	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: GD-PO-01
		VERSIÓN: 01
	SER COMUNICACIONES S.A.S.	FECHA: 01/10/2022

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

SER COMUNICACIONES S.A.S en calidad de responsable del tratamiento de datos personales se permite informar sus datos de identificación:

Nombre: SER COMUNICACIONES S.A.S

NIT: 900.192.562-5

Dirección: Carrera 49 # 52-107 Of. 212 Centro Comercial El Unión-Medellín, Antioquia

Correo Electrónico: admon@sercomunicaciones.com

2. OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos para garantizar la protección de la información en el marco del tratamiento que se dará a las bases de datos de nuestros clientes, proveedores, candidatos, empleados y demás titulares de quienes se obtiene de manera legal la información y datos personales.

3. ALCANCE

La presente política será aplicable a todas las bases de datos físicas y digitales, que contengan datos personales y que sean objeto de tratamiento por parte de Ser Comunicaciones S.A.S en calidad de responsable o de encargada.


4. MARCO NORMATIVO

SER COMUNICACIONES S.A.S, en su condición de responsable del tratamiento de datos de carácter personal, adopta la presente política de Tratamiento de datos personales, en cumplimiento a lo establecido en Constitución Política, artículo 15. Ley 1266 de 2008 Ley Estatutaria 1581 de 2012 Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010, Decreto Reglamentario parcial 1377 de 2013, y ley 2157 de 2021 y demás normas que las modifiquen, deroguen o sustituyan.


A través de la presente política también damos cumplimiento a la adopción de un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley 1581 de 2012 y en especial, para la atención de consultas y reclamos.”

5. DEFINICIONES

- **AUTORIZACIÓN:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: GD-PO-01
		VERSIÓN: 01
	SER COMUNICACIONES S.A.S.	FECHA: 01/10/2022

- **AVISO DE PRIVACIDAD:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **BASE DE DATOS:** Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de tratamiento.
- **CAUSAHABIENTE:** Persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de ésta (heredero).
- **DATO PERSONAL:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Son algunos ejemplos de datos personales los siguientes: nombre, cédula de ciudadanía, dirección, correo electrónico, número telefónico, estado civil, datos de salud, huella dactilar, salario, bienes, estados financieros, etc.
- **DATO SENSIBLE:** Información 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 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.
- **DATO PRIVADO:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- **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, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial.
- **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.
- **ENCARGADO DEL TRATAMIENTO:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asoció con otros, realiza algún tratamiento sobre datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.


	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: GD-PO-01
		VERSIÓN: 01
	SER COMUNICACIONES S.A.S.	FECHA: 01/10/2022

- **HÁBEAS DATA:** El derecho de hábeas data es aquel que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada.
- **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 son objeto de tratamiento por parte Ser Comunicaciones S.A.S.
- **TRATAMIENTO:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales dentro de las cuales se puede incluir su recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **TRANSFERENCIA:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **TRANSMISION:** Tratamiento de Datos Personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

6. PRINCIPIOS

Para el Tratamiento de los Datos Personales, Ser Comunicaciones S.A.S, aplicará de manera integral los siguientes principios, los cuales constituyen las reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio, de datos personales:

- **LEGALIDAD:** El Tratamiento de datos personales se realizará conforme a las disposiciones legales aplicables.
- **FINALIDAD:** Los datos personales recolectados serán utilizados para un propósito específico y explícito el cual debe ser informado al Titular o permitido por la Ley. El Titular será informado de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada.
- **LIBERTAD:** La recolección de los Datos Personales solo podrá ejercerse con la autorización, previa, expresa e informada del Titular.


	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: GD-PO-01
		VERSIÓN: 01
	SER COMUNICACIONES S.A.S.	FECHA: 01/10/2022

- **VERACIDAD O CALIDAD:** La información sujeta al Tratamiento de Datos Personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- **TRANSPARENCIA:** En el Tratamiento de Datos Personales se garantiza el derecho del Titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- **ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA:** El Tratamiento de datos personales solo podrá realizarse por las personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la Ley.
- **SEGURIDAD:** Los Datos Personales sujetos a Tratamiento se manejarán adoptando todas las medidas de seguridad que sean necesarias para evitar su pérdida, adulteración, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **CONFIDENCIALIDAD:** Todas las personas que en Ser Comunicaciones S.A.S, administren, o tengan acceso a información de cualquier tipo que se encuentre en bases de datos, están obligadas a garantizar la reserva de la información, por lo que se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelar a terceros, toda la información que llegaren a conocer en ejercicio de sus funciones; salvo cuando se trate de actividades autorizadas expresamente por la ley de protección de datos. Esta obligación persiste y se mantendrá inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento.

