía realiza esfuerzos continuados para mejorar los estándares de seguridad que protegen la información personal recolectada.

2.7 Vigencia

Esta Política rige a partir del 19 de mayo de 2024. Los Datos Personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en nuestra Base de Datos, con base en el criterio de temporalidad y necesidad, durante el tiempo que sea necesario para las finalidades mencionadas en esta Política y la respectiva Autorización, para las cuales fueron recolectados.

2.8 Modificaciones

Esta Política podrá ser modificada por SERIN S.A.S. cuando así lo requiera sin previa notificación, siempre que se trate de modificaciones no sustanciales. De lo contrario, serán comunicadas previamente a los Titulares.”

Elaboró: Sebastián Tous	Revisó: Diana Martínez	Aprobó: Junta Directiva
Cargo: Coordinador Legal	Cargo: Directora Administrativa	Cargo: Junta Directiva
COPIA CONTROLADA PARA USO INTERNO. NO REPRODUCIR SIN AUTORIZACION		