

**“Manual Interno de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos de AGENCIA DE ADUANAS SERCODEX S.A. NIVEL 2)”**  
**Entrada en Vigencia: 1 de Enero de 2017**

**1. Propósito y alcance del Manual Interno de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos Personales**

El artículo 15 de la Constitución Política de Colombia consagra el derecho fundamental a la protección de los datos personales o habeas data, así: “Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución”.

En desarrollo de lo anterior, la ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias establecen ciertas obligaciones y derechos para proteger y garantizar este derecho a las personas que suministran sus datos a personas jurídicas privadas como AGENCIA DE ADUANAS SERCODEX S.A. NIVEL 2. Como consecuencia de lo anterior, AGENCIA DE ADUANAS SERCODEX S.A. NIVEL 2 (en adelante, **SERCODEX**) es responsable de proteger y garantizar los derechos de los titulares de los datos personales que recopila y usa en sus actividades.

Con el propósito de dar a conocer y lograr el estricto cumplimiento a las referidas normas por parte de **SERCODEX** y de sus clientes, contratistas, trabajadores y colaboradores se ha elaborado el presente Manual Interno de Políticas y Procedimientos para la Protección de los Datos Personales, en el cual explican los principios y políticas que regirán el tratamiento de los datos personales que recopila **SERCODEX**, así como los procedimientos que se deben seguir para lograr el cumplimiento de las normas vigentes.

El estricto cumplimiento de este Manual es de vital importancia para **SERCODEX**, no solo para evitar sanciones y altas multas, sino para demostrar el interés y compromiso de la compañía con las buenas prácticas empresariales y el estricto cumplimiento de la ley.

El presente Manual Interno, junto con la Política de Privacidad de la compañía, representan compromisos de obligatorio cumplimiento para todos los empleados, contratistas o colaboradores de **SERCODEX**.

**2. Aspectos Generales de las normas sobre Protección de Datos Personales.**

2.1. **Legislación Vigente:** La legislación Nacional vigente en materia de Protección de Datos Personales es la ley 1581 de 2012, la Ley 1266 de 2008, el Decreto 1377 de 2013 y las normas que las reglamenten, modifiquen o deroguen.

2.2. **Definiciones:** Para el mejor entendimiento y cumplimiento del presente Manual se deben tener en cuenta las siguientes definiciones de carácter legal:<sup>1</sup>

- **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
- **Dato público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y 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.
- **Datos sensibles:** Son los que afectan 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 partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos, como la huella dactilar.
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento
- **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
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

2.3. **Principios que rigen el tratamiento de datos personales:** Todas las actividades relacionadas con el tratamiento de datos personales que se encuentran en la base de datos de **SERCODEX** deben cumplir con los principios reconocidos por la ley y la jurisprudencia de la Corte Constitucional colombiana, los cuales se resumen a continuación:

- **Principio de finalidad:** El Tratamiento hecho a los datos debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.

---

<sup>1</sup> Estas definiciones corresponden a las establecidas por la ley 1581 de 2012.

- **Principio de Necesidad y Proporcionalidad:** Los datos personales registrados en la base de datos deben ser los estrictamente necesarios para cumplir las finalidades del Tratamiento. En tal sentido, deben ser adecuados, pertinentes y acordes con las finalidades para los cuales fueron recolectados.
  - **Temporalidad:** El período de conservación de los datos personales en nuestra base de datos debe ser el necesario para alcanzar la finalidad para la cual los hemos recolectado.
  - **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular de los datos. Por ello, los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial.
  - **Principio de veracidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser cierta, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. No está permitido el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
  - **Principio de transparencia:** En el Tratamiento se debe garantizar el derecho del Titular a obtener de **SERCODEX**, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
  - **Principio de acceso y circulación restringida:** Los datos personales, salvo la información pública, sólo puede estar en Internet cuando el acceso sea técnicamente controlable para otorgar un conocimiento restringido únicamente a los Titulares de los datos personales o a terceros autorizados.
  - **Principio de seguridad:** El responsable y encargado del tratamiento de los datos personales deberán cumplir con todas las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
  - **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales, 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.
- 2.4. **Sanciones por el incumplimiento de la Legislación Vigente:** El incumplimiento de este Manual y de las obligaciones que con él se dan a conocer puede llegar a generar sanciones para **SERCODEX** que van desde multas hasta por dos mil (2.000) salarios mínimos mensuales vigentes, hasta el cierre inmediato y definitivo de la empresa.

