

	MANUAL	CÓDIGO:	GJC-MAN-002
	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN:	02
		FECHA:	11/02/2022
		PÁGINA:	1 de 10

Aplica Para: SERDAN S.A. MISIÓN TEMPORAL L.T.D.A.

1. PRESENTACIÓN

La Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma carta.

Los principios y disposiciones contenidas en la mencionada ley son aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por parte de Serdan S.A (en lo siguiente denominada "la empresa") siendo estos de naturaleza pública o privada. Por lo tanto, el tratamiento de datos realizado por la empresa se debe regir por el régimen de protección de datos personales establecido por esta ley, sus decretos reglamentarios y demás normatividad que la complementa, modifique o derogue.

Para este fin y de acuerdo con lo establecido en el art. 18 literal f de la referida Ley, la empresa adopta este manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares de los datos personales.

2. INTRODUCCIÓN

La empresa es una sociedad constituida mediante Escritura Pública número 4968 otorgada el 30 de noviembre de 1.978 en la Notaría décima (10) del Círculo de Bogotá, con matrícula mercantil No. 00112047 de la Cámara de Comercio de Bogotá y NIT 860.068.255-4 ha decidido adoptar de forma voluntaria el presente Manual, el cual establece las condiciones de organización, obligaciones de los implicados e intervinientes en el tratamiento y uso de la información de carácter personal, régimen de funcionamiento, y procedimientos aplicables al tratamiento de datos personales que en el desarrollo de sus funciones propias como empresa tenga que solicitar, utilizar, almacenar, corregir, ceder o suprimir.

Lo anterior ha sido resuelto, con el fin de dar pleno cumplimiento a lo dispuesto por La Constitución Política de Colombia y la Ley 1581 de 2012, así como las demás normas que reglamentan y complementan el tratamiento para la Protección de Datos Personales en Colombia.

La empresa es la Responsable del tratamiento de Datos Personales y en cumplimiento a lo establecido en el artículo 13 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013, adopta y hace público a todos los interesados el presente Manual que contiene todos los elementos esenciales, sencillos y seguros para el cumplimiento con la legislación correspondiente a la Protección de Datos Personales. Asimismo, el presente Manual servirá como material educativo para todos los sectores de interés que sostengan algún tipo de relación con la empresa contribuyendo al correcto conocimiento del derecho fundamental a la Protección de Datos Personales y pueda ser utilizado en diferentes ámbitos de aplicación.

Con la implementación de este manual, se pretende garantizar la reserva de la información y la seguridad sobre el tratamiento que se le dará a la misma a todos los clientes, proveedores, empleados y terceros de quienes la empresa ha obtenido legalmente información y datos personales conforme a los lineamientos establecidos por la ley reguladora del derecho al Habeas Data. Asimismo, a través de la expedición de la presente política se da cumplimiento a lo previsto en el literal K del artículo 17 de la referida ley.

	MANUAL	CÓDIGO:	GJC-MAN-002
	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN:	02
		FECHA:	11/02/2022
		PÁGINA:	2 de 10

3. CAPÍTULO I. GENERALIDADES

3.1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las políticas y procedimientos consagrados en este manual se aplicarán a la empresa, incluyendo sus agencias y sucursales.

Los presentes términos y condiciones aplican para cualquier registro de datos personales realizado en forma presencial, no presencial y/o virtual para la vinculación a cualquier producto, servicio o beneficio de la empresa.

La empresa se encarga y se responsabiliza directamente del tratamiento de los datos Personales; sin embargo, se reserva el derecho a delegar en un tercero tal tratamiento exigiendo así mismo al encargado, la atención e implementación de los lineamientos y procedimientos idóneos para la protección de los datos personales y la estricta confidencialidad de los mismos.

3.2. Definiciones

Las siguientes definiciones, permiten una correcta y apropiada interpretación de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, y son indispensables para la protección del habeas data, lo que contribuye a determinar las responsabilidades de los involucrados en 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.

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular de los datos personales para llevar a cabo el tratamiento de 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 a varias personas naturales determinadas o determinables. Debe entonces entenderse el "dato personal" como una información relacionada con una persona natural (persona individualmente considerada).

Dato público: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Dato personal público: Toda información personal que es de conocimiento libre y abierto para el público en general.

Dato personal privado: Toda información personal que tiene un conocimiento restringido, y en principio privado para el público en general.

