



## GESTIÓN JURÍDICA

### Política de Tratamiento de Datos Personales

Código: GJU-PL-01

Versión: 01

Fecha: 17/03/2025

Macroproceso: Gerencia General

Proceso: Gestión Jurídica

Área: Jurídica

# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS

## 1. INTRODUCCIÓN

Con el fin de dar cumplimiento a las estipulaciones en la Ley estatutaria 1581 de 2012 y a su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, SOLUCIONES REDY S.A.S adopta la presente política para el tratamiento de datos personales, la cual será informada a todos los titulares de los datos recolectados o que en el futuro se obtengan en el ejercicio de las diferentes actividades comerciales, laborales, contractuales entre otras que se puedan desarrollar en compañía.

## 2. OBJETIVO.

Garantizar los derechos de la privacidad, la intimidad, el buen nombre y la autonomía, en el tratamiento de los datos personales, y en consecuencia todas sus actuaciones se regirán por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

## 3. ALCANCE

Las presentes políticas serán aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos SOLUCIONES REDY S.A.S cuyo titular sea una persona natural.

## 4. RESPONSABILIDADES.

Serán especialmente responsables de la implementación, supervisión y mejora continua de la presente política los siguientes equipos:

- ✓ Gestión Jurídica
- ✓ Gestión de Control Interno
- ✓ Gestión Tecnología de la Información

## 5. DEFINICIONES

Para los efectos de la presente política y en concordancia con la normatividad vigente en materia de protección de datos personales, se tendrá en cuenta las siguientes definiciones, las cuales son sustraídas de la normatividad vigente en dicha materia en Colombia:

- 5.1. Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- 5.2. 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.
- 5.3. Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- 5.4. Causahabiente:** Persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de ésta.
- 5.5. Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- 5.6. 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 ya 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.
- 5.7. Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como 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.

- 5.8. 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.
- 5.9. 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.
- 5.10. Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- 5.11. Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- 5.12. Transferencia:** la transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía o permite el acceso a la información los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- 5.13. Transmisión:** tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro 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. GENERALIDADES

Ante cualquier proceso o procedimiento en el que SOLUCIONES REDY, por medio de alguno de sus colaboradores, Representantes Legales o aliados, pretenda contactar o crear alguna relación jurídica o comercial con un tercero, en el cual se puedan capturar de datos personales de cualquiera de las partes, se le deberá poner de presente la presente política para su aceptación y acogimiento.

## 7. PROHIBICIONES

- 7.1.** Se prohíbe a todo el personal de la compañía, crear relaciones comerciales o jurídicas con un tercero, en la que se deba realizar tratamiento de datos personales, sin la previa suscripción manuscrita, digital o por conducta inequívoca,

de la autorización de tratamiento de datos personales y sin seguir las disposiciones aquí previstas.

- 7.2.** Realizar transferencias de datos personales dentro o fuera del territorio nacional a otro responsable o encargado sin el correspondiente acuerdo de transmisión de datos o acuerdo de transferencia de datos personales según corresponda.

## 8. DESARROLLO

### POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

#### SOLUCIONES REDY S.A.S.

#### PRIMERO. MARCO LEGAL.

- Constitución Política, Artículo 15.
- Ley 1266 de 2008 - Ley 1581 de 2012.
- Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010.
- Decreto Reglamentario parcial No 1377 de 2013.
- Sentencias de la Corte Constitucional C-1011 de 2008, y Sentencia de la Corte Constitucional C- 748 del 2011.

#### SEGUNDO. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

NOMBRE DE LA COMPAÑÍA: SOLUCIONES REDY S.A.S sociedad comercial con domicilio principal en la ciudad de Medellín, ubicada en la calle 5A # 39-194, Medellín – Antioquia.

CORREO ELECTRÓNICO DE ATENCIÓN: Julian.ossa@redy.com.co  
TELÉFONO: 57(604) 6050962

#### TERCERO. PRINCIPIOS:

SOLUCIONES REDY S.A.S, aplicará de manera integral los siguientes principios, a la luz de los cuales se deberá realizar el tratamiento, transferencia y transmisión de datos personales, siempre atendiendo a que los principios incluidos en este documento son tomados de la normatividad vigente en Colombia que regula la protección de datos

personales.

