

## 1. OBJETIVO

Establecer la política y procedimiento para el tratamiento de Datos Personales por parte de SERACIS LTDA. Según las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

## 2. ALCANCE

El tratamiento y protección de datos personales se aplicará a todas las bases de datos y/o archivos que contengan datos personales y que sean objeto de tratamiento por SERACIS LTDA.

## 3. DEFINICIONES

**Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular 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 varias personas naturales determinadas o determinables.

**Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento.

**Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.






**Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

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

## 4. CONTENIDO

### 4.1 RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO

SERACIS LTDA, es la persona jurídica responsable sobre el tratamiento de la información contenida en sus bases de datos:

-  Razón social: SERACIS LTDA
-  Oficina Principal: Calle 47D No. 79 – 33 Barrio La Floresta, Medellín, Antioquia, Colombia.
-  PBX: (57-4) 4484518 / FAX: (57-4) 4126091
-  Página web: [www.seracis.com](http://www.seracis.com)
-  Email: [atencionalcliente@seracis.com](mailto:atencionalcliente@seracis.com)

### 4.2 TRATAMIENTO Y FINALIDAD **CONTROL OPERATIVO DE DDHH**

El tratamiento que realiza SERACIS LTDA es el de: recolectar, almacenar, usar y transferir los datos personales.

Se recolectan en la prestación de los servicios y en general en el desarrollo de su objeto social; se almacena en software, medio digital o físico según corresponda y se utiliza principalmente para identificar, mantener registro y control de sus partes interesadas; atendiendo de forma estricta los deberes de seguridad y confidencialidad ordenados por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, con las siguientes finalidades:

- Cumplir con las obligaciones legales y/o contractuales de las Entidades Autorizadas, debido al desarrollo de su actividad civil y comercial.
- Garantizar fines administrativos internos y/o comerciales tales como: auditorías, reportes contables, análisis estadísticos o facturación.
- Gestionar datos relacionados con recursos humanos, procesos de selección, análisis organizacional, desarrollo y manejo de reportes de desempeño de los contratos laborales, gestión de las relaciones laborales, procesamiento, gestión, pago de nómina y cumplimiento de las obligaciones legales.
- Dar cumplimiento a deberes legales, principalmente en materia contable y laboral.
- Facilitar, promover, permitir o mantener relaciones de carácter laboral, civil y comercial.
- Identificar fraudes y prevención de lavado de activos y de otras actividades delictivas.
- Cumplir con las obligaciones contractuales, por lo cual la información podrá ser transferida a terceros, tales como entidades financieras, FESERACIS, FUNDACIÓN AIDA, centrales de información financiera, VIGLOBAL, listas OFAC y de terrorismo y/o autoridades públicas.
- Realizar el proceso de Debida diligencia del Cliente o Proveedor, que consiste en el conjunto de procedimientos para la identificación y aceptación de clientes y proveedores.

- Informar sobre cambios de nuestros productos o servicios o respecto de los nuevos que estén relacionados con el o los contratado(s) o adquirido(s)
- Evaluar la calidad del servicio.

## 4.3 DERECHOS DEL TITULAR

Como titular de datos personales, se tiene derecho a:

- a) Conocer, actualizar y rectificar los datos personales suministrados a SERACIS LTDA.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a SERACIS LTDA, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento.
- c) Ser informado previa solicitud dirigida a SERACIS LTDA, respecto al uso que se les ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar queja o reclamo por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicione o complementen; ante: SERACIS LTDA, quien obra como responsable y encargada del tratamiento de datos personales y/o ante la Superintendencia de Industria y Comercio.
- e) Solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales; siempre y cuando SERACIS LTDA, haya determinado que no se cuenta con un deber legal o contractual.

## 4.4 OBLIGACIONES DE SERACIS LTDA. CONTROL OPERATIVO DE DDHH

SERACIS LTDA como responsable y encargada del tratamiento de datos personales, se compromete a:

- a) Dar tratamiento a nombre del responsable a los datos personales conforme a los principios que los tutelan.
- b) Garantizar al Titular, el derecho de hábeas data.
- c) Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- d) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- e) Salvaguardar la seguridad de las bases de datos y conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- f) Tramitar las consultas y reclamos presentados por el Titular.
- g) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad.
- h) Guardar la confidencialidad respecto al tratamiento de las bases de datos personales.
- i) cumplir con las disposiciones vigentes por el estado colombiano para la protección de datos personales.

## 4.5 ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS SOBRE DATOS PERSONALES

Toda petición, queja o reclamo relacionada con el manejo de datos personales, en aplicación de lo previsto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, deberá enviarse a:

- ✚ Responsable: Línea Ética, Fidelización y Experiencia del Servicio
- ✚ Dirección: Calle 47D No. 79 – 33 Barrio La Floresta, Medellín, Antioquia, Colombia.
- ✚ Email: [atencionalcliente@seracis.com](mailto:atencionalcliente@seracis.com)
- ✚ PBX: (57-4) 4484518 / FAX: (57-4) 4126091

## 4.6 PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS, PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Seracis dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 21 del Decreto 1377 de 2013, los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquiera de sus Bases de Datos.