7. FINALIDADES DE LA RECOLECCION, USO Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES


Para el adecuado desarrollo de su objeto social, la gestión de reclutamiento, selección y contratación de personal y el fortalecimiento de sus relaciones con sus clientes, proveedores, Operador de Telecomunicaciones y Aliados Comerciales (puntos de ventas TAT, subdistribuidores, etc.), Ser Comunicaciones S.A.S, recopila constantemente datos para llevar a cabo diversas finalidades y usos entre los que se puede enmarcar los siguientes:

- Para los fines administrativos y comerciales propios de SER COMUNICACIONES S.A.S.
- Dar tratamiento y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones presentadas por los Titulares.
- Atender requerimientos y dar cumplimiento a mandatos de entidades judiciales o administrativas competentes.
- Gestionar la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, contables, y contractuales.
- En caso de datos biométricos capturados a través de sistemas de videovigilancia o grabación, su tratamiento tendrá como finalidad la identificación, seguridad, control de

	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: GD-PO-01
		VERSIÓN: 01
	SER COMUNICACIONES S.A.S.	FECHA: 01/10/2022

acceso a las instalaciones, así como la prevención, investigación y consolidación de evidencias de fraude interno y externo.

- Realizar la gestión de pagos y emisión de certificados.
- Realizar todas las actividades necesarias para el cumplimiento de las diferentes etapas pre, contractual y post contractual, en las relaciones con proveedores, clientes, empleados y contratistas, incluyendo la evaluación de los mismos.
- Realizar las actividades necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones legales y fines asociados con el objeto de la relación con el titular de la Información.
- Conocer y consultar la información del titular, que reposen en bases de datos de entidades públicas o privadas, con fines de validación de referencias laborales, personales, comerciales o crediticias.
- Mantener un archivo físico y/o digital que permita contar con la información correspondiente a cada contrato, cliente, empleado, proveedor, aliado comercial, candidato.
- Realizar registro fotográfico y/o toma de firma digital a los representantes legales, propietarios de los puntos de venta TAT o encargado del establecimiento comercial con el fin de redimir comisiones con accesorios de tecnología, simcard, dinero en efectivo, recarga en plataforma, equipos móviles, etc.
- Elaborar encuestas, estudios para estadísticas internas, del Operador de Telecomunicaciones con quien se tiene relación comercial o entidades competentes y autorizadas o que permitan evaluar la calidad del servicio.
- Gestión y fidelización de clientes, gestión de facturación, gestión económica, histórico de relaciones comerciales, marketing, análisis de perfiles, publicidad, segmentación de mercados, seguridad.
- Enviar información sobre ofertas o cambios en las condiciones de los productos ofrecidos por Ser Comunicaciones S.A.S.
- Transferir la información recolectada a distintas áreas, sedes o sucursales de la empresa y las que en el futuro llegare a constituir en Colombia o en el exterior cuando ello sea necesario para el desarrollo de sus operaciones comerciales o administrativas.
- Determinación de obligaciones pendientes, la consulta de información financiera e historia crediticia y el reporte a centrales de información de obligaciones incumplidas, respecto de sus deudores. Así como, adelantar las acciones de cobro y gestión de cartera de acuerdo a las políticas de crédito y cartera de SER COMUNICACIONES S.A.S y legislación aplicable.
- Capacitar vendedores y agentes en aspectos de gestión comercial de los productos ofrecidos por Ser Comunicaciones S.A.S.
- Utilizar los distintos servicios a través de los sitios web de Ser Comunicaciones S.A.S, incluyendo descargas de contenidos y formatos.
- Invitar proveedores a participar en procesos de selección y eventos organizados o patrocinados por Ser Comunicaciones S.A.S o el Operador de Telecomunicaciones con quien se tiene relación comercial.
- Administrar y operar, directamente o por conducto de terceros, los procesos de selección y vinculación de personal, incluyendo la evaluación de los participantes, la verificación de referencias y la realización de estudios de seguridad.


