



# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES MELEXA S.A.S

Código: DG-GE-031  
Versión: 006  
Fecha: 18-10-2023

## 1. OBJETIVO:

Establecer el tratamiento de datos personales de Melexa S.A.S, elaborada de conformidad con lo dispuesto en la Constitución Política en su artículo 15, la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, Resolución 76434 de 2012 y demás disposiciones complementarias que serán aplicadas por Melexa S.A.S. respecto de la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y de todas aquellas actividades que constituyan tratamiento de datos personales.

## 2. RESPONSABLE:

<b>RAZÓN SOCIAL:</b>	<b>MELEXA S.A.S</b>
<b>NIT:</b>	<b>860.531.287-5</b>
<b>DOMICILIO:</b>	<b>Autopista Norte # 114 - 44 Oficina 702, Edificio Invention Center Bogotá D.C.</b>
<b>TELÉFONO:</b>	<b>(57 1) 587 4400</b>
<b>CORREO ELECTRÓNICO:</b>	<a href="mailto:Datospersonales@melexa.com">Datospersonales@melexa.com</a>
<b>PAGINA WEB:</b>	<a href="http://www.melexa.com">www.melexa.com</a>

## 3. ALCANCE:

Aplica para todos los datos personales registrados en las bases de datos de Melexa S.A.S, sus socios, sucursales, filiales, subordinadas y cualquier otra relacionada con la compañía, quien actúa en calidad de responsable de tratamiento de los datos personales.

El titular del dato queda informado y consciente del tratamiento de datos suministrados durante cualquier relación comercial y/o laboral, y aquellos obtenidos durante la navegación en la página web y los que se generen durante la ejecución de estas actividades, incluidas las cookies y las transferencias internacionales de los datos que pudieren realizarse, de acuerdo con las finalidades establecidas en la presente política.

Si un dato personal es proporcionado, dicha información será utilizada sólo para las finalidades aquí señalados, y por tanto, Melexa S.A.S. no procederá a vender, licenciar, transmitir, o divulgar la misma, salvo que: (i) exista autorización expresa para hacerlo;

(ii) sea necesario para permitir a los contratistas o agentes prestar los servicios encomendados; (iii) sea necesario con el fin de proveer o adquirir servicios y/o productos; (iv) sea necesario divulgarla a las entidades que prestan servicios de mercadeo en nombre de Melexa S.A.S. o a otras entidades con las cuales se tengan acuerdos de mercado conjunto; (v) la información tenga relación con una fusión, consolidación, adquisición, desinversión, u otro proceso de reestructuración de la sociedad; (vi) que sea requerido o permitido por la ley.

Melexa S.A.S. podrá subcontratar con terceros el procesamiento de determinadas funciones o información. Cuando efectivamente se subcontrate con terceros el procesamiento de información personal o se proporcione información personal a terceros prestadores de servicios, Melexa S.A.S. advierte a dichos terceros sobre la necesidad de proteger dicha información personal con medidas de seguridad apropiadas, prohibiéndose el uso de la información para fines distintos a los encargados por Melexa S.A.S y los autorizados por el Titular del dato y se solicitará la no divulgación de la información personal encomendada a otros.

#### 4. DEFINICIONES:

Para efectos de la ejecución de la presente política y de conformidad con la normatividad legal, serán aplicables las siguientes definiciones:

- **Dato o información personal:** Se trata de cualquier información vinculada a personas naturales y jurídicas que tenga carácter privado, es decir, que esté ligada con su intimidad, su información personal, entre otros.

- **Dato o información pública:** Serán públicos los datos cuando la ley o la Constitución así lo establezcan, y cuando no clasificada como semiprivados o privados. Son públicos entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas y los relativos al estado civil de las personas o sobre la conformación de la familia. Esta información, puede ser adquirida por cualquier persona, sin necesidad de autorización alguna para ello, pero si ésta sujeta en su administración a los principios de administración de datos y las leyes que lo regulan.