**A) Principio de legalidad:** En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales, se dará aplicación a las disposiciones vigentes y aplicables que rigen el tratamiento de datos personales y demás derechos fundamentales conexos.

**B) Principio de libertad:** El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales sólo puede llevarse a cabo con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal, estatutario, o judicial que releve el consentimiento.

**C) Principio de finalidad:** El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales a los que tenga acceso y sean acopiados y recogidos, estarán subordinados y atenderán una finalidad legítima, la cual debe serle informada al respectivo titular de los datos personales.

**D) Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

**E) Principio de transparencia:** En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de SOLUCIONES REDY S.A.S en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que sea de su interés o titularidad.

**F) Principio de acceso y circulación restringida:** Los datos personales, salvo la información 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 sólo a los Titulares o terceros autorizados.

**G) Principio de seguridad:** Los datos personales e información usada, capturada, recolectada y sujeta a tratamiento por SOLUCIONES REDY S.A.S, será objeto de protección en la medida en que los recursos técnicos y estándares mínimos así lo permitan, a través de la adopción de medidas tecnológicas de protección, protocolos, y todo tipo de medidas administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros y

repositorios electrónicos evitando su adulteración, modificación, pérdida, consulta, y en general en contra de cualquier uso o acceso no autorizado.

**H) Principio de confidencialidad:** Todas y cada una de las personas que administran, manejan, actualizan o tengan acceso a informaciones de cualquier tipo que se encuentre en bases o bancos de datos, se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelarla a terceros, todas las informaciones personales, comerciales, contables, técnicas, comerciales o de cualquier otro tipo suministradas en la ejecución y ejercicio de sus 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 otros 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

#### **CUARTO. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN.**

De acuerdo con lo contemplado por la normatividad vigente aplicable en materia de protección de datos, los siguientes son los derechos de los titulares de los datos personales:

- a)** Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a SOLUCIONES REDY 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.
- b)** Solicitar prueba de la autorización otorgada a SOLUCIONES REDY S.A.S, para el tratamiento de datos, mediante cualquier medio válido, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización.
- c)** Ser informado por SOLUCIONES REDY S.A.S, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- d)** 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 que la modifiquen, adicionen o complementen, previo trámite de consulta o requerimiento ante SOLUCIONES REDY S.A.S

**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.

**f)** 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.

**g)** Estos derechos podrán ser ejercidos por:

- ✓ El titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le pongan a disposición de SOLUCIONES REDY 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

## QUINTO. DATO SENSIBLE:

Se entiende por datos sensibles aquellos 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, entre otros, la captura de imagen fija o en movimiento, huellas digitales, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano, etc.

## SEXTO. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES.

Se podrá hacer uso y tratamiento de los datos catalogados como sensibles cuando:

**a)** El Titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.

- b)** El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- c)** El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del titular.
- d)** El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- e)** El tratamiento se realiza con el fin de analizar las bases de datos y tramitar la apertura y/o vinculación de productos y/o servicios.
- f)** Evaluar riesgos derivados de la relación contractual potencial, vigente o concluida.
- g)** Obtener conocimiento del perfil comercial o transaccional del titular, el nacimiento, modificación, celebración y/o extinción de obligaciones directas, contingentes o indirectas, el incumplimiento de las obligaciones comerciales, fiscales, prestacionales, entre otros. d. Conocer el estado de las operaciones vigentes activas o pasivas o de cualquier naturaleza o las que en el futuro llegue a celebrar con entidades financieras y comerciales con cualquier operador de información o administrador de bases de datos o cualquier otra entidad similar.
- h)** Conocer información referente al manejo, estado, cumplimiento de las relaciones, contratos y servicios, hábitos de pago, incluyendo aportes al sistema de seguridad social, obligaciones y las deudas vigentes, vencidas sin cancelar, procesos, o la utilización indebida de servicios financieros.
- i)** Ejercer sus derechos, incluyendo los referentes a actividades de cobranza judicial y extrajudicial y las gestiones conexas para obtener el pago de las obligaciones a cargo del titular o de su empleador, si es del caso.
- j)** El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

## SEPTIMO. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR.

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento se requiere la autorización previa, expresa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta y verificación posterior.