	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: GD-PO-01
		VERSIÓN: 01
	SER COMUNICACIONES S.A.S.	FECHA: 01/10/2022

- Desarrollar las actividades propias de la Gestión de Talento Humano y Seguridad y Salud en el Trabajo, tales como nómina, convenios con terceros para gestión de beneficios, pago de salarios y prestaciones sociales, gestión de dotación, trámites ante el sistema general de seguridad social, actividades de bienestar, notificar a contactos autorizados en caso de emergencias durante el horario de trabajo o con ocasión del desarrollo del mismo o en los eventos en que el trabajador no se presente a laborar sin haber notificado novedades a la empresa, ejercicio de la potestad sancionatoria del empleador, entre otras.
- Usar la fotografía corporativas de los empleados para la identificación en carnet, correo y línea WhatsApp corporativo.
- Mantener una eficiente comunicación que sea de utilidad en los vínculos contractuales en los que sea parte el Titular de la Información.
- Informar las modificaciones que se presenten en desarrollo del contrato o relación con el Titular de la Información.
- Evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por el Titular a SER COMUNICACIONES S.A.S y viceversa.
- Presentación de información y documentación que sea requerida por las entidades competentes o por el Operador de Telecomunicaciones con quien se tiene relación comercial para supervisar o auditar la gestión ejecutada por SER COMUNICACIONES S.A.S para las Empresas a las cuales les distribuye los productos y presta los servicios en virtud de la relación contractual existente.
- Para el reconocimiento, protección y ejercicio de los derechos de los accionistas de Ser Comunicaciones S.A.S.
- Contactar, para las finalidades antes mencionadas, vía correo electrónico, WhatsApp o por cualquier otro medio, a personas naturales con quienes Ser Comunicaciones S.A.S tiene o ha tenido relación, tales como; trabajadores y familiares de éstos, accionistas, clientes, aliados comerciales, proveedores, acreedores y deudores.
- Las demás actividades y finalidades de naturaleza similar a las anteriormente descritas, que se determinen en procesos de obtención de Datos Personales para su tratamiento, y en todo caso de acuerdo con la Ley y en el marco del objeto social de SER COMUNICACIONES S.A.S.

La finalidad del tratamiento será la que se defina en cada caso concreto, respetando en todo caso los derechos del titular.

8. TRANSFERENCIA, TRANSMISIÓN Y REVELACIÓN DE DATOS PERSONALES

- SER COMUNICACIONES S.A.S podrá revelar al Operador de Telecomunicaciones con quien se tiene relación comercial y demás entidades competentes de supervisar sus actividades, los Datos Personales sobre los cuales realiza el Tratamiento, para su utilización y Tratamiento conforme a esta Política de Protección de Datos Personales.
- Igualmente SER COMUNICACIONES S.A.S podrá entregar los Datos Personales a terceros no vinculados a SER COMUNICACIONES S.A.S cuando:
 - Se trate de contratistas en ejecución de contratos para el desarrollo de las actividades de SER COMUNICACIONES S.A.S.


	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: GD-PO-01
		VERSIÓN: 01
	SER COMUNICACIONES S.A.S.	FECHA: 01/10/2022

- Por transferencia a cualquier título de cualquier línea de negocio con la que se relaciona la información.
- En todo caso, cuando SER COMUNICACIONES S.A.S desee enviar o transmitir datos a uno o varios Encargados ubicados dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, establecerá cláusulas contractuales o celebrará un contrato de transmisión de datos personales en el que, entre otros, se pacte: Los alcances y finalidades del tratamiento, las actividades que el Encargado realizará en nombre de SER COMUNICACIONES S.A.S, las obligaciones que debe cumplir el Encargado respecto del Titular del dato y SER COMUNICACIONES S.A.S.
- Es deber del Encargado de tratar los datos de acuerdo con la finalidad autorizada para el mismo y observando los principios establecidos en la Ley colombiana y la presente política.
- La obligación del Encargado de proteger adecuadamente los datos personales y las bases de datos así como de guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos transmitidos.
- Una descripción de las medidas de seguridad concretas que van a ser adoptadas tanto por SER COMUNICACIONES S.A.S como por el Encargado de los datos en su lugar de destino.
- SER COMUNICACIONES S.A.S no solicitará la autorización cuando la transferencia de datos se encuentre amparada en alguna de las excepciones previstas en la Ley y sus Decretos Reglamentarios.

9. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

Para todo proceso realizado por cualquier área de SER COMUNICACIONES S.A.S, que conlleve el tratamiento de datos personales clientes, proveedores, empleados y en general cualquier tercero con el cual SER COMUNICACIONES S.A.S sostenga relaciones comerciales, se deberá tener en cuenta e informarle de manera expresa y previa, por cualquier medio del cual se pueda conservar una constancia de su cumplimiento, los derechos que le asisten a ese titular de los datos, los cuáles se enuncian a continuación:

- Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a SER COMUNICACIONES S.A.S en su condición de responsable del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a SER COMUNICACIONES S.A.S para el tratamiento de datos, mediante cualquier medio válido, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización.
- Ser informado por SER COMUNICACIONES S.A.S, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, o la entidad que hiciere sus veces, quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas

	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: GD-PO-01
		VERSIÓN: 01
	SER COMUNICACIONES S.A.S.	FECHA: 01/10/2022

que la modifiquen, adicionen o complementen, previo trámite de consulta o requerimiento ante SER COMUNICACIONES S.A.S

- 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. La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular de la información tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos y/o Archivos, o mientras se encuentre vigente la relación entre el Titular y SER COMUNICACIONES S.A.S, en virtud de la cual fueron recolectados sus datos.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento, al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de la presente política que motiven nuevas consultas.

LOS DERECHOS DE LOS TITULARES PODRÁN SER EJERCIDOS POR

- El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición SER COMUNICACIONES S.A.S.
- Los causahabientes del titular, quienes deberán acreditar tal calidad.
- El representante y/o apoderado del titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado formalmente esta facultad.


DERECHOS DE LOS NIÑOS Y ADOLESCENTES

SER COMUNICACIONES S.A.S asegura que el Tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes será realizado respetando sus derechos, razón por la cual, en las actividades comerciales y de mercadeo que realice, deberá contar con la autorización previa, expresa e informada del padre o la madre o el representante legal de la niña, niño o adolescente.

En el tratamiento de datos personales se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los menores.

Queda proscrito el tratamiento de datos personales de menores, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública, y en este caso el tratamiento deberá cumplir con los siguientes parámetros:

- Responder y respetar el interés superior de los menores.
- Asegurar el respeto de los derechos fundamentales de los menores.

	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: GD-PO-01
		VERSIÓN: 01
	SER COMUNICACIONES S.A.S.	FECHA: 01/10/2022


10. DEBERES DE SER COMUNICACIONES S.A.S COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

SER COMUNICACIONES S.A.S. reconoce que los Datos Personales son de propiedad de sus titulares y que solo ellos pueden decidir sobre los mismos. En ese sentido, SER COMUNICACIONES S.A.S. hará uso de los Datos Personales para las finalidades para las que se encuentra debidamente facultada en los términos de ley y respetando, en todo caso, la normatividad vigente sobre la Protección de Datos Personales.

SER COMUNICACIONES S.A.S. atenderá los deberes previstos para los Responsables del Tratamiento, contenidos en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten, modifiquen o sustituyan.

En el tratamiento y protección de datos personales, SER COMUNICACIONES S.A.S. tendrá los siguientes deberes, sin perjuicio de los demás previstos en las disposiciones que regulen o lleguen a regular esta materia:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Hábeas Data.
- Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular para el tratamiento de datos personales.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar oportunamente la información, atendiendo de esta forma todas las novedades respecto de los datos del titular. Adicionalmente, deberá implementar todas las medidas necesarias para que la información se mantenga actualizada.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente.
- Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados por la ley.
- Identificar cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.


