

 SEFARCOL	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE SEFARCOL SA	Código: HSE-22-DR
		Vigente desde: 21-10-2025
	DIRECTRIZ	Próxima Revisión: 21-10-2028
		Versión: 01

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
DEFINICIONES	3
CAPÍTULO I: Disposiciones generales	5
CAPÍTULO II: Derechos de los titulares y autorización para el tratamiento de la información	8
CAPÍTULO III: Deberes del responsable del tratamiento de la información	11
CAPÍTULO IV: Deberes del encargado del tratamiento de la información	13
CAPÍTULO V: Control de acceso y videovigilancia.	12
CAPÍTULO VI: Procedimiento de acceso, consulta y reclamación	14
ANEXOS	18

 SEFARCOL	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE SEFARCOL SA	Código: HSE-22-DR
		Vigente desde: 21-10-2025
DIRECTRIZ		Próxima Revisión: 21-10-2028
		Versión: 01

INTRODUCCIÓN

La política de tratamiento y protección de datos personales SEFARCOL S.A., tiene como propósito poner en conocimiento de sus clientes, en su condición de titulares de los datos personales que reposan en las bases de datos de la Compañía, y de responsables del tratamiento de la información, la existencia de las políticas de tratamiento de información personal adoptadas por la Empresa, como consecuencia de la promulgación de la Ley 1581 de 2012.

SEFARCOL S.A., es una sociedad comercial cuyo objeto social consiste en la Prestación de Servicios de Operación Logística integral 3 PL en Almacenamiento, Acondicionamiento, Alistamiento, Despacho, Transporte y Distribución a temperatura ambiente y temperatura refrigerada (2 °C a 8°C) de Productos Farmacéuticos, Homeopáticos, Dispositivos Médicos, Equipos Biomédicos, Reactivos de Diagnóstico, Fito terapéuticos, Veterinarios, Cosméticos y suplementos dietarios.

Como consecuencia de las labores realizadas por la Compañía, y la prestación de los servicios mencionados, SEFARCOL S.A. obtiene acceso a información de diversa índole de sus clientes y de terceros, y por ende adquiere la calidad de Responsable o de Encargado del tratamiento de la información personal.

En virtud de lo anterior, en cumplimiento del deber legal consagrado en la Ley 1581 de 2012, artículo 17, literal K, a través de la expedición de la presente política, se busca establecer un marco jurídico y procedimental apropiado para salvaguardar el derecho fundamental de *Hábeas Data* de los clientes, garantizándoles mecanismos efectivos para que conozcan, actualicen, rectifiquen o soliciten la supresión de los datos personales de los cuales son titulares, y que son tratados por la Compañía.

 SEFARCOL	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE SEFARCOL SA	Código: HSE-22-DR
		Vigente desde: 21-10-2025
	DIRECTRIZ	Próxima Revisión: 21-10-2028
		Versión: 01

DEFINICIONES

Las siguientes son las definiciones provistas en la Ley General de Protección de Datos Personales¹ y en la Ley Especial de Hábeas Data²:

- a. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- b. **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento, tanto por entidades públicas como privadas. Incluye aquellos depósitos de datos que constan en documentos y que tienen la calidad de archivos.
- c. **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- d. **Causahabiente:** Persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de ésta (heredero).

Clasificación de los datos bajo la Ley Especial de *Hábeas Data*:

- **Dato privado** es el que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- **Dato semiprivado** es aquel 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 o de servicios a que se refiere la Ley Especial.
- **Dato público** es el calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados de conformidad con la Ley Especial. Ésta incluye como ejemplos los relativos al estado civil de las personas y los que consten en documentos públicos y sentencias ejecutoriadas.

¹ Ley 1581 de 2012, Ley General de Protección de Datos Personales.

² Ley 1266 de 2008, Ley Especial de *Hábeas Data*.

 SEFARCOL	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE SEFARCOL SA	Código: HSE-22-DR
		Vigente desde: 21-10-2025
	DIRECTRIZ	Próxima Revisión: 21-10-2028
		Versión: 01

Clasificación de los datos bajo la Ley General de Protección de Datos Personales:

- **Datos privado y semiprivado.** Sus definiciones son las mismas a las que prevé la Ley Especial.
 - **Dato sensible** es aquel que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, 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, que promuevan intereses de cualquier partido político o que busquen garantizar los derechos de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, la vida sexual y los datos biométricos.
 - **Dato público** está definido en ambas leyes de manera residual, como aquel que no es semiprivado, privado o sensible.
- e. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos de carácter personal tales como la recolección, procesamiento, publicidad, almacenamiento, uso, circulación o supresión³. En el caso de las imágenes de personas determinadas o determinables, operaciones como la capacitación, grabación, transmisión, almacenamiento, conservación, o reproducción en tiempo real o posterior⁴.
- f. **Tratamiento de la información:** Las entidades privadas y públicas receptoras de información deberán utilizar los datos e información solo para los fines establecidos en la Ley y estarán obligados a adoptar las medidas necesarias para garantizar su seguridad, circulación restringida y confidencialidad⁵
- g. **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.