- **Dato o información Semiprivada:** Son los datos que no tienen naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo al titular sino a cierto sector o a la sociedad en general. Los datos financieros y crediticios de la actividad comercial o de servicios, son algunos ejemplos.
- **Dato o información privada:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada se encuentra en el ámbito propio del titular y solo es relevante para éste, sólo puede accederse por orden de autoridad judicial competente y en ejercicio de sus funciones, ejemplo de esta información son los libros de los comerciantes, los documentos privados, las historias clínicas, los datos que se obtienen cuando hay inspecciones endomicilios, entre otros.
- **Dato o información sensible o reservada:** Son aquellos que afectan la intimidad del titular o pueden dar lugar a que lo discriminen, es decir, aquellos que revelan su origen racial o étnico, su orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- **Autorización:** Es el consentimiento que da cualquier persona para que las empresas o personas responsables del tratamiento de la información, puedan utilizar sus datos personales.
- **Aviso de privacidad:** Es una de las opciones de comunicación verbal o escrita que brinda la ley para darle a conocer a los titulares de la información, la existencia y las formas de acceder a las políticas de tratamiento de la información y el objetivo de su recolección y uso.
- **Encargado de tratamiento:** Es la persona natural o jurídica que realiza el tratamiento de datos personales, a partir de una delegación que hace el responsable.
- **Titular del dato:** Es aquella persona natural o jurídica a quien se refiere la información que es tratada.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que es o será objeto de tratamiento.
- **Habeas Data:** el habeas data es el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y/o privadas.
- **Información financiera:** Es aquella referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, con independencia del vínculo o naturaleza contractual que le dé origen.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso o 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.

- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos 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.

- **Fuente de la información:** Es toda persona, entidad u organización que, en virtud de una relación de cualquier índole, por autorización legal o del titular de la información, suministra datos a un operador de información, que a su vez los entrega a un usuario final. Responde por la calidad de la información personal de los titulares y la que suministra al operador. Se entiende que, si la fuente entrega la información directamente a los usuarios, tendrá la doble condición de usuario y operador, y por tanto le aplicará el régimen de responsabilidad de ambos.

- **Operadores de la información:** Es la persona, entidad u organización que recibe de la fuente, datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios. Deben cumplir con los deberes y responsabilidades previstos para garantizar los derechos de los titulares de la información.

- **Usuario:** Es la persona natural o jurídica que puede acceder a la información personal suministrada por el operador o la fuente, o directamente por el titular de la información. La norma prevé que en el caso de que el usuario transfiera información directamente al operador, tendrá simultáneamente las calidades de usuario y fuente, asumiendo los deberes y responsabilidades de ambos.

## 5. PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

Las políticas que en este documento se adoptan están guiadas ante todo por los principios de la administración de datos, los cuales constituyen el marco general que será respetado por Melexa S.A.S, sus filiales, subordinadas y relacionadas a la matriz de la compañía, en el proceso de recolección, uso, almacenamiento, circulación, supresión y toda actividad que constituya uso de datos personales. Los principios rectores son los señalados en el artículo 4 de la ley 1581 de 2018, a saber:

- a) **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. No será efectuado el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- b) **Principio de finalidad:** El Tratamiento de los datos personales recogidos debe obedecer a una finalidad legítima, la cual debe ser informada al Titular;
- c) **Principio de libertad:** El Tratamiento 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 o judicial que releve el consentimiento.

- d) **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de MELEXA SAS en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen.
- e) **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 presente ley y la Constitución. Los datos personales, salvo la información pública, y lo dispuesto en la autorización otorgada por el titular del dato, 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.
- f) **Principio de la temporalidad de la información:** La información del titular no podrá ser suministrada a usuarios o terceros cuando deje de servir para la finalidad del banco de datos.
- g) **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por parte de MELEXA SAS se deberá proteger mediante el uso de 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.
- h) **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

## 6. TRATAMIENTO Y FINALIDAD CON LA QUE SE EFECTÚA LA RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES:

Melexa S.A.S, actuando en calidad de responsable del tratamiento de datos personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades comerciales, así como para el fortalecimiento de sus relaciones con terceros, recolecta, almacena, usa, circula y suprime datos personales correspondientes a personas naturales y jurídicas que usan la página web de la compañía, plataformas digitales y con quien tiene o ha tenido relación comercial y/o contractual, podrá hacer uso de los datos personales recolectados para los siguientes finalidades:

### Finalidades generales:

- a) Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de la compañía en lo que tiene que ver con el cumplimiento del objeto de los negocios jurídicos y/o relaciones comerciales celebrados con el Titular del dato.
- b) Cumplir con las obligaciones contraídas con nuestros socios, filiales, clientes y sus filiales, usuarios, proveedores y sus filiales, aliados de negocios, subcontratistas, outsourcing y demás terceros públicos y/o privados, relacionados directa o indirectamente con el objeto social de la compañía.