### 3. Autorización del Titular de los Datos

- 3.1. **Necesidad de autorización:** La nueva Ley 1581 de 2012 establece la necesidad de obtener autorización previa, expresa e informada del titular de los datos personales para poder realizar cualquier actividad relacionada con la recopilación y tratamiento de datos personales. En consecuencia, **SERCODEX** debe contar con la referida autorización para realizar cualquier operación relacionada con datos personales.

- 3.2. **Características que debe tener la autorización:** De conformidad con las normas vigentes, el consentimiento del Titular de los datos debe cumplir con las siguientes características:
- Ser previo: Debe otorgarse antes de la incorporación del dato a la base de datos.
  - Ser expreso: Aquel consentimiento que se otorga de forma inequívoca, explícita y concreta para la finalidad que requiere **SERCODEX**.
  - Ser informado: El Titular del dato debe conocer la finalidad de la base de datos y el tratamiento que se le va a dar a sus datos; así como ser consciente de los efectos de su autorización. En concreto, es obligatorio informar al titular de los datos: (i) El tratamiento que se hará sobre sus datos y la finalidad del mismo; (ii) el carácter facultativo de las respuestas a las preguntas que versen sobre datos sensibles; (iii) los derechos que tiene; (iv) la identificación, dirección física o electrónica del responsable del tratamiento.
- 3.3. **Mecanismo para obtener la autorización:** La autorización debe constar por escrito, a través de documento físico o electrónico que facilite posteriormente su consulta. Para cumplir con esto **SERCODEX** puede adoptar los mecanismos tecnológicos y físicos que le permiten guardar el registro de la aceptación de los Titulares.
- 3.4. **Autorización para datos sensibles:** **SERCODEX** solo puede realizar operaciones o tratamientos de los datos sensibles con autorización expresa del titular de dichos datos personales, siempre y cuando se haya informado al Titular: i) que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento, ii) cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y iii) la finalidad del Tratamiento. De cualquier forma, ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre datos personales sensibles.
- 3.5. **Prueba de la autorización:** Con el fin de que posteriormente se pueda consultar la autorización, se deberá llevar un registro físico o electrónico en el que se consigne cómo y cuándo se obtuvo cada autorización, así como copia de la misma.

#### **4. Tratamiento de los datos personales**

- 4.1. **Recolección:** La recolección de la información debe limitarse a aquellos datos que contribuyan y que sean pertinentes para alcanzar las finalidades requeridas por **SERCODEX**, según la naturaleza de la base de datos. Para el procedimiento de recolección queda prohibida la utilización de medios engañosos o fraudulentos.
- 4.2. **Modificaciones en las políticas o finalidad de Tratamiento:** Cuando **SERCODEX** adopte un cambio sustancial en las políticas o finalidades del tratamiento, este deberá comunicarse oportunamente a los titulares de los datos a través de los medios de comunicación que se utilizan ordinariamente en las relaciones con el Titular. Si el cambio sustancial es de

categoría tal que haga inocua la autorización dada, se deberá proceder en aras de obtener una nueva autorización.

- 4.3. **Datos personales de menores de edad:** SERCODEX no usará, almacenará ni realizará Tratamiento de Datos Personales de menores de edad bajo ningún motivo o circunstancia.
- 4.4. **Transferencia de datos a terceros países:** Salvo autorización expresa del Titular de los datos personales y las demás excepciones previstas en la ley 1581 de 2012 está prohibida la transferencia de datos a terceros países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos. Para estos efectos, se considera que un país no proporciona los niveles adecuados de protección cuando sus leyes no prevean principios que orienten los derechos y obligaciones de los involucrados en el tratamiento del dato, ni un procedimiento que involucre mecanismos y entidades independientes que garanticen la protección de los datos personales.
- 4.5. **Transmisión de datos a un encargado para que haga el tratamiento de los datos personales:** SERCODEX podrá transmitir o entregar los datos personales de sus bases de datos a un tercero en Colombia o en el exterior para que este tercero, en calidad de encargado, realice el tratamiento de los datos personales. Para tales efectos y de conformidad con la ley, se deberá suscribir un contrato con dicho tercero en el que:
- Se señalará los alcances del tratamiento, las actividades que el encargado realizará por cuenta de **SERCODEX** para el tratamiento de los datos personales y las obligaciones del Encargado para con el titular y el responsable.
  - El encargado se comprometerá a dar aplicación a las obligaciones de **SERCODEX** bajo la política de Tratamiento de la información y a realizar el Tratamiento de datos de acuerdo con la finalidad que los Titulares hayan autorizado y con las leyes aplicables.
  - Además de las obligaciones que impongan las normas aplicables dentro del citado contrato, deberán incluirse las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo encargado:
    1. Dar Tratamiento, a nombre del Responsable, a los datos personales conforme a los principios que los tutelan.
    2. Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.
    3. Guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales.