³ Artículo 3 literal g) de la Ley 1581 de 2012.

⁴ Guía para la Protección de Datos Personales en Sistemas de Videovigilancia, expedidos por la SIC.

⁵ Guía para la Protección de Datos Personales en Sistemas de Videovigilancia, expedidos por la SIC.

 SEFARCOL	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE SEFARCOL SA	Código: HSE-22-DR
	DIRECTRIZ	Vigente desde: 21-10-2025
		Próxima Revisión: 21-10-2028
		Versión: 01

- h. **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.
- i. **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Ley aplicable. La política de tratamiento y protección de datos personales de SEFARCOL S.A., se regirá por las leyes de la República de Colombia, en especial, por la Ley 1581 de 2012, por el Decreto 1377 de 2013, y las demás que las adicionen, modifiquen o complementen.

Artículo 2. Ámbito de aplicación. Esta política aplica para el tratamiento de datos personales de los cuales SEFARCOL S.A. es responsable.

Artículo 3. Alcance. Todos los funcionarios de SEFARCOL S.A. conocen y se obligan a cumplir la política. La Compañía adelantará las labores de capacitación, actualización y divulgación que sean necesarias para que sus funcionarios acaten la política.

Artículo 4. Derecho de *Hábeas Data*. Es el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar, rectificar o solicitar la supresión de la información que se haya recogido sobre ellas en bancos de datos, cuyo fundamento constitucional se encuentra en los artículos 15⁶ y 20⁷ de la Constitución Política.

⁶ Constitución Política de Colombia, artículo 15: “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.

La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.

Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley”.

⁷ Constitución Política de Colombia, artículo 20: “Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación.

 SEFARCOL	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE SEFARCOL SA	Código: HSE-22-DR
		Vigente desde: 21-10-2025
	DIRECTRIZ	Próxima Revisión: 21-10-2028
		Versión: 01

Artículo 5. Objeto. Regular el ejercicio efectivo del derecho de *Hábeas Data* de los Titulares de los Datos Personales tratados por SEFARCOL S.A., a través de la fijación de parámetros claros de recolección, conservación y administración de estos; así como de procedimientos para que los Titulares conozcan, actualicen, rectifiquen o soliciten la supresión de los datos que se hayan recogido sobre ellos en la Base de Datos de la Compañía.

Artículo 6. Principios. Los principios señalados en el presente artículo constituyen el marco general de cumplimiento de las disposiciones consagradas en la política:

- i. *Principio de legalidad en materia de Tratamiento de Datos:* El Tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- ii. *Principio de finalidad:* el Tratamiento de los Datos Personales realizado por la Compañía debe obedecer a una finalidad legítima, la cual le será oportunamente informada al Titular.
- iii. *Principio de libertad:* el Tratamiento sólo puede realizarse con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular. Los Datos Personales no podrán ser obtenidos ni divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- iv. *Principio de veracidad o calidad:* la información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, de acuerdo con los datos que hayan sido suministrados por el Titular.
- v. *Principio de transparencia:* en el Tratamiento se buscará proteger el derecho del Titular a obtener de la Compañía, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- vi. *Principio de acceso y circulación restringida:* el Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los Datos Personales, de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012, y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por SEFARCOL S.A. por sí mismo, o en asocio con otras, en virtud de las alianzas que realice.

Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura".

 SEFARCOL	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE SEFARCOL SA	Código: HSE-22-DR
		Vigente desde: 21-10-2025
	DIRECTRIZ	Próxima Revisión: 21-10-2028
		Versión: 01

- vii. *Principio de seguridad:* la información sujeta a Tratamiento por SEFARCOL S.A., se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para garantizar la seguridad de los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- viii. *Principio de confidencialidad:* todas las personas que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales están obligadas a procurar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

CAPÍTULO II

DERECHOS DE LOS TITULARES Y AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Artículo 7. Derechos de los Titulares. Son derechos de los Titulares de los Datos Personales tratados por SEFARCOL S.A., de acuerdo con lo señalado en el artículo 8 de la Ley 1258 de 2012, los siguientes:

- a. Conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de sus datos personales frente a la Compañía. 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 la Empresa, como Responsable o Encargado del Tratamiento.
- c. Ser informado por SEFARCOL S.A., respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante SEFARCOL S.A.
- 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. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento SEFARCOL

 SEFARCOL	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE SEFARCOL SA	Código: HSE-22-DR
		Vigente desde: 21-10-2025
	DIRECTRIZ	Próxima Revisión: 21-10-2028
		Versión: 01

S.A. ha incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012, y a la Constitución.

- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Artículo 8. Autorización para el Tratamiento de la Información. Sin perjuicio de las excepciones consagradas en la Ley 1581 de 2012, para realizar el Tratamiento de la información, se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

La autorización del titular no será necesaria 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.

Independientemente del medio a través del cual sea solicitada la autorización, ésta deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- i. El Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales y la finalidad del mismo.
- ii. El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que se realicen, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
- iii. Los derechos que le asisten al Titular.
- iv. La forma como podrán ejercerse los derechos de acceso, corrección, o supresión de los datos suministrados por el Titular.

Artículo 9. Prueba de la Autorización. SEFARCOL S.A. adoptará las medidas necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos y tecnológicos idóneos relativos a la fecha y forma de obtención de la Autorización por parte del Titular para el Tratamiento de sus Datos Personales.

 SEFARCOL	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE SEFARCOL SA	Código: HSE-22-DR
		Vigente desde: 21-10-2025
DIRECTRIZ		Próxima Revisión: 21-10-2028
		Versión: 01

Artículo 10. Finalidad del Tratamiento de Datos Personales.

- Las bases de datos tienen por finalidad utilizar esta información para la debida prestación del servicio adquirido por los clientes de SEFARCOL S.A. En desarrollo de esta relación contractual, SEFARCOL S.A. buscará informar al titular acerca de las innovaciones efectuadas en sus productos y servicios, con el fin de profundizar o ampliar su portafolio actual, así como darle a conocer las mejoras o cambios en sus canales de atención y en los servicios y productos complementarios ofrecidos por la Compañía.
- La base de datos busca tener un contacto con el titular para presentarse como entidad e informarle sobre sus servicios.
- La base de datos busca tener información actualizada, sólida y suficiente acerca de las personas que tienen la calidad de proveedores o quisieran tenerla.
- La base de datos busca mantener actualizada la información de los funcionarios para que la relación laboral se desarrolle de manera adecuada.
- Mediante la base de datos garantizamos la puesta en disposición de las autoridades y de los mismos titulares su información durante el término establecido en la ley laboral.

CAPÍTULO III DEBERES DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Artículo 11. Deberes de SEFARCOL S.A. en relación con el Tratamiento de los Datos Personales. De acuerdo con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, SEFARCOL S.A. se compromete a cumplir con los siguientes deberes, en su calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales:

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de *hábeas data*.
- b. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la Ley 1581 de 2012, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.

 SEFARCOL	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE SEFARCOL SA	Código: HSE-22-DR
	DIRECTRIZ	Vigente desde: 21-10-2025
		Próxima Revisión: 21-10-2028
		Versión: 01

- c. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para obrar con diligencia en la prevención de su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e. Procurar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades reportadas por los Titulares, respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta, si así lo informa el Titular, y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- h. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado.
- i. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley 1581 de 2012.
- k. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- l. Informar, a solicitud del Titular, sobre el uso dado a sus datos.
- m. 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.
- n. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparte la Superintendencia de Industria y Comercio.

 SEFARCOL	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE SEFARCOL SA	Código: HSE-22-DR
	DIRECTRIZ	Vigente desde: 21-10-2025
		Próxima Revisión: 21-10-2028
		Versión: 01

CAPÍTULO IV **DEBERES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE LA** **INFORMACIÓN**

Artículo 12. Deberes de SEFARCOL S.A. en relación con el Tratamiento de los Datos Personales. De acuerdo con lo establecido en el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012, SEFARCOL S.A. se compromete a cumplir con los siguientes deberes, en adición a los señalados en el artículo precedente, que por Ley le sean aplicables en su calidad de Encargado del Tratamiento de Datos Personales:

- a. Garantizar al Titular el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, so o acceso no autorizado.
- c. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley.
- d. Actualizar la información reportada por los responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- e. Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la presente ley.
- f. 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.
- g. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- h. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.

 SEFARCOL	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE SEFARCOL SA	Código: HSE-22-DR
	DIRECTRIZ	Vigente desde: 21-10-2025
		Próxima Revisión: 21-10-2028
		Versión: 01

CAPITULO V CONTROL DE ACCESO Y VIDEOVIGILANCIA

Artículo 13. Control de acceso. Las áreas donde se ejecutan procesos relacionados con información confidencial o restringida cuentan con controles de acceso que solo permiten el ingreso a los colaboradores autorizados, garantizando la trazabilidad sobre los ingresos y salidas que se realizan en dichos espacios.

Artículo 14. Videovigilancia. SEFARCOL S.A.S cuenta en sus instalaciones con cámaras de video vigilancia, en todos los casos se informará a los Titulares de datos personales que se encuentran en una zona de video vigilancia y se obtendrá su autorización para el Tratamiento de los mismos.