Dato semiprivado: Es semiprivado 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 o a la sociedad en general.

Dato sensible: Aquel dato que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de

	MANUAL	CÓDIGO:	GJC-MAN-002
	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN:	02
		FECHA:	11/02/2022
		PÁGINA:	3 de 10

partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos, entre otros, la captura de imagen fija o en movimiento, huellas digitales, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano, etc.

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.

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 cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

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 cuenta del responsable.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

3.3. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La empresa aplicará los siguientes principios específicos que se establecen a continuación, los cuales constituyen las reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio, de datos personales:

Acceso y Circulación: De acuerdo con las disposiciones legales, los datos operados por la empresa provenientes de cualquier tipo de fuente su acceso y circulación será restringido acorde con la naturaleza del dato y con las autorizaciones dadas por el Titular o demás personas previstas en la Ley.

Confidencialidad: Atendiendo la anterior definición, se garantiza la confidencialidad de los datos dependiendo de la naturaleza del mismo. Por lo tanto, se guardará reserva de la información durante y después de terminadas las actividades que justifican el tratamiento de los datos personales.

Finalidad: Legítima, informada, temporal y material. La finalidad corresponde a las funciones, actividades y operaciones que realiza la empresa, por lo cual los datos, dependiendo de su naturaleza, serán tratados atendiendo la finalidad para la cual fueron recolectados y recepcionados.

Legalidad: Fines legítimos y sujetos a la Ley 1581 de 2012.

Libertad: La empresa garantiza el derecho a la autodeterminación informativa de los titulares que suministren datos de carácter personal.

Seguridad: Medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para evitar adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Transparencia: La empresa garantiza a los titulares de datos personales, el derecho de acceso y conocimiento de la información de carácter personal que esté siendo tratada con forme a lo establecido por el Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

Veracidad o Calidad: Información veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

3.3.1. Principio de acceso y circulación restringida

	MANUAL	CÓDIGO:	GJC-MAN-002
	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN:	02
		FECHA:	11/02/2022
		PÁGINA:	4 de 10

El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones del presente Manual, de la Ley, y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas por ley.

Los datos personales, excepto aquellos de naturaleza pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido a los Titulares o terceros autorizados. Para estos propósitos, la obligación de la empresa será de medio y no de resultado.

3.3.2. Principio de confidencialidad

Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales, que no tengan la naturaleza de públicos, están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo suministrar o comunicar los datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley y en los términos de la misma.

En consecuencia, se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelar a terceros, la información personal, contable, técnica, comercial o de cualquier otro tipo suministrada en la ejecución y ejercicio de las funciones. Todas las personas que trabajen actualmente o sean vinculadas a futuro para tal efecto, en la administración y manejo de bases de datos, deberán suscribir un documento adicional u otro sí a su contrato laboral o de prestación de servicios para efectos de asegurar tal compromiso. Esta obligación persiste y se mantiene inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

3.3.3. Principio de finalidad

El Tratamiento de datos personales que la empresa realiza, obedece a la finalidad legítima de acuerdo con la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

3.3.4. Principio de legalidad

El Tratamiento de Datos Personales es una actividad reglada que se rige por la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normatividad que las complementen, modifiquen o deroguen.

3.3.5. Principio de libertad

La empresa puede tratar y ceder los datos personales que se encuentren almacenados en sus bases de datos, sin el previo consentimiento del titular, siempre y cuando, estos provengan de los registros públicos, o que si bien no están contenidos en ellos, sean de naturaleza pública o se encuentran en bases de datos excluidas por la Ley (p.ej. periodísticas, estadísticas y para la investigación). En los demás casos, la empresa deberá obtener el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular al momento de tratar sus datos personales.

3.3.6. Principio de seguridad

La empresa como responsable y/o encargada del tratamiento de datos de carácter personal, proporciona 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.

3.3.7. Principio de transparencia

La empresa garantiza a las personas naturales titulares de datos personales, que podrán obtener en cualquier momento, gratuitamente y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le concierne y que estén almacenados en las bases de datos de la empresa, bajo los parámetros establecidos en el artículo 21 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013. Este principio no será aplicable a las bases de datos de los

	MANUAL	CÓDIGO:	GJC-MAN-002
	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN:	02
		FECHA:	11/02/2022
		PÁGINA:	5 de 10

registros públicos, ni a las que estén por fuera del ámbito de aplicación de la Ley 1581 de 2012 conforme al artículo 2 de la citada Ley.