## **5. Derechos de los Titulares de los Datos Personales.**

Por disposición del artículo 8 de la ley 1581 de 2012 los titulares de los datos personales tienen los siguientes derechos:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **SERCODEX**. Este derecho se podrá ejercer frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado, entre otros.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada a **SERCODEX**.
- c. Ser informado por **SERCODEX**, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la ley 1581 de 2012, siempre que previamente se haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante **SERCODEX**.
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, o cuando así lo desee libremente, siempre que no exista deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.
- g. Los demás derechos necesarios para la garantía del derecho fundamental al habeas data.

#### **6. Deberes y obligaciones de SERCODEX.**

Conforme a las normas vigentes, **SERCODEX**, en su condición de responsable del tratamiento de sus bases de datos, tiene las siguientes obligaciones:

##### **a. Deberes respecto a la autorización concedida por el titular:**

- Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular. Además, deberán mantener registros de cuándo y cómo obtuvieron autorización por parte de los Titulares de datos personales para el Tratamiento de los mismos.
- Poner a disposición del Titular de los datos personales, mecanismos gratuitos y de fácil acceso para presentar la revocatoria de la autorización otorgada y la supresión de los datos personales.
- Cuando los Titulares informen sobre su intención de revocar la autorización concedida, el Responsable y/o el Encargado deberá informar que ha recibido la solicitud de revocatoria de autorización, incluyendo su fecha de recepción.
- Adoptar las medidas necesarias para que la revocatoria de la autorización concedida tenga efectos dentro de los términos señalados en la Ley.

##### **b. Deberes respecto a la consulta y reclamos sobre datos personales:**

- Habilitar un medio de consulta que le permita a los Titulares de los datos y a sus causahabientes consultar la información que reposa en la base de datos.
- Designar el área encargada de procesar dichas consultas.
- Cuando reciba una consulta del Titular o de sus causahabientes debe suministrar toda la información contenida en el registro o que esté vinculada con la identificación del Titular.

- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los plazos establecidos por la Ley.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

**c. Deberes respecto a la Política de Tratamiento y el Aviso de Privacidad:**

- Desarrollar políticas para el Tratamiento de los datos personales, las cuales deberán constar por escrito, en lenguaje claro y sencillo y ser puestas en conocimiento de los Titulares.
- En caso de haber cambios sustanciales en el contenido de las políticas del Tratamiento o en la finalidad del Tratamiento de los datos personales, que puedan afectar el contenido de la autorización, el Responsable del Tratamiento debe comunicar estos cambios al Titular antes de o a más tardar al momento de implementar las nuevas políticas y además, deberá obtener del Titular una nueva autorización cuando fuere apropiado según lo sustancial del cambio.
- En caso de que no sea posible poner a disposición del Titular las Políticas de Privacidad, se deberá informar por medio de un aviso de privacidad al titular sobre la existencia de tales políticas y la forma de acceder a las mismas, de manera oportuna y en todo caso a más tardar al momento de la recolección de los datos personales.
- Conservar el modelo de Políticas de Privacidad y del Aviso de privacidad, mientras se traten datos personales conforme al mismo y perduren las obligaciones que de este deriven. Para el almacenamiento del modelo, el Responsable podrá emplear medios informáticos, electrónicos o cualquier otra tecnología.

**d. Deberes respecto al Tratamiento de los datos personales:**

- Conservar prueba que acredite el cumplimiento del deber de informarle al Titular sobre: i) el tratamiento y finalidad que se le darán a los datos ii) el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes; iii) los derechos que le asisten como Titular y iv) la identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- 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.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado.
- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.