- c) Generar una comunicación óptima en relación con nuestros servicios, productos, promociones, facturación y demás actividades relacionadas con nuestros servicios y productos, a través de cualquier medio electrónico, físico, telemático, telefónico, biométricos y cualquier otro medio idóneo que permita la comunicación.
- d) Realizar, a través de cualquier medio en forma directa o a través de terceros, actividades de mercadeo, promoción y/o publicidad propia o de terceros, venta, facturación, gestión de cobranza, recaudo, programación, soporte técnico, inteligencia de mercados, mejoramiento del servicio, verificaciones y consultas, control, comportamiento, hábito y habilitación de medios de pago, prevención de fraude, así como cualquier otra relacionada con nuestros productos y servicios, actuales y futuros, para el cumplimiento de las obligaciones jurídicas y de nuestro objeto social.
- e) Recolectar, tratar, encargar, transmitir y transferir los datos obtenidos a nivel nacional e internacional para cumplir con las reglas, políticas, estándares y leyes de Colombia, Latinoamérica y la Unión Europea relacionadas con las buenas prácticas empresariales, bajo una cultura ética, diligente y leal.
- f) Desarrollar el proceso de selección, evaluación, y vinculación con la compañía.
- g) Realizar procesos de auditoría interna y/o externa.
- h) Registrar a las personas que ingresan y permanecen en las instalaciones físicas de la compañía a través del diligenciamiento de formularios, grabaciones audiovisuales, y/o verificación de identidad biométrica.  
Tratándose de relaciones laborales, la compañía de manera adicional realizará un tratamiento específico y detallado de los datos relacionados con esta relación contractual, y los datos obtenidos podrán ser usados para consultar cualquier tipo de información con fines de seguridad.
- i) Cumplir con los parámetros de seguridad e integridad de nuestras instalaciones, empleados y terceros.
- j) Usar los datos con la finalidad de mejorar los sistemas de seguridad e integridad de nuestras instalaciones, empleados y terceros, así como para actuaciones administrativas, laborales, judiciales y legales.
- k) Gestionar trámites (solicitudes, quejas y reclamos).
- l) Atender los requerimientos judiciales o administrativos, así como cumplir los mandatos judiciales, administrativos o legales que le sean impuestos a la compañía.

### MECANISMOS DE OBTENCIÓN DE DATOS:

- Elementos electrónicos y tecnológicos de la compañía.
- Circuito cerrado de televisión.
- Elementos de verificación biométrica tales como sensores de huella dactilar y sistemas de reconocimiento facial.
- Formularios y documentos solicitados por la compañía para diligenciamiento mecanográfico o a través de cualquier medio digital.
- Página web de la compañía.
- Ecommerce.

Lo anterior se realiza de manera enunciativa, por lo tanto, los mecanismos descritos no serán exclusivos para la obtención de datos por parte de la compañía, y como consecuencia, podrán ser utilizados cualquiera de los mecanismos que la compañía considere idóneos para la obtención y tratamiento de datos personales.



# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

## MELEXA S.A.S

Código: DG-GE-030

Versión: 005

Fecha: 18-10-2023

Adicional a las finalidades generales y respecto de los datos de nuestros clientes y proveedores se enuncian las siguientes:

### A. Cientes

1. Elaborar los perfiles necesarios con fines estadístico-actuariales para la valoración y delimitación del hábito de compra lo más ajustado a sus circunstancias.
2. Ofrecer un portafolio más personalizado y ajustado a sus necesidades de acuerdo a los perfiles obtenidos y/o solicitudes específicas.
3. Enviar información sobre cambios en las condiciones de los productos ofrecidos por la compañía de acuerdo a los perfiles obtenidos y/o solicitudes específicas.
4. Fortalecer las relaciones con los clientes y consumidores finales, mediante los mecanismos directos e interactivos que nos permitan obtener información relevante sobre las compras y evaluación de la calidad del servicio y producto.
5. Evaluar y revisar constantemente los aspectos que se desprendan de su experiencia con el servicio prestado por la compañía, en observancia a los hábitos de consumo, preferencia, interés de compra, prueba y evaluación de producto, concepto, evaluación del servicio, satisfacción, entre otras.
6. Prestar asistencia, servicio y soporte técnico de nuestros productos y servicios.
7. Circulación de estados de cuenta a los clientes y/o terceros mediante el reporte de centrales de información y base de datos, telefónica, electrónica y telefónicamente.
8. Verificar el cumplimiento de las obligaciones pasadas, presentes y futuras con la compañía y terceros, a través de la consulta de información financiera e historia crediticia, así como reportar a centrales de información financiera (a manera enunciativa Data Crédito y/o similares) el cumplimiento de las mismas.