3.3.8. Principio de veracidad o calidad

La empresa garantiza que la información contenida en las bases de datos diferentes a las provenientes de los registros públicos, que estén sujetas a tratamiento; serán veraces, completas, exactas, actualizadas, comprobables y comprensibles.

La veracidad y calidad de los datos personales que hayan sido capturadas por medio de los registros públicos, es garantizada por cada uno de los titulares de la misma, quedando eximida de cualquier tipo de responsabilidad la empresa frente a su calidad

4. CAPÍTULO II. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

4.1. Tratamiento

4.1.1. Datos Públicos

La empresa advierte que, trata sin previa autorización del Titular los datos personales de naturaleza pública y los contenidos en los registros públicos, estos últimos por tratarse de una función pública reglada reconocida por la Ley. Esta situación no implica que no se adopten las medidas necesarias que garanticen el cumplimiento de los otros principios y obligaciones contempladas en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que regulen esta materia a cargo de la empresa.

4.1.2. Datos sensibles

La empresa restringirá el tratamiento de datos personales sensibles a lo estrictamente indispensable y solicitará consentimiento previo y expreso a los titulares (representantes legales, apoderados, causahabientes) informando sobre la finalidad exclusiva de su tratamiento.

La empresa utiliza y trata datos catalogados como sensibles, cuando:

- El tratamiento haya sido autorizado expresamente por el Titular de los datos sensibles, salvo en los casos que por Ley, no se requiera el otorgamiento de dicha autorización.
- El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar la autorización.
- El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;
- El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica o, dentro del marco de procesos de mejoramiento; este último, siempre y cuando se adopten las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares o el dato este disociado, es decir, el dato sensible sea separado de la identidad del titular y no sea identificable o no se logre identificar a la persona Titular del dato o datos sensibles.

En adición a lo anterior, la empresa cumple con las siguientes obligaciones:

- Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.
- Informar al titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles datos objeto de Tratamiento son de carácter sensible y la finalidad del tratamiento, y obtener el consentimiento expreso.

	MANUAL	CÓDIGO:	GJC-MAN-002
	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN:	02
		FECHA:	11/02/2022
		PÁGINA:	6 de 10

- No condicionar ninguna actividad a que el titular suministre datos personales sensibles (salvo que exista una causa legal o contractual para hacerlo).

Así mismo la empresa, se acoge a la regla general según la cual el Tratamiento de datos sensibles está prohibido por la Ley, salvo en los siguientes casos:

- Cuando el Titular ha autorizado expresamente el Tratamiento.
- Cuando por Ley no sea requerido el agotamiento de dicha autorización.
- Cuando el Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular.
- Cuando el Tratamiento sea efectuado por una fundación, ONG, asociación o cualquier organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical.
- El Tratamiento sea necesario para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- El Tratamiento obedezca a una finalidad histórica, estadística o científica. En este caso, se deben suprimir las identidades de los Titulares.

4.1.3. Tratamiento de datos de menores

El Tratamiento de datos personales de niños niñas y adolescentes está proscrito excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la ley 1581 de 2012, y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

- Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal o tutor del niño, niña o adolescente otorgará la autorización 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.

Todo responsable y encargado involucrado en el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos. Para este fin deberán aplicarse los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el presente decreto.

La familia y la sociedad deben velar porque los responsables y encargados del tratamiento de los datos personales de los menores de edad cumplan las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y el presente decreto.

De acuerdo con lo previsto en la Constitución Política de Colombia en sus artículos 44 y 45 y en concordancia con el Código de la Infancia y la Adolescencia, los derechos de los menores deben ser interpretados y aplicados de manera prevalente y, por lo tanto, deben ser observados con especial cuidado. Conforme lo señalado en la Sentencia C-748/11 de la Corte Constitucional, las opiniones de los menores deben ser tenidos en cuenta al momento de realizar algún tratamiento de sus datos.

4.2. Clasificación de las bases de datos

4.2.1. Bases de datos de empleados

Son las bases de datos manuales o automatizados que contengan datos de las personas naturales que se vinculan laboralmente con la empresa, cuyo tratamiento tiene como finalidad cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias. En esta base de datos, se incorporan tanta información privada, pública, datos sensibles y de menores. El tratamiento de los datos para los fines diferentes a las obligaciones derivadas de la relación laboral requerirá autorización previa del titular o su representante legal, según sea el caso. En ningún caso, la empresa dará tratamiento a los datos sensibles o de menores sin autorización previa.