## OCTAVO. FINALIDADES:

SOLUCIONES REDY tratará los Datos Personales únicamente para las finalidades previstas respectivamente de la siguiente manera:

### 1. CLIENTES FUTUROS:

- **Relaciones comerciales:** Apoyar la relación comercial con clientes y prospectos, registrándolos en los sistemas para gestionar procedimientos contables, logísticos, comerciales y financieros.
- **Gestión de atención al cliente:** Gestionar actividades de fidelización y comunicación con clientes, además de atender sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- **Marketing e inteligencia de mercados:** Desarrollar actividades de marketing, investigación de mercados y análisis de tendencias para comprender mejor a los consumidores.
- **Promoción de los servicios y productos de la Compañía:** SOLUCIONES REDY enviará a sus clientes promociones y e información comercial tanto propia como los sus nuestros aliados estratégicos.
- **Gestión de denuncias:** Gestionar denuncias relacionadas con malas prácticas comerciales o ante posibles conductas delictivas.
- **Resolución de conflictos:** Gestionar acciones jurisdiccionales o extraprocesales asociadas a mecanismos alternativos de resolución de conflictos.
- Eventos y promoción: Organizar eventos comerciales y promocionales, registrando la participación de clientes a través de grabaciones, fotos u otros medios.

- **Inteligencia de negocios y análisis de clientes:** Realizar acciones de análisis y prospectiva para conocer mejor a los consumidores mediante datos de navegación y transacciones.
- **Publicidad personalizada:** Crear y enviar publicidad basada en los intereses de los clientes obtenidos a través de sus interacciones en redes sociales, plataformas de SOLUCIONES REDY S.A.S. o sus aliados.
- **Perfiles predictivos de clientes:** Diseñar perfiles de clientes basados en sus gustos y comportamientos en internet, aplicaciones móviles y tiendas físicas durante transacciones.
- **Información sectorial para aliados:** Ofrecer información agregada de sectores comerciales a aliados, sin identificar individuos, para análisis de mercado y comprensión del comportamiento del sector.
- **Conservación del Dato:** SOLUCIONES REDY conservará los datos de los aliados hasta por 10 años más luego de su desvinculación comercial y contractual siempre que no se haya solicitado antes la supresión por parte del titular, con la finalidad de garantizar el ciclo de vida del dato y los derechos de su titular e implementar medidas de recuperación del cliente.

## 2. ALIADOS COMERCIALES Y PROVEEDORES:

- **Verificación de antecedentes y riesgos:** Comprobar antecedentes comerciales, reputacionales y evaluar riesgos relacionados con el lavado de activos y la financiación del terrorismo.
- **Proceso precontractual y contractual:** Establecer relaciones jurídicas y comerciales con proveedores o aliados desde el proceso precontractual o tratativas preliminares hasta el perfeccionamiento del contrato.
- **Ejecución del contrato:** Los datos suministrados durante la ejecución del contrato y con ocasión a este, no podrán ser usados por fuera del marco de la relación contractual y comercial y su objeto.
- **Procesar pagos y validar saldos pendientes:** Así como toda obligación dineraria a la que haya lugar.

## 3. COLABORADORES Y PERSONAL INTERNO:

- **Selección y vinculación de personal:** Administrar el proceso de selección, vinculación y verificación de antecedentes de los empleados, incluyendo estudios de seguridad.
- **Gestión de contratos laborales:** Administrar los contratos laborales y las relaciones con empleados y colaboradores de empresas temporales, según los términos de cada contrato.
- **Afiliación a seguridad social:** Realizar trámites de afiliación y actualización de los deberes de seguridad social de los colaboradores y sus familiares, como salud, pensión y riesgos laborales.
- **Beneficios laborales:** Otorgar beneficios laborales a los empleados, tales como seguros, gastos médicos y actividades deportivas, con la participación de terceros contratados.
- **Formación y capacitación:** Ejecutar y registrar actividades de formación, capacitación y solicitudes de apoyo académico para los empleados.
- **Seguridad en el acceso:** Establecer medidas de seguridad para el acceso de personal externo e interno, incluyendo cámaras de vigilancia y notificación de estas medidas.
- **Beneficios para familiares:** Utilizar la información de los familiares de los empleados, incluidos los hijos, para otorgar beneficios como subsidios educativos y actividades recreativas.
- **Exámenes médicos de control:** Realizar exámenes médicos periódicos para mantener actualizada la historia laboral y el estado de salud de los empleados.
- **Seguridad y salud en el trabajo:** Registrar actividades relacionadas con el sistema de seguridad y salud laboral, como accidentes, condiciones ergonómicas y brigadas de emergencia.
- **Gestión de base de empleados:** Mantener y actualizar la base de datos de los empleados de la compañía.
- **Registro fotográfico y filmico:** Conservar registros fotográficos o filmicos de los empleados en las instalaciones para fines de identificación y seguridad en caso de investigaciones.