- Evitar que los datos personales, salvo la información pública, estén disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para otorgar un conocimiento restringido solo a los titulares o terceros autorizados conforme a la ley.
  - Los Responsables y Encargados del Tratamiento deberán documentar los procedimientos para el Tratamiento y conservación de los datos personales de conformidad con las disposiciones aplicables a la materia de que se trate, así como las instrucciones que al respecto imparta la Superintendencia de Industria y Comercio, tomando en cuenta los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.
  - Abstenerse de transferir datos personales de cualquier tipo a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos, conforme a los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- e. Deberes respecto a la solicitud de supresión de datos personales:**
- Poner a disposición del Titular mecanismos gratuitos y de fácil acceso para presentar la solicitud de supresión de datos.
  - Cuando los Titulares soliciten la supresión de datos personales, el Responsable y/o el Encargado deberá informar que ha recibido la solicitud de supresión, incluyendo su fecha de recepción.
  - Adoptar las medidas necesarias para que la solicitud de supresión de datos personales tenga efectos dentro del término señalado en el la Ley.
  - Una vez se hayan cumplido las finalidades del Tratamiento de los datos personales, los Responsables deberán proceder a la supresión de los datos personales en su posesión. Sin embargo, los datos deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.
- f. Deberes relacionados con el principio de responsabilidad demostrada**
- Los responsables del tratamiento de datos personales deben ser capaces de demostrar, a petición de la Superintendencia de Industria y Comercio, que han implementado medidas apropiadas y efectivas para cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, en una manera que sea proporcional a lo siguiente:
    1. La naturaleza jurídica del responsable y, cuando sea del caso, su tamaño empresarial, teniendo en cuenta si se trata de una micro, pequeña, mediana o gran empresa.
    2. La naturaleza de los datos personales objeto del tratamiento.
    3. El tipo de Tratamiento.
    4. Los riesgos potenciales que el referido tratamiento podrían causar sobre los derechos de los titulares.
  - En respuesta a un requerimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio, los Responsables deberán suministrar a esta una descripción de los procedimientos usados para la recolección de los datos personales, como también la descripción de las finalidades para las cuales esta información es recolectada y una explicación sobre la relevancia de los datos personales en cada caso.



- En respuesta a un requerimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio, quienes efectúen el Tratamiento de los datos personales deberán suministrar a esta evidencia sobre la implementación efectiva de las medidas de seguridad apropiadas.
- Las medidas que se tomen para implementar las normas de protección de datos personales, deberán garantizar:
  1. La existencia de una estructura administrativa proporcional a la estructura y tamaño empresarial del responsable para la adopción e implementación de políticas consistentes con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.
  2. La adopción de mecanismos internos para poner en práctica las políticas incluyendo herramientas de implementación, entrenamiento y programas de educación.
  3. La adopción de procesos para la atención y respuesta a consultas, peticiones y reclamos de los Titulares, con respecto a cualquier aspecto del tratamiento.

**g. Otros deberes**

- Una vez se expida la correspondiente reglamentación, registrar las bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos. Es importante aclarar que este Registro implicaría el registro de las características de la base de datos, más no el de los datos personales contenidos en ella.
- Suscribir contratos con el encargado del tratamiento de datos personales, en el que este se obligue a:
  - Realizar el tratamiento conforme a las normas y principios vigentes
  - Cumplir con las Políticas de Privacidad
  - Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan datos personales.
  - Guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales.

**7. Seguridad**

- 7.1. Medidas de Seguridad:** **SERCODEX** debe implementar las medidas de seguridad humanas, administrativas y técnicas que estén a su razonable alcance para proteger los datos personales e impedir su adulteración, pérdida, usos y accesos no autorizados.
- 7.2. Obligaciones Contractuales:** Con el fin de garantizar la seguridad de las bases de datos, en los contratos laborales, de prestación de servicios, de suministro y los demás en los que por virtud del objeto contractual se tenga acceso a las bases de datos de **SERCODEX**, se pactará la obligación de privacidad y confidencialidad sobre dichos datos. Así, todas las personas que intervengan en el tratamiento de los datos personales de nuestra base de datos están obligadas a garantizar la reserva de la información y los datos, incluso después de finalizada su relación con **SERCODEX**.