Artículo 15. Periodo de conservación. Por parte de SEFARCOL S.A.S., las imágenes tratadas tendrán un tiempo de conservación prudencial, lapso necesario para cumplir con finalidades como la realización de registros fotográficos, su uso interno y su almacenamiento en bases de datos. El Titular de los datos personales puede solicitar la supresión de sus imágenes en la medida que no exista un deber legal o contractual que impida tal supresión.

CAPÍTULO VI PROCEDIMIENTOS DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN

Artículo 16. Consultas. Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información que de los primeros repose en la base de datos de SEFARCOL S.A. Con ese propósito, los Titulares deberán acreditar su identidad de la siguiente manera:

- a. Solicituds presentadas a través de documento escrito: adjuntar copia de la Cédula de Ciudadanía.
- b. Solicituds presentadas a través de la página web: deberá absolver satisfactoriamente un cuestionario de verificación de identidad.

Los causahabientes deberán acreditar el parentesco adjuntando copia de la escritura o documento judicial donde se dé apertura a la sucesión, y copia de su documento de identidad.

Los apoderados, deberán presentar copia auténtica del poder, y de su documento de identidad.

 SEFARCOL	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE SEFARCOL SA	Código: HSE-22-DR
		Vigente desde: 21-10-2025
	DIRECTRIZ	Próxima Revisión: 21-10-2028
		Versión: 01

Parágrafo. Trámite de la consulta. Una vez que SEFARCOL S.A. reciba la solicitud de información por cualquiera de los canales antes señalados, procederá a revisar el registro individual que corresponda al nombre del Titular y al número de documento de identidad aportado.

Si llega a existir alguna divergencia en los datos, lo informará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo, con el fin de que el solicitante aclare la inconsistencia.

Si revisado el documento aportado, el nombre del Titular, y las respuestas satisfactorias al cuestionario de verificación de identidad, se determina que son coincidentes los documentos, SEFARCOL S.A. procederá a dar respuesta en un término de diez (10) días hábiles.

En el evento en que SEFARCOL S.A. considere que requiere de un mayor tiempo para dar respuesta a la consulta, informará al titular de tal situación y dará respuesta en un término que no excederá de cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial.

Artículo 17. Reclamos. El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en la base de datos de SEFARCOL S.A. debe ser corregida, actualizada o suprimida, podrán presentar una reclamación ante la Compañía.

Parágrafo. Trámite de la reclamación. El reclamo será formulado ante SEFARCOL S.A., acompañado de:

- i. El documento que identifique al Titular o su causahabiente.
- ii. La descripción clara de los hechos que dan lugar al reclamo.
- iii. La dirección física o electrónica donde desea recibir notificaciones.
- iv. Los documentos que pretenda hacer valer como prueba de los hechos que soportan la reclamación.

Si el reclamo se presenta de forma incompleta, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la reclamación para que complemente el reclamo.

Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la complementación al reclamo en los términos señalados por la Empresa, SEFARCOL S.A., se entenderá que el reclamante ha desistido de su pretensión.

 SEFARCOL	POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE SEFARCOL SA	Código: HSE-22-DR
	DIRECTRIZ	Vigente desde: 21-10-2025
		Próxima Revisión: 21-10-2028
		Versión: 01

Por el contrario, si la Compañía recibe la reclamación debidamente formulada y con la totalidad de los requisitos señalados en el presente artículo, en el término de dos (2) días hábiles, se deberá incluir en la base de datos correspondiente la leyenda “reclamo en trámite”, y el motivo del mismo.

El término máximo para responder una reclamación es de quince (15) días hábiles. En caso de que SEFARCOL S.A. no pueda dar respuesta en el término previsto, deberá informarle al reclamante que tardará hasta ocho (8) días hábiles más para dar respuesta, y las razones por las cuales solicita la prórroga del término.

Artículo 18. Quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio. El Titular, su causahabiente o apoderado, deberán agotar el trámite de consulta ante SEFARCOL S.A., con anterioridad a la presentación de cualquier queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

Artículo 19. Área encargada de tramitar las peticiones, quejas o reclamos. Las peticiones, quejas o reclamos presentadas ante SEFARCOL S.A. serán atendidas, en primera instancia, por el Administrador de Bases de Datos, o quien haga sus veces. Dicho funcionario velará por el cumplimiento de la política de tratamiento y protección de datos personales.

1. LISTA DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1	21-10-2025	Creación del documento

2. CONTROL DE EMISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: María Yurleni Tovar Cargo: Coordinador de SST y SF Fecha: 21-10-2025	Nombre: Andrea Pineda Cargo: Director de Talento Humano Fecha: 21-10-2025	Nombre: Juan Carlos Serrato Cargo: Director Técnico Fecha: 21-10-2025