- **Control de acceso a las instalaciones:** Registrar y controlar el acceso a las instalaciones de Puntos Colombia para mitigar riesgos de seguridad física y de la información.
- **Monitoreo de procesos internos:** Verificar, controlar y monitorear el desarrollo de procesos, actividades y productos según los lineamientos de auditoría corporativa.
- **Cumplimiento ambiental y de calidad:** Verificar y monitorear el cumplimiento de los lineamientos ambientales y de gestión de calidad en las operaciones.
- **Cumplimiento legal:** Gestionar el cumplimiento de las obligaciones y requisitos legales asociados al funcionamiento de Puntos Colombia.
- **Gestión de denuncias:** Gestionar denuncias relacionadas con malas prácticas corporativas.
- **Soporte a la operación:** Apoyar el desarrollo de la operación mediante la gestión de herramientas y aplicaciones informáticas de Puntos Colombia.
- **Resolución de conflictos:** Gestionar acciones jurisdiccionales o extraprocesales asociadas a mecanismos alternativos de resolución de conflictos.
- **Cumplimiento de obligaciones corporativas:** Asegurar el cumplimiento de las obligaciones corporativas y societarias frente a órganos internos y autoridades externas.

## DÉCIMO. MEDIOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN.

SOLUCIONES REDY S.A.S obtendrá la autorización mediante diferentes medios, entre ellos el documento físico, electrónico, mensaje de datos, sms, internet, sitios Web, o en cualquier otro formato que en todo caso permita la obtención del consentimiento mediante conductas inequívocas a través de las cuales se concluya que de no haberse surtido la misma por parte del titular o la persona legitimada para ello, los datos no se hubieran almacenado o capturado en la base de datos.

La autorización será solicitada por SOLUCIONES REDY S.A.S de manera previa al tratamiento de los datos personales.

## UNDÉCIMO. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN.

SOLUCIONES REDY S.A.S mantendrá y conservará todo medio de prueba del otorgamiento de autorización por parte de los titulares de los datos personales, por lo cual utilizará cualquiera de los mecanismos disponibles a su alcance en la actualidad al igual que adoptará las acciones necesarias para mantener el registro de la forma y fecha y en la que obtuvo dicha autorización.

En consecuencia, SOLUCIONES REDY S.A.S podrá establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

#### **DECIMOSEGUNDO. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN.**

Los titulares podrán en cualquier momento solicitar la revocatoria de la autorización otorgada para el tratamiento y manejo de sus datos personales o de igual podrá solicitar la supresión de los mismos, siempre y cuando no exista o medie disposición legal o contractual que no lo permita.

SOLUCIONES REDY S.A.S establecerá mecanismos sencillos y gratuitos que permitan al titular revocar su autorización o solicitar la supresión sus datos personales, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

En atención a lo expresado, la revocatoria del consentimiento puede expresarse, por una parte, de manera total en relación con las finalidades autorizadas, y por lo tanto SOLUCIONES REDY S.A.S deberá cesar cualquier actividad de tratamiento de los datos; y por la otra de manera parcial en relación con ciertos tipos de tratamiento, en cuyo caso serán estos sobre los que cesarán las actividades de tratamiento, como para fines publicitarios, entre otros.

En este último caso, SOLUCIONES REDY S.A.S, podrá continuar tratando los datos personales para aquellos fines en relación con los cuales el titular no hubiera revocado su consentimiento.

#### **DECIMOTERCERO. CASOS EN QUE NO SE REQUIERE LA AUTORIZACIÓN**

No se hace necesaria la autorización del titular cuando se trate de:

- a)** Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b)** Datos de naturaleza pública.
- c)** Casos de urgencia médica o sanitaria.

d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.

e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

En el Tratamiento 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.

