

|                                                                                   |                                                         |                     |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------|------------|
|  | <b>POLITICA DE PRIVACIDAD Y USO DE DATOS PERSONALES</b> | CÓDIGO              | GGE-OD-12  |
|                                                                                   |                                                         | VERSIÓN             | 3          |
|                                                                                   |                                                         | FECHA EMISIÓN       | 21/11/2016 |
|                                                                                   |                                                         | FECHA ACTUALIZACIÓN | 14/05/2026 |
|                                                                                   |                                                         | PÁGINA              | 1 de 7     |

## 1.OBJETIVO

Garantizar la protección de los datos personales o de cualquier tipo de información que sea utilizada o se encuentre en las bases de datos y archivos, teniendo como referencia y garantizando el derecho constitucional que tienen las personas de conocer, actualizar y rectificar la información que en su momento haya sido suministrada en las bases de datos y/o archivos. Todo esto definido en el artículo 15 de la constitución política de Colombia, la Ley 1581 de 2012 y demás decretos reglamentarios.

El presente documento busca establecer los criterios fundamentales para la obtención, recolección, uso, tratamiento, procesamiento, intercambio, transferencia y transmisión de datos personales, y fijar las responsabilidades de SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P y de sus empleados en el manejo de y tratamiento de los datos personales que se encuentran en las bases de datos y/o archivos.

## 2. ALCANCE

Los criterios definidos en la política de privacidad y manejo de datos personales aplicarán a todas las bases de datos y/o archivos que contengan datos personales que sean objeto de tratamiento por parte de SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.

## 3. RESPONSABLES:

Servicio al Cliente  
Gestión Humana  
Compras  
Comunicaciones  
Jurídica

## 4. DEFINICIONES

- **AUTORIZACIÓN:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.
- **AVISO DE PRIVACIDAD:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus Datos Personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las Políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **BASE DE DATOS:** Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento.
- **DATO PERSONAL:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **DATO PUBLICO:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público.

|                                                                                   |                                                         |                     |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------|------------|
|  | <b>POLITICA DE PRIVACIDAD Y USO DE DATOS PERSONALES</b> | CÓDIGO              | GGE-OD-12  |
|                                                                                   |                                                         | VERSIÓN             | 3          |
|                                                                                   |                                                         | FECHA EMISIÓN       | 21/11/2016 |
|                                                                                   |                                                         | FECHA ACTUALIZACIÓN | 14/05/2026 |
|                                                                                   |                                                         | PÁGINA              | 2 de 7     |

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.

- **DATO SENSIBLE:** Es el dato personal que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen afiliaciones sindicales, el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas, morales o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promuevan 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.
- **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. En los eventos en que el Responsable no ejerza como Encargado de la Base de Datos, se identificará expresamente quién será el Encargado.
- **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.
- **TÉRMINOS Y CONDICIONES:** marco general en el cual se establecen las condiciones para los participantes de actividades promocionales o afines.
- **TITULAR:** Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.
- **TRATAMIENTO:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **TRANSFERENCIA:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **TRANSMISIÓN:** Tratamiento de Datos Personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P. obtiene datos generales de sus clientes y/o usuarios, proveedores, y colaboradores en el ejercicio de su objeto social, de forma no exclusiva tales como:

- Nombre.
- Lugar y fecha de nacimiento y nacionalidad.
- Número de Identificación Personal (Cédula, NIT. Pasaporte.)
- Género.
- Dirección, teléfono, correo electrónico.
- Escolaridad.

|                                                                                   |                                                         |                     |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------|------------|
|  | <b>POLITICA DE PRIVACIDAD Y USO DE DATOS PERSONALES</b> | CÓDIGO              | GGE-OD-12  |
|                                                                                   |                                                         | VERSIÓN             | 3          |
|                                                                                   |                                                         | FECHA EMISIÓN       | 21/11/2016 |
|                                                                                   |                                                         | FECHA ACTUALIZACIÓN | 14/05/2026 |
|                                                                                   |                                                         | PÁGINA              | 3 de 7     |

Así mismo, se recopila información a través de la transmisión voluntaria de sus clientes y/o usuarios, proveedores y colaboradores en los diferentes procesos administrativos de la organización.

#### **DATOS SENSIBLES:**

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P. prohíbe a sus colaboradores directos o indirectos divulgar datos considerados como sensibles en la presente ley, tales como origen racial o étnico, preferencia política, afiliación sindical, afiliación a organizaciones sociales gubernamentales o no, convicciones religiosas, orientación sexual, datos biométricos o de salud, entre otros, los cuales están sometidos a reserva y confidencialidad, en especial cuando se trata de niños menores de edad y adolescentes. La excepción de casos se realizará explícitamente según lo señalado en el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012.

#### **5. TRATAMIENTO**

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P. actuando en calidad de responsable de tratamiento de datos personales de acuerdo con la actividad económica, recolecta, almacena, usa, circula, y suprime datos personales correspondientes a personas naturales y con quienes ha tenido relación, tales como colaboradores, familiares de estos, accionistas, clientes, proveedores, acreedores y deudores sin que la enumeración signifique limitación alguna.