### B. Proveedores:

1. Elaborar los perfiles necesarios con fines estadístico-actuariales para la valoración y limitación del riesgo lo más ajustado a los productos y servicios adquiridos.
2. Enviar información respecto de las condiciones de compra y abastecimiento emitidas por la compañía.
3. Evaluar y revisar constantemente los aspectos que se desprendan del servicio o producto que la compañía adquiere, en observancia a su puntualidad en el cumplimiento de obligaciones, garantías, distribución del riesgo, formas de pago, devolución y/o homologación de producto, descuentos, entre otras.
4. Procesar la información financiera relacionada con la ejecución del negocio.

## 7. DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES OBJETO DE TRATAMIENTO POR PARTE DE MELEXA S.A.S.:

Los titulares de datos personales por sí o por intermedio de su representante y/o apoderado o su causahabiente, para lo cual se deberá acreditar su identidad, podrán ejercer los siguientes derechos:

- a. Acceder, conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales frente a los responsables del tratamiento o encargados del tratamiento.



- b. Ejercer los derechos constitucionales o legales relacionados con el tratamiento de datos, y en especial el derecho fundamental al hábeas data y de petición, mediante los mecanismos establecidos para tal fin.
- c. Solicitar prueba de la existencia de la autorización expedida por el Titular de los datos, así como el uso que se le haya dado a los mismos, salvo cuando expresamente se exceptúe legalmente como requisito para el Tratamiento.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley.
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando el titular así lo solicite o cuando no respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Los derechos de los menores de edad serán ejercidos por medio de las personas que estén facultadas para representarlos.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Para efectos del ejercicio de los derechos antes descritos tanto el titular como la persona que lo represente deberá demostrar su identidad y, de ser el caso, la calidad en virtud de la cual representa al titular.

### 8. DEBERES DE MELEXA S.A.S.

Melexa S.A.S tiene presente que los Datos Personales son de propiedad exclusiva de las personas a las que se refieren y solamente ellas tienen la capacidad de decidir sobre estos datos. En ese sentido, Melexa S.A.S hará uso de los Datos Personales recolectados únicamente para las finalidades para las que se encuentra debidamente facultada y respetando, en todo caso, la normatividad vigente sobre la protección de Datos Personales.

Melexa S.A.S atenderá los deberes previstos para los Responsables del Tratamiento de Datos personales, los cuales se encuentran contenidos en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 y las demás norma que lo reglamenten, modifiquen o sustituyan.

Adicional a las obligaciones impuestas por la Ley, Melexa posee las siguientes:

El reporte de información negativa sobre incumplimiento de obligaciones de cualquier naturaleza, que hagan las fuentes de información a los operadores de bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, sólo procederá previa comunicación al titular de la información, con el fin de que este pueda demostrar o efectuar el pago de la obligación, así como controvertir aspectos tales como el monto de la obligación o cuota y la fecha de exigibilidad. Dicha comunicación podrá incluirse en los extractos periódicos que las fuentes de información envíen a sus clientes. Se podrá efectuar el reporte de la información transcurridos veinte

(20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación en la última dirección de domicilio del afectado que se encuentre registrada en los archivos de Melexa y si es del caso, dar cumplimiento a la obligación de informar al operador, que la información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado solicitud de rectificación o actualización y está aún no haya sido resuelta.



Todos los obligados a cumplir esta Política deben tener presente que MELEXA S.A.S. está obligada a cumplir los deberes que al respecto imponga la ley. En consecuencia, se deben cumplir las siguientes obligaciones:

### **A. Deberes cuando actúa como responsable:**

(i) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular. (ii) Informar de manera clara y suficiente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada. (iii) Informar a solicitud del titular sobre el uso de sus datos personales (iv) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política (v) Procurar que los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en la siguiente política (vi) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. (vii) Actualizar la información cuando sea necesario. (viii) Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente.