Es tarea del Estado y las entidades educativas de todo tipo proveer información y capacitar a los representantes legales y tutores sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los menores respecto del tratamiento indebido de sus datos personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás.

#### **DECIMOCUARTO. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS.**

SOLUCIONES REDY S.A.S, se reserva, en los eventos contemplados en la ley y en sus estatutos y reglamentos internos, la facultad de mantener y catalogar determinada información que repose en sus bases o bancos de datos, como confidencial de acuerdo con las normas vigentes, sus estatutos y reglamentos, todo lo anterior y en consonancia con el derecho fundamental de la autonomía corporativa.

SOLUCIONES REDY S.A.S, procederá de acuerdo con la normatividad vigente y la reglamentación que para tal fin expida el Gobierno Nacional, a realizar el registro de sus bases de datos, ante el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) que será administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio. El RNBD es el directorio público de las bases de datos sujetas a Tratamiento que operan en el país; y que será de libre consulta para los ciudadanos, de acuerdo con la normatividad que para tal efecto expida el Gobierno Nacional.

#### **DECIMOQUINTO. AVISO DE MANEJO DE INFORMACIÓN O PRIVACIDAD**

El Aviso de manejo de información o privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, puesto a disposición del titular para informarle acerca del tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se comunica al titular la información relacionada con la existencia de las políticas de tratamiento de información de SOLUCIONES REDY S.A.S y que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

El Aviso de manejo de información o privacidad deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- a)** La identidad, domicilio y datos de contacto del responsable del tratamiento.
- b)** El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad de este.
- c)** Los derechos del titular.
- d)** Los mecanismos generales dispuestos por el responsable para que el titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella. En todos los casos, debe informar al titular cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.
- e)** El carácter facultativo de la respuesta relativa a preguntas sobre datos sensibles.

## **DECIMOSEXTO. GARANTÍAS DEL DERECHO DE ACCESO.**

Con el fin de garantizar el derecho de acceso del titular de los datos, SOLUCIONES REDY S.A.S, pondrá a disposición de éste, previa acreditación de su identidad, legitimidad, o personalidad de su representante, sin costo o erogación alguna, de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales a través de todo tipo de medio, incluyendo los medios electrónicos que permitan el acceso directo del titular a ellos. Dicho acceso deberá ofrecerse sin límite alguno y le deben permitir al titular la posibilidad de conocerlos y actualizarlos en línea.

## **DECIMOSEPTIMO. ATENCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMOS, PETICIONES DE RECTIFICACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y SUPRESIÓN DE DATOS.**

### **I. CONSULTAS.**

Los titulares, o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos.

Motivo por el cual SOLUCIONES REDY S.A.S garantizará el derecho de consulta, suministrando a los titulares, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales se garantiza:

- a)** Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- b)** Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad.
- c)** Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación.

- d) En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

## II. RECLAMOS

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base 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, podrán presentar un reclamo ante SOLUCIONES REDY S.A.S, el cual será tratado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo del Titular se formulará mediante solicitud dirigida a al correo electrónico Julian.ossa@redy.com.co o mediante comunicación escrita dirigida Calle 5A # 39-194, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá 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.
2. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
3. Una vez recibido el reclamo completo, éste se catalogará con la etiqueta "reclamo en Trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles dicha etiqueta se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.
4. 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 interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### III. PETICIÓN DE ACTUALIZACIÓN Y/O RECTIFICACIÓN

SOLUCIONES REDY S.A.S tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señaladas, para lo cual se tendrá en cuenta:

El titular deberá allegar la solicitud al correo electrónico julian.ossa@redy.com.co o en medio físico dirigido mediante comunicación escrita dirigida Calle 5 a # 39 – 194 Oficina 702 - Medellín, indicando la actualización y/o rectificación a realizar y aportará la documentación que sustente su petición.

SOLUCIONES REDY S.A.S de manera libre podrá habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando éstos beneficien al titular. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que considere pertinentes, de igual forma podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web.

### IV. ELIMINACIÓN DE DATOS.

SOLUCIONES REDY S.A.S reconoce que el titular tiene el derecho, a solicitar la supresión de sus datos personales cuando:

1. Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente.
2. Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
3. Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados.
4. Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por SOLUCIONES REDY S.A.S Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:

5. El titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
6. La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
7. Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

#### **DECIMO OCTAVO. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

En cumplimiento al principio de seguridad establecido en la normatividad vigente, SOLUCIONES REDY S.A.S 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.