**8. Procedimientos para el ejercicio de los derechos del Titular**

A continuación, se describe el procedimiento que, de conformidad con la ley, debe seguir **SERCODEX** para atender las peticiones, consultas y reclamos de los titulares en relación con sus datos personales.

- 8.1. Área encargada de peticiones, consultas y reclamos.** El área encargada de atender las peticiones, consultas y reclamos de los titulares para ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos y revocar su autorización es [protecciondedatos@ciamsa.com](mailto:protecciondedatos@ciamsa.com). Dicho departamento se encargará de canalizar cada petición al área que directamente administra la base de datos, para que esta tome las medidas correspondientes.
- 8.2 Procedimiento para que el titular ejerza sus derechos.** En caso de que desee ejercer sus derechos, el Titular deberá enviar un correo electrónico o físico a las direcciones de contacto establecidas en la Política de Privacidad. El procedimiento que se seguirá para dichas comunicaciones, serán los que se indican a continuación:
- 8.3. Peticiones y Consultas Sobre Datos Personales:** Cuando el titular de los datos o sus causahabientes deseen consultar la información que reposa en la base de datos, **SERCODEX** responderá la solicitud en plazo de máximo diez (10) días hábiles. En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al Titular, se le expresará los motivos de la demora y se le señalará la fecha en que se atenderá su consulta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- 8.4. Revocación de autorización, retiro o supresión de la Base de Datos y reclamos Sobre Datos Personales.** Cuando el titular de los datos o sus causahabientes consideren que la información contenida en las bases de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante **SERCODEX**, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:
1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a **SERCODEX** con la identificación de los Titulares, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y se anexarán los documentos que se quieran hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, **SERCODEX** podrá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. En caso de que **SERCODEX** no sea competente para resolver el reclamo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al Titular, con lo cual quedará relevada de cualquier reclamación o responsabilidad por el uso, rectificación o supresión de los datos.
  2. Una vez recibido el reclamo completo, cuando este no pueda ser resuelto de manera expedita y siempre y cuando sea técnicamente

posible, 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 el reclamo sea decidido.

3. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al Titular 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.

El retiro o supresión no procederá cuando exista un deber contractual o legal de permanecer en la base de datos de **SERCODEX**, como, por ejemplo, para el cumplimiento de deberes contables, tributarios, comerciales o jurídicos.

**8.5. Quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio:** Para que el titular de los datos o el causahabiente pueda presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio deberá previamente agotar el trámite de consulta o reclamo descrito en los numerales anteriores. Por tanto, es muy importante que los empleados o contratistas de **SERCODEX** hagan todos los esfuerzos necesarios para evitar que los Titulares insatisfechos se vean en la necesidad de acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio. En consecuencia, la atención de estos reclamos y la supresión definitiva de las bases de datos de la compañía debe ser considerada como una labor PRIORITARIA.

**8.6. Personas a quienes se les puede otorgar la información:** De acuerdo con la ley, la información de nuestros usuarios solo podrá ser suministrada a las siguientes personas:

- Los titulares de la información, sus causahabientes y representantes.
- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

## **9. Dudas o inquietudes en relación con la protección de datos personales**

Cualquier duda o inquietud en relación con el presente Manual, las Políticas de Privacidad o la aplicación de las normas vigentes en materia de protección de datos personales podrá ser dirigida al Departamento Jurídico de la compañía.

## **10. Implementación y difusión del Manual Interno**

Con el fin de adoptar el Manual Interno de Políticas y Procedimientos, se sugiere tomar las medidas que se señalan a continuación:

- a. Incluir el Manual Interno de Políticas y Procedimientos dentro de los demás manuales y/o protocolos de **SERCODEX**.
- b. Entregar una copia física o electrónica del Manual Interno de Políticas y Procedimientos a cada trabajador, contratista o colaborador y guardar

constancia de su entrega, o ubicarlo en sistemas o plataformas comunes e informar de su disponibilidad a cada uno.

- c. Incluir en los futuros contratos que vayan a suscribirse con trabajadores o colaboradores, las obligaciones de privacidad, confidencialidad y cumplimiento del Manual Interno de Políticas y Procedimientos en los términos que se exponen en este documento. En el caso de los contratos actualmente vigentes, se debería incluir como un otrosí o modificación a los mismos.