### **B. Deberes cuando obra como Encargado del tratamiento de datos personales:**

Si realiza el tratamiento de datos en nombre de otra entidad u organización (Responsable del tratamiento) deberá cumplir los siguientes deberes: (i) Establecer que el Responsable del tratamiento esté autorizado para suministrar los datos personales que tratará como Encargado (ii) Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data. (iii) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. (iv) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos. (v) Actualizar la información reportada por los Responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo. (vi) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente política. (vii) Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se establece en la presente política. (ix) 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. (x) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio. (xi) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el titular o facultadas por la ley para dicho efecto. (xii) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares. (xiii) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

### **C. Deberes cuando realiza el tratamiento a través de un Encargado:**

(i) Suministrar al Encargado del tratamiento únicamente los datos personales cuyo tratamiento esté previamente autorizado. Para efectos de la transmisión nacional o internacional de los datos se deberá suscribir un contrato de transmisión de datos personales o pactar cláusulas contractuales según lo establecido en el artículo 25 del decreto 1377 de 2013.

(ii) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. (iii) Comunicar de forma oportuna al Encargado del tratamiento todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.

(iv) Informar de manera oportuna al Encargado del tratamiento las rectificaciones realizadas sobre los datos personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes. (v) Exigir al Encargado del tratamiento, en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular. (vi) Informar al Encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentre en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.

### D. Deberes respecto de la Superintendencia de Industria y Comercio:

(i) Informar de las eventuales violaciones a los códigos de seguridad y la existencia de riesgos en la administración de la información de los titulares. (ii) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 9. SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN AL TITULAR DEL DATO PERSONAL:

Con antelación y/o al momento de efectuar la recolección del dato personal, Melexa S.A.S solicitará al titular del dato su autorización para efectuar su recolección y tratamiento, indicando la finalidad para la cual se solicita el dato, utilizando para esos efectos medios técnicos automatizados, escritos u orales, que permitan conservar prueba de la autorización y/o de la conducta inequívoca descrita en el artículo 7 del Decreto 1377 de 2013. Dicha autorización se solicitará por el tiempo que sea razonable y necesario para satisfacer las necesidades que dieron origen a la solicitud del dato y, en todo caso, con observancia de las disposiciones legales que rigen sobre la materia.

**IMPORTANTE:** En ningún caso Melexa S.A.S asimilará el silencio del titular a una conducta inequívoca.

### Disposiciones especiales para el tratamiento de Datos Personales:

#### 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, Melexa S.A.S informará al titular:

- Que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.
- Cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del tratamiento.

Adicionalmente, Melexa S.A.S tratará los datos sensibles recolectados bajo estándares de seguridad y confidencialidad correspondientes a su naturaleza. Para este fin, Melexa



# **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

## **MELEXA S.A.S**

Código: DG-GE-030

Versión: 005

Fecha: 18-10-2023

S.A.S ha implementado medidas administrativas, técnicas y jurídicas contenidas en su Manual de Políticas y Procedimientos, de obligatorio cumplimiento para sus empleados, en tanto sea aplicable, a sus proveedores, compañías vinculadas y aliados comerciales.

### Tratamiento de Datos Personales de Niños, Niñas y Adolescentes:

Según lo dispuesto por el Artículo 7º de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013, LA COMPAÑIA sólo realizará el Tratamiento, correspondientes a niños, niñas y adolescentes, siempre y cuando este Tratamiento responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, Melexa S.A.S deberá obtener la autorización del representante legal del niño, niña o adolescente, previo juicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

### **10. AVISO DE PRIVACIDAD:**

En el evento en el que MELEXA S.A.S no pueda poner a disposición del titular del dato personal la presente política de tratamiento de la información, mantendrá publicada y actualizada la presente política para consulta por parte del titular del dato y/o de la Superintendencia de Industria y Comercio.

### **11. LIMITACIONES TEMPORALES AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES:**

MELEXA S.A.S. solo podrá recolectar, almacenar, usar o circular los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Una vez cumplida la o las finalidades del tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, procederá la supresión de los datos personales en su posesión. No obstante, lo anterior, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o derivada de una relación jurídica.