	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: GD-PO-01
		VERSIÓN: 01
	SER COMUNICACIONES S.A.S.	FECHA: 01/10/2022

- 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.
- Cumplir los requerimientos e instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el tema en particular.
- Usar únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la legislación vigente en la materia.
- Velar por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes, en aquellos casos en que se encuentra autorizado el tratamiento de sus datos.
- Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley.
- Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- Usar los datos personales del titular sólo para aquellas finalidades para las que se encuentre facultada debidamente y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.

11. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

A efectos de llevar a cabo los fines mencionados en la presente política, SER COMUNICACIONES S.A.S, solicitará autorización previa, expresa e informada a los Titulares de los Datos Personales sobre los que requiera realizar el Tratamiento, excepto en los casos expresamente autorizados en la ley, a saber:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.

	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: GD-PO-01
		VERSIÓN: 01
	SER COMUNICACIONES S.A.S.	FECHA: 01/10/2022

- Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.


La Autorización podrá otorgarse conforme a alguna de las siguientes opciones: (i) Por escrito, (ii) De forma verbal o (iii) Mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de manera razonable que otorgó la autorización. En ningún caso el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca.

CASOS EN LOS CUALES SER COMUNICACIONES S.A.S. NO REQUIERE AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS QUE TENGA EN SU PODER.

- Cuando la información sea solicitada por una entidad pública o administrativa que esté actuando en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Cuando se trate de datos de naturaleza pública, debido a que éstos no son protegidos por el ámbito de aplicación de la presente norma.
- Eventos de urgencia médica o sanitaria debidamente comprobados.
- En aquellos eventos donde la información sea autorizada por la ley para cumplir con fines históricos, estadísticos y científicos.
- Cuando se trate de datos relacionados con el registro civil de las personas debido a que ésta información no es considerada como un dato de naturaleza privada.

A QUIÈNES PUEDE ENTREGAR INFORMACIÓN SER COMUNICACIONES S.A.S, SIN NECESIDAD DE CONTAR CON AUTORIZACIÓN DE LOS TITULARES DE LOS DATOS:

- A los titulares de los datos, sus herederos o representantes en cualquier momento y a través de cualquier medio, cuando así lo soliciten con su correspondiente consentimiento.
- A las entidades judiciales o administrativas en ejercicio de funciones que eleven algún requerimiento a SER COMUNICACIONES S.A.S. para que le sea entregada la información.
- A los terceros que sean autorizados por alguna ley de la República de Colombia.
- A los terceros a los que el titular del dato autorice expresamente entregar la información y cuya autorización sea presentada a SER COMUNICACIONES S.A.S.

	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: GD-PO-01
		VERSIÓN: 01
	SER COMUNICACIONES S.A.S.	FECHA: 01/10/2022

12. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NATURALEZA SENSIBLE


- El Tratamiento de los Datos Personales de naturaleza sensible está prohibido por la ley, salvo que se cuente con autorización expresa, previa e informada del Titular, entre otras excepciones consagradas en el Artículo 6º de la Ley 1581 de 2012.
- En este caso, además de cumplir con los requisitos establecidos para la autorización, se debe informar al Titular: a). Que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento. B). Cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento.
- Adicionalmente, estos datos deben ser recolectados bajo estándares de seguridad y confidencialidad correspondientes a su naturaleza.

13. INFORMACIÓN OBTENIDA EN FORMA PASIVA:

Cuando se utilizan los servicios contenidos dentro del sitio web de SER COMUNICACIONES S.A.S, ésta podrá recopilar información en forma pasiva a través de tecnologías para el manejo de la información, tales como “cookies”, a través de los cuales se recolecta información acerca del hardware y el software del equipo, dirección IP, tipo de explorador, sistema operativo, nombre de dominio, tiempo de acceso y las direcciones de los sitios web de procedencia. También se podrá recopilar información acerca de las páginas que la persona visita con mayor frecuencia a efectos de conocer sus hábitos de navegación. No obstante, el usuario de los sitios web tiene la posibilidad de configurar el funcionamiento de las “cookies”, de acuerdo con las opciones de su navegador de internet.

14. SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

SER COMUNICACIONES S.A.S, en estricta aplicación del Principio de Seguridad en el Tratamiento de Datos Personales, proporcionará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. La obligación y responsabilidad de SER COMUNICACIONES S.A.S se limita a disponer de los medios adecuados para este fin. SER COMUNICACIONES S.A.S no garantiza la seguridad total de su información ni se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada de fallas técnicas o del ingreso indebido por parte de terceros a la Base de Datos o archivo en los que reposan los Datos Personales objeto de Tratamiento por parte de SER COMUNICACIONES S.A.S y sus Encargados. SER COMUNICACIONES S.A.S exigirá a los proveedores de servicios que contrata, la adopción y cumplimiento de las medidas técnicas, humanas y administrativas adecuadas para la protección de los Datos Personales en relación con los cuales dichos proveedores actúen como Encargados.

	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: GD-PO-01
		VERSIÓN: 01
	SER COMUNICACIONES S.A.S.	FECHA: 01/10/2022


15. PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE RECLAMOS O SOLICITUDES:

Los Titulares de Datos Personales tratados por SER COMUNICACIONES tienen derecho a acceder a sus Datos Personales y a los detalles de dicho Tratamiento, así como a rectificarlos y actualizarlos en caso de ser inexactos o a solicitar su eliminación cuando consideren que resulten ser excesivos o innecesarios para las finalidades que justificaron su obtención u oponerse al Tratamiento de los mismos para fines específicos.

Toda solicitud, petición, queja o reclamo que sea presentada a SER COMUNICACIONES S.A.S por parte de cualquier titular o sus causahabientes respecto al manejo y tratamiento dado a su información será resuelta de conformidad con la ley regulatoria al derecho al Habeas Data y será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. Todas las peticiones, consultas y reclamos relacionadas con el tratamiento de datos personales se recibirán a través del correo electrónico admon@sercomunicaciones.com o en escrito dirigido a SER COMUNICACIONES S.A.S de manera física en nuestras oficinas ubicadas en la siguiente dirección Carrera 49 # 52-107 Of. 212 Centro Comercial El Unión-Medellín, Antioquia. El correo o documento debe contener la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección o medio a través del cual desea obtener su respuesta, y si fuere el caso, acompañarlo de los documentos de soporte que se quieran hacer valer. En caso de que el escrito resulte incompleto, SER COMUNICACIONES S.A.S solicitará al interesado para que subsane las fallas. Transcurridos dos meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la reclamación o petición. El Titular o sus causahabientes deberán acreditar su identidad, la representación o estipulación a favor de otro o para otro. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.
2. Una vez recibida la petición o reclamo completo, SER COMUNICACIONES S.A.S 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 ésta sea decidida.
3. El solicitante recibirá una respuesta por parte de la SER COMUNICACIONES S.A.S dentro de los quince (15) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en la cual ha tenido conocimiento efectivo de la solicitud.
4. Cuando no fuere posible atender la petición dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los siete (7) días hábiles adicionales.

Ser Comunicaciones S.A.S tiene a su cargo la labor de desarrollo, implementación, capacitación y observancia de la presente Política. Para el efecto, todos los colaboradores que realizan el Tratamiento de Datos Personales en sus diferentes áreas, están obligados a reportar estas Bases

	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	CÓDIGO: GD-PO-01
		VERSIÓN: 01
	SER COMUNICACIONES S.A.S.	FECHA: 01/10/2022

de Datos y a dar traslado al área encargada, de manera inmediata, de todas las peticiones, quejas o reclamos que reciban por parte de los Titulares de Datos Personales.

16. VIGENCIA

Esta Política de Protección de Datos Personales está vigente desde el momento de su publicación.

La Política de manejo de la información personal por parte de SER COMUNICACIONES S.A.S y los derechos básicos que los titulares de los datos tienen en relación con la misma, podrán ser consultados a través del siguiente medio: www.sercomunicaciones.com.

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre	Diana Carolina Zapata	Nombre	Juan Camilo Giraldo María Deisy Gil Gómez	Nombre	Mauricio Serna M.
Cargo	Líder de Contratación y Nomina	Cargo	Líder Mejora Continua Administrador	Cargo	Gerente