#### **DECIMONOVENO. UTILIZACIÓN Y TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES E INFORMACIÓN PERSONAL POR PARTE DE SOLUCIONES REDY.**

En atención a la naturaleza de las relaciones que cualquier persona titular de datos personales pueda tener para con SOLUCIONES REDY S.A.S, la totalidad de su información puede ser transferida al exterior, sujeto a los requerimientos legales aplicables, con la aceptación de la presente política, autoriza expresamente para transferir Información Personal. La información podrá ser transferida, para todas las relaciones que puedan establecerse con SOLUCIONES REDY S.A.S., motivo por el cual, los titulares al aceptar la presente política de tratamientos de datos autorizan que sus datos sean tratados y almacenados dentro y fuera de Colombia, entendiendo el titular que estos podrá ser almacenados en servidores propios o de terceros en cualquier parte del mundo y ser de igualmente consultados tanto en Colombia como en el exterior.

Sin perjuicio de la obligación de observar y mantener la confidencialidad de la información, SOLUCIONES REDY S.A.S, tomará las medidas necesarias para que esos terceros conozcan y se comprometan a observar esta Política, bajo el entendido de que la información personal que reciban, únicamente podrá ser utilizada para asuntos directamente relacionados con la relación propia de la relación con SOLUCIONES REDY S.A.S, y solamente mientras ésta dure, y no podrá ser usada o destinada para propósito o fin diferente.

SOLUCIONES REDY S.A.S, también puede intercambiar información personal con autoridades gubernamentales o públicas de otro tipo (incluidas, entre otras autoridades judiciales o administrativas, autoridades fiscales y organismos de investigación penal, civil, administrativa, disciplinaria y fiscal), y terceros participantes en procedimientos legales civiles y sus contadores, auditores, abogados y otros asesores y representantes, porque es necesario o apropiado:

- a) Para cumplir con las leyes vigentes, incluidas las leyes distintas a las de su país de residencia.
- b) Para cumplir con procesos jurídicos.
- c) para responder las solicitudes de las autoridades y del gobierno, y para responder las solicitudes de las autoridades públicas.
- d) Para hacer cumplir nuestros términos y condiciones; (e) para proteger nuestras operaciones.
- e) Para proteger nuestros derechos, privacidad, seguridad o propiedad, los suyos o los de terceros.
- f) Obtener las indemnizaciones aplicables o limitar los daños y perjuicios que nos puedan afectar.

#### **VIGESIMO. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES AL INTERIOR DE SOLUCIONES REDY.**

En atención a los términos establecidos en la normatividad vigente, SOLUCIONES REDY S.A.S actuará como RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO de Datos Personales; y las distintas dependencias tanto comerciales como administrativas actuarán como ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO de datos personales, así, por ejemplo, y entre otras dependencias, para el caso de datos personales de clientes, datos financieros y comerciales actúa como encargado del tratamiento la Gerencia Administrativa y Financiera.

#### **VIGESIMOPRIMERO. VIGENCIA:**

La presente política rige a partir del catorce (14) días de marzo de 2025 y deja sin efectos los reglamentos o manuales especiales que se hubiesen podido adoptar con anterioridad.



## GESTIÓN JURÍDICA

### Política de Tratamiento de Datos Personales

Código: GJU-PL-01

Versión: 01

Fecha: 17/03/2025

Macroproceso: Gerencia General

Proceso: Gestión Jurídica

Área: Jurídica

Se firma en señal de aceptación a los 17 días de marzo de 2025,

JUAN ESTEBAN MARIN G.

**JUAN ESTEBAN MARIN GOMEZ**

Gerente General

Soluciones Redy S.A.S NIT: 900883396-4

## 9. CONTROL DEL DOCUMENTO

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Julián Ossa Analista Jurídico	Laura Cristina Giraldo V. Analista de Control Interno	JUAN ESTEBAN MARIN GOMEZ Gerente General

## 10. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	NOMBRE	CARGO
12/03/2025	01	Creación inicial de política	Julián Ossa	Analista Jurídico