### **12. ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS:**

Las vías que se han implementado para garantizar el ejercicio de dichos derechos a través de la presentación de la solicitud respectiva son:

Comunicación escrita dirigida a Melexa S.A.S, Autopista Norte No. 114-44 Edificio Invention Center, Oficina 702, Bogotá D.C

Solicitud presentada al correo electrónico: [datospersonales@melexa.com](mailto:datospersonales@melexa.com)

Solicitud presentada a través del teléfono PBX (57 1) 5847700 al área jurídica.

La petición, queja o reclamo deberá contener la identificación del Titular, documentos que acrediten la identidad del solicitante, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.

Los Titulares de los datos personales podrán en todo momento solicitar al responsable o encargado la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de estos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012. La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos del MJD. Para la radicación de solicitudes de Consulta y/o Reclamaciones de datos personales, el titular o sus causahabientes o sus representantes legales, puede utilizar los siguientes canales habilitados para la atención de quejas y soluciones.

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.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, el receptor dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido. 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.

### **13. INFORMACIÓN OBTENIDA EN FORMA PASIVA:**

Cuando se utilizan los servicios contenidos dentro de los sitios web de Melexa 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 las 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; mediante el uso de estas herramientas no se recolectan directamente Datos Personales de los usuarios. También se recopilará información acerca de las páginas que la persona visita con mayor frecuencia en estos sitios web a efectos de conocer sus hábitos de navegación. No obstante, el usuario de los sitios web de Melexa

S.A.S tiene la posibilidad de configurar el funcionamiento de las "cookies", de acuerdo con las opciones de su navegador de internet.

### 14. MEDIDAS DE SEGURIDAD:

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, MELEXA 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. El personal que realice el tratamiento de los datos personales ejecutará los protocolos establecidos con el fin de garantizar la seguridad de la información.

Todos los miembros de Melexa al realizar las actividades propias de su cargo, asumirán las responsabilidades y las obligaciones que se tienen en el manejo adecuado de la información personal, desde su recolección, almacenamiento, uso, circulación y hasta su supresión final.

Igualmente, se deben tomar en consideración los siguientes supuestos:

a. En caso de que un área diferente de la que recolectó inicialmente el dato personal requiera utilizar los datos personales que se han obtenido, ello se podrá hacer siempre que se trate de un uso previsible por el tipo de servicios que ofrece la Compañía y para una finalidad contemplada dentro de la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.

b. Cada área debe garantizar que en las prácticas de reciclaje de documentos físicos no se divulgue información confidencial ni datos personales. Por lo anterior, no se podrán reciclar hojas de vida, ni títulos académicos, ni certificaciones académicas o laborales, ni resultados de exámenes médicos ni ningún documento que contenga información que permita identificar a una persona.

c. En caso de que un colaborador haya facilitado datos personales o bases de datos a algún área para un fin determinado, el área que solicitó los datos personales no debe utilizar dicha información para una finalidad diferente de la relacionada en la Política de Tratamiento de Datos Personales; al finalizar la actividad, es deber del área que solicitó la información, eliminar la base de datos o los datos personales utilizados evitando el riesgo de desactualización de información o casos en los cuales durante ese tiempo un titular haya presentado algún reclamo.

d. Únicamente el personal autorizado puede introducir, modificar o anular los datos contenidos en las bases de datos o documentos objeto de protección, los cuales serán previamente definidos por los líderes de los procesos donde se requiera el uso de información personal.

### 15. ALMACENAMIENTO Y CONSERVACIÓN DE INFORMACIÓN:

Los responsables y encargados del tratamiento podrán conservar los datos personales por el tiempo necesario y razonable que se necesite para cumplir la finalidad para la cual fueron recogidos y autorizados, de acuerdo con las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información, además del cumplimiento de obligaciones legales o contractuales. Una vez cumplida la finalidad y el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales, el responsable y/o encargado deberán suprimir los datos personales del titular, salvo que por el cumplimiento de una disposición legal o contractual se requiera su conservación.