	MANUAL	CÓDIGO:	GJC-MAN-002
	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN:	02
		FECHA:	11/02/2022
		PÁGINA:	7 de 10

La empresa, en ejercicio de lo dispuesto en el art 10° del Decreto 1377 de 2013, debe publicar en su página web y remitir a los correos corporativos de los trabajadores un aviso de solicitud de autorización para continuar con el derecho a tratar los datos de las personas naturales vinculadas como empleados de la empresa, que se encuentran incluido

4.2.2. Bases de datos de contratistas y proveedores

Son las bases de datos manuales o automatizadas que contienen datos de las personas naturales que mantienen un vínculo contractual y comercial, cuyo tratamiento tiene como finalidad cumplir con las disposiciones contractuales, para las adquisiciones de servicios y bienes demandados para el normal funcionamiento o el cumplimiento de algunas de sus funciones.

Esta base de datos contiene datos personales públicos, privados y sensibles, los cuales tienen como finalidad el desarrollo de relaciones contractuales. El tratamiento de estos datos para fines diferentes al mantenimiento de la relación contractual o el cumplimiento de deberes de carácter legal, requiere de autorización previa del titular.

La empresa en ejercicio de lo dispuesto en el art 10° del Decreto 1377 de 2013, publicó en aviso de solicitud de autorización para continuar con el derecho a tratar los datos de las personas naturales vinculadas contractualmente con la empresa, que se encuentran incluidos en bases de datos conformadas con anterioridad a la vigencia de la Ley 1581 de 2012.

4.2.3. Bases de datos de archivos inactivos

Son las bases de datos manuales o sistematizados que contienen archivos o información de carácter personal inactiva, recogida en soportes diferentes a los contenidos en los registros que lleva la empresa.

Esta información se encuentra almacenada bajo los principios archivísticos y logísticos definidos en el Manual de seguridad, garantizando su disponibilidad, la localización exacta, su integridad, la confidencialidad y trazabilidad de la información.

La administración y conservación de la información de carácter personal almacenada en estas bases de datos, tendrá como finalidad el cumplimiento de las funciones propias de la empresa, la cual tendrá el término de permanencia establecidos en las demás normas que regulen la conservación de la información.

Sin perjuicio de lo anterior, los titulares de datos personales almacenados en estas bases de datos, podrán ejercer en cualquier momento sus derechos de acceso, actualización, rectificación y supresión, frente al responsable del tratamiento de la empresa.

5. CAPÍTULO III. PRERROGATIVAS Y DERECHOS DE LOS TITULARES

La empresa reconoce y garantiza a los titulares de los datos personales los siguientes derechos fundamentales

- a. Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la empresa en su condición de responsable del Tratamiento.
- b. Solicitar prueba de la existencia de la autorización otorgada a la empresa, salvo los casos en los que la Ley exceptúa la autorización.
- c. Recibir información por parte de la empresa, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
- e. Modificar y revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos personales, cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales vigentes.

	MANUAL	CÓDIGO:	GJC-MAN-002
	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN:	02
		FECHA:	11/02/2022
		PÁGINA:	8 de 10

- f. Tener conocimiento y acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

Nota: Estos derechos solamente se reconocen y garantizan sobre los datos de carácter personal de las personas naturales que se encuentren almacenados en bases de datos diferentes a la de los registros públicos. En el presente documento, en secciones posteriores, define los procedimientos implementados para garantizar estos derechos.

6. CAPÍTULO IV. DEBERES DE LA EMPRESA EN RELACIÓN AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

La empresa tiene presente que los Datos Personales son de propiedad de las personas a las que se refiere y solamente ellas pueden decidir sobre los mismos. Así mismo, la empresa hará uso de dichos datos solamente para las finalidades para las que se encuentra debidamente facultada y respetando, en todo caso, la normatividad vigente sobre la Protección de Datos Personales.

La empresa atenderá los deberes previstos para los Responsables y Encargados del Tratamiento, contenidos en el artículo 17 y 18 de la Ley 1581 de 2012, o normas que la reglamenten o modifiquen, a saber:

- 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 la presente ley, 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.