#### **6. FINALIDAD**

La finalidad del tratamiento de datos por parte de SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P. tiene como objeto lo siguiente:

##### **CLIENTES Y/O USUARIOS**

- Venta y prestación de servicio
- Gestión comercial y operativa
- Gestión de cobro
- Gestión administrativa y contractual
- Envío de comunicaciones en forma física o por cualquier de los medios electrónicos tales como: correo electrónico, página web o cualquier otro medio que la organización implemente. Dichas comunicaciones relacionan temas de los servicios ofrecidos por SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P.
- Tramitar solicitudes o cualquier tipo de petición que sea interpuesta por el usuario a través de los diferentes canales de comunicación que se ponen a disposición del mismo para este fin.
- Elaborar encuestas de satisfacción de usuarios.

|                                                                                   |                                                         |                     |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------|------------|
|  | <b>POLITICA DE PRIVACIDAD Y USO DE DATOS PERSONALES</b> | CÓDIGO              | GGE-OD-12  |
|                                                                                   |                                                         | VERSIÓN             | 3          |
|                                                                                   |                                                         | FECHA EMISIÓN       | 21/11/2016 |
|                                                                                   |                                                         | FECHA ACTUALIZACIÓN | 14/05/2026 |
|                                                                                   |                                                         | PÁGINA              | 4 de 7     |

## PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

- Evaluar, seleccionar, registrar y contratar.
- Realizar seguimiento y control al cumplimiento de los requisitos especificados.
- Gestionar pagos.
- Gestionar accesos físicos en relación al cumplimiento de las políticas internas en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

## COLABORADORES

- Selección y contratación y desvinculación de personal.
- Desarrollo y formación de los colaboradores.
- Actividades de bienestar
- Exámenes ocupacionales

Para los Colaboradores sobre los que se maneja datos sensibles se encuentran definidos los siguientes:

- Datos biométricos (reconocimiento facial)
- Aspectos generales de salud, asociados al Sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Información de los beneficiarios de los trabajadores.

SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P. no comparte esta información con ninguna persona ajena o no autorizada de acuerdo con lo establecido en la presente política; sin embargo, podrá compartirse o suministrarse información con las autoridades de vigilancia y control cuando así lo requieran.

## 7. DERECHO DE LOS TITULARES DE LOS DATOS

Se informa al Titular del dato, los derechos que las leyes sobre protección de datos personales le ofrecen, que a continuación se enlistan y que SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P. los garantiza a través del cumplimiento de los procedimientos definidos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento o encargados 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 SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P. para el tratamiento de sus datos personales.
- c) Ser informado por SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P. del tratamiento o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente Ley.

|                                                                                   |                                                         |                     |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------|------------|
|  | <b>POLITICA DE PRIVACIDAD Y USO DE DATOS PERSONALES</b> | CÓDIGO              | GGE-OD-12  |
|                                                                                   |                                                         | VERSIÓN             | 3          |
|                                                                                   |                                                         | FECHA EMISIÓN       | 21/11/2016 |
|                                                                                   |                                                         | FECHA ACTUALIZACIÓN | 14/05/2026 |
|                                                                                   |                                                         | PÁGINA              | 5 de 7     |

- e) Solicitar a SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P. la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con los procedimientos establecidos en el numeral 9 de esta política. No obstante, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular de la información tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos y/o archivos, ni mientras se encuentre vigente la relación entre el titular y la organización, en virtud de la cual fueron recolectados sus datos.
- 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 las Políticas establecidas que motiven nuevas consultas.

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento se requiere la autorización previa e informada del titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. Sin embargo, 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.
- f) Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.

## 8. ÁREA O ENTE RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y OBSERVANCIA DE ESTA POLÍTICA

La implementación, desarrollo, capacitación y actualización de observancia de esta política estará a cargo del Comité de Gerencia.

En relación a la atención y trámite de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el titular de la información (Cliente, Proveedor o Empleado) puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización, las áreas responsables de dar respuesta al titular serán respectivamente: Servicio al cliente, Compras y Gestión Humana.

## 9. PROCEDIMIENTO PARA EJERCICIO DE DERECHOS POR PARTE DE TITULARES

Los titulares de los datos registrados en la base de datos de usuarios y clientes podrán en cualquier momento interponer y seguir alguno de los siguientes procedimientos en pro de la

|                                                                                   |                                                         |                     |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------|------------|
|  | <b>POLITICA DE PRIVACIDAD Y USO DE DATOS PERSONALES</b> | CÓDIGO              | GGE-OD-12  |
|                                                                                   |                                                         | VERSIÓN             | 3          |
|                                                                                   |                                                         | FECHA EMISIÓN       | 21/11/2016 |
|                                                                                   |                                                         | FECHA ACTUALIZACIÓN | 14/05/2026 |
|                                                                                   |                                                         | PÁGINA              | 6 de 7     |

defensa de sus derechos, incluyendo la actualización, cambio o modificación de los datos generados de conformidad con lo dispuesto en la ley 1581 de 2012.

#### CLIENTES Y USUARIOS:

Para ello están dispuestos los siguientes canales de información que serán atendidos y tramitados por atención al usuario:

- Página web: [www.serambiental.com](http://www.serambiental.com)
- Centro de atención al usuario

| MUNICIPIO  | DIRECCION OFICINA                               |
|------------|-------------------------------------------------|
| GIRARDOT   | Carrera 2 N.21a-15 Barrio San Antonio, Girardot |
| EL ESPINAL | Carrera 8 # 11-76 Barrio Centro, El Espinal     |
| FLANDES    | Calle 12 #7-47 Barrio Centro, Flandes           |
| GUAMO      | Carrera 7 #9-96 Barrio Centro, Guamo            |
| MELGAR     | Carrera 26 No 9-34 Barrio La Colina, Melgar     |

- Línea de atención al usuario  
Call Center: 3009138452

#### PROVEEDORES:

Para ello están dispuestos los siguientes canales de información que serán atendidos por el área de compras, o quien haga sus veces:

- Correo electrónico: [serambiental@serambiental.com](mailto:serambiental@serambiental