Este derecho de consulta podrá ser ejercido por:

- El Titular o sus causahabientes, previa acreditación de su identidad, o a través de instrumentos electrónicos que le permitan identificarse.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento. En caso de que la solicitud sea realizada por una persona diferente al titular, la persona deberá acreditar que está actuando en representación del titular, de lo contrario SERACIS, la tomará como no presentada.

## CONSULTAS Y PETICIONES

Los titulares podrán consultar la información personal que reposa en las bases de datos de SERACIS LTDA. Para tal efecto, los titulares deberán solicitar por medio escrito dirigido a nuestra línea ética, Fidelización y Experiencia del Servicio, en la dirección Calle 47D No. 79 – 33 Barrio La Floresta, Medellín, Antioquia, Colombia; al correo electrónico [atencionalcliente@seracis.com](mailto:atencionalcliente@seracis.com) o a la línea telefónica 448 45 18 ext 135.

La consulta será atendida en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta.

La información mínima que deberá contener la consulta es:

- El nombre y domicilio del Titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
- Los documentos que acrediten la identidad o la personalidad de su representante. (
- La descripción clara y precisa de los Datos Personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer alguno de los derechos.
- En caso dado, otros elementos o documentos que faciliten la localización de los Datos Personales.

## QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

El Titular que considere que la información contenida en la base de datos de SERACIS LTDA debe ser objeto de corrección, actualización o supresión de información o revocación de la autorización, podrán presentar una queja, reclamo o sugerencia.

La queja, reclamo o sugerencia deberá ser formulado por medio escrito dirigido a nuestra línea ética, Fidelización y Experiencia del Servicio, en la dirección Calle 47D No. 79 – 33 Barrio La Floresta, Medellín, Antioquia, Colombia; o al correo electrónico [atencionalcliente@seracis.com](mailto:atencionalcliente@seracis.com) en el cual deberá informar: nombre e identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar a la queja, reclamo o sugerencia, la dirección, correo electrónico, y anexando los documentos que se quieran hacer valer. En caso de que la queja, reclamo o sugerencia, se haga con la información incompleta, se le informará al interesado, quien deberá subsanar las fallas en un tiempo máximo de 60 días hábiles a partir de la fecha de la respuesta, pasado este tiempo, la Empresa dará por entendido que se ha desistido del caso.

Una vez recibida la queja, reclamo o sugerencia, Fidelización y Experiencia del Servicio se encargará de consolidar todos los casos presentados en el ERP SMÁNTICA, para dar trámite a los mismos, dejando registro de la respectiva fecha de solución y de la asignación de un número de radicado a cada caso.

El término máximo para atender el caso será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. La gestión de las PQRSF por parte de los clientes podrá ser consultadas en el documento **ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS P-ES-01**.

Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.

## MEDIDAS DE SEGURIDAD

SERACIS LTDA, adoptará 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, para esto implementara controles a todas sus bases de datos, a través de la definición de procedimientos para la realización de copias de seguridad, transferencia de información y manejo de la documentación física en la organización, como los siguientes: **PLAN DE CONTINUIDAD ANTE EVENTOS DE CIBERATAQUES P-TI-10, PLAN DE CONTINGENCIA CIBERATAQUES P-TI-12, POLITICAS DE SEGURIDAD DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN G-EO-19.**

### 4.7 DATOS RECOLECTADOS ANTES DE LA EXPEDICIÓN DEL DECRETO 1377 DE 2013

Para los datos recolectados antes de la expedición del decreto 1377 de 2013, SERACIS LTDA. ha puesto en conocimiento de los Titulares las políticas de tratamiento de la información y el modo de ejercer sus derechos mediante su publicación en la página [www.seracis.com](http://www.seracis.com)

Si en el término de treinta (30) días después de la publicación del aviso de privacidad en la página web, el Titular no ha contactado al responsable para solicitar la corrección, supresión o revocación de la autorización, de sus datos personales, SERACIS LTDA. continuará realizando el tratamiento contenido en sus bases de datos para las finalidades indicadas en el aviso de privacidad.

## 4.8 ACEPTACIÓN

Los Titulares de la información aceptan el tratamiento de sus datos personales conforme los términos de este documento, al momento de proporcionar la autorización de sus datos.

## 4.9 VIGENCIA

El presente documento entra en vigor a partir de la fecha de su publicación, 19 de octubre de 2016.

## 5. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

- P-TI-10 Plan De Continuidad Ante Eventos De Ciberataques
- P-TI-12 Plan De Contingencia Ciberataques
- G-EO-19 Políticas De Seguridad De Tecnologías De La Información
- P-ES-01 Atención Y Respuesta A Peticiones Quejas Y Reclamos

Fecha de revisión: 25 de febrero del 2023

---

**APRUEBA**

AUGUSTO ROA PIEDRAHITA.  
Representante Legal.