6.1. Deber de secreto y confidencialidad

La empresa garantiza y exige a toda persona que intervenga en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal privado, sensible o de menores, el secreto profesional, respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aún después de finalizar sus relaciones contractuales con la empresa.

	MANUAL	CÓDIGO:	GJC-MAN-002
	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN:	02
		FECHA:	11/02/2022
		PÁGINA:	9 de 10

El incumplimiento del deber de secreto será sancionado de conformidad con lo previsto en el Manual interno de trabajo y la legislación vigente.

7. CAPÍTULO V. PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS A CONOCER, RECLAMAR, ACTUALIZAR, RECTIFICAR, SUPRIMIR Y REVOCAR LA AUTORIZACIÓN

7.1. Generalidades

- a. Cualquier consulta o reclamo frente a derechos inherentes de los titulares sobre datos de carácter personal se debe realizar mediante un escrito dirigido al correo (reclamos@serdan.com.co) adjuntando fotocopia del documento de identidad del Titular interesado o cualquier otro documento equivalente que acredite su identidad y titularidad conforme a Derecho.
- b. Los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación de la autorización de datos personales son personalísimos y podrán ser ejercidos únicamente por el Titular. No obstante, el Titular podrá actuar a través de representante legal o apoderado cuando aquel se encuentre en situación de incapacidad o minoría de edad hechos que le imposibiliten el ejercicio personal de los mismos, en cuyo caso será necesario que el representante legal o apoderado acredite tal condición.
- c. No se exigirá ningún valor o tasa alguna por el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión o revocación de la autorización cuando se trate de datos personales de personas naturales que no hagan parte de los registros públicos. (Se tendrá en cuenta lo establecido en el artículo 21 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013)
- d. Con el objeto de facilitar el ejercicio de estos derechos, La empresa ha puesto a disposición de los interesados, los formatos físicos o electrónicos adecuados a esta finalidad.
- e. Una vez cumplidos y agotados 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, por parte de empresa, podrá poner en conocimiento ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (Superintendencia de Industria y Comercio – Delegatura de Protección de Datos Personales -) la negación o inconformidad frente al derecho ejercido

7.2. Procedimientos

7.2.1. Consultas- Requisitos para la atención de consultas

- a. Se debe enviar una comunicación sea física o electrónica, esta debe contener como mínimo fecha de solicitud, fotocopia del documento de identificación, dirección de contacto (Física o Electrónica) y teléfono para efectos de notificación; para el representante del titular, documento autenticado que acredite la representación, si es el caso.
- b. Para ejercer este derecho por medio electrónico, el titular, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado podrá formular la consulta por medio del correo electrónico destinado por la empresa reclamos@serdan.com.co adjuntando la información anteriormente relacionada.
- c. Para ejercer este derecho por medio físico, su causahabiente, tercero autorizado o apoderado podrá radicar la consulta en cualquiera de las sedes de la empresa, adjuntando la información anteriormente relacionada.
- d. La persona interesada en ejercer este derecho, deberá en todo caso, utilizar un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud. Cualquiera que sea el medio utilizado para ejercer este derecho; la empresa atenderá la solicitud siempre y cuando se cumpla con los siguientes requisitos:

	MANUAL	CÓDIGO:	GJC-MAN-002
	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	VERSIÓN:	02
		FECHA:	11/02/2022
		PAGINA:	10 de 10

TIPO DE SOLICITANTE	REQUISITO
TITULAR	Comunicación escrita Fotocopia del documento de identificación.
TERCERO REPRESENTANTE APODERADO	/ / Comunicación escrita Carta de autorización o documento autenticado que acredite la representación, si es el caso Fotocopia del documento de identificación del Titular y la persona autorizada

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
Bases de Datos	N/A

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	MODIFICACION	FECHA
00	Creación del documento	09/06/2016
01	Inclusión de los canales para el escalamiento de las solicitudes de los titulares de los datos.	04/05/2017
02	Cambios en la estructura documental por mejoras del sistema de gestión, se actualiza el documento .	11/02/2022

ELABORÓ: Lady Alexandra Pinzón García Coordinadora Jurídico Comercial		REVISÓ: Juan Alejandro Parra Secretario General		APROBÓ: Juan Alejandro Parra Secretario General	
FIRMA:	FECHA:	FIRMA:	FECHA:	FIRMA:	FECHA:
	10/02/2022		11/02/2022		11/02/2022