### 16. DESTRUCCIÓN O SUPRESIÓN:

Los Titulares de los datos personales podrán en todo momento solicitar al responsable o encargado la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de estos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

Como regla de carácter general, los datos personales deben suprimirse:

- (i) Cuando dejen de ser necesarios para cumplir con la finalidad para la que fueron recabados, por ejemplo, tras la finalización del servicio o la actividad que vincula al responsable del tratamiento con la persona interesada o,
- (ii) Cuando la persona interesada ejerza el derecho de supresión de sus datos personales.

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos de la Compañía. Para la radicación de solicitudes de Consulta y/o Reclamaciones de datos personales, el titular o sus causahabientes o sus representantes legales, puede utilizar los canales habilitados para la atención de quejas y soluciones mencionados en el numeral 12 de la presente Política.

La destrucción de medios físicos y electrónicos se realiza a través de mecanismos que no permiten su reconstrucción. Se realiza únicamente en los casos en que no constituya el desconocimiento de norma legal alguna, dejando siempre la respectiva trazabilidad de la acción. Por lo que, se procederá a la eliminación física de los mismos, ya se encuentren éstos en soporte informático (a través de la eliminación física de la aplicación), o no automatizados (mediante la destrucción física de los documentos).

### 17. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENTES CON DATOS PERSONALES:

Se entiende por incidencia cualquier anomalía que afecte o pudiera afectar la seguridad de las bases de datos o información contenida en las mismas. En caso de conocer alguna incidencia ocurrida, el usuario debe comunicarla al Oficial de Cumplimiento quien adoptará las medidas oportunas frente al incidente reportado. El Oficial de Cumplimiento informará de la incidencia a la Delegatura de Protección de Datos Personales de la Superintendencia De Industria y Comercio, dentro de los quince (15) días a partir del conocimiento de esta.

### 18. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA:

La presente Política de Datos Personales fue creada el día 24 de septiembre de 2013, revisada, modificada y ajustada el día 28 de agosto del año 2020 y entra en vigor a partir del día 1 de septiembre de 2020, dejando sin efecto los reglamentos y manuales anteriores al presente documento. Cualquier cambio que se presente respecto de la presente política, se informará a través de la página web: [www.melexa.com](http://www.melexa.com)





# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES MELEXA S.A.S

Código: DG-GE-030

Versión: 005

Fecha: 18-10-2023

## Área responsable de la implementación y observancia de esta política:

El área jurídica de Melexa S.A.S tiene a cargo la labor de desarrollo, implementación, capacitación y observancia de esta política. Para el efecto, todos los colaboradores que realizan el tratamiento de datos personales en las diferentes áreas de Melexa S.A.S, están obligados a reportar estas bases de datos al área jurídica y dar traslado de todas las peticiones, quejas, consultas y reclamos que reciban por parte de los titulares de datos personales e inversamente el área jurídica hará el correspondiente traslado de las peticiones, quejas, consultas y reclamos que sean interpuestas a través de los canales dispuestos en la presente política cuando esta no sea el área con la capacidad de dar respuesta a dichas solicitudes, para lo que aplicaran los términos establecidos en la presente política.

Esta área también ha sido designada por Melexa S.A.S como área responsable de la recepción, manejo y traslado de peticiones, consultas, quejas y reclamos ante la cual cualquier titular de la información podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización. El área jurídica de Melexa S.A.S se encuentra ubicada en el domicilio: Autopista Norte No.114-44 Edificio Invention Center oficina 702 en la ciudad de Bogotá D.C. y puede ser contactada por medio del correo electrónico: [datospersonales@melexa.com](mailto:datospersonales@melexa.com) y a través del PBX (57 1) 5874400.

Si tiene dudas, inquietudes o si quiere presentar algún requerimiento, también lo podrá hacer a través de la Superintendencia de Industria y Comercio: <https://www.sic.gov.co/>

## 19. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambio	Elaboró	Revisó	Aprobó
006	18/10/2023	Actualización de las medidas de seguridad e inclusión de los numerales 15, 16 y 17.	Aura Santamaria Abogada Junior	Alejandra Cabrales Directora de Legal y Cumplimiento	Alejandra Cabrales Directora de Legal y Cumplimiento
005	10/10/2023	Actualización de plantilla, modificación de los numerales 2, 5 y 7.	Aura Santamaria Abogada Junior	Alejandra Cabrales Directora de Legal y Cumplimiento	Alejandra Cabrales Directora de Legal y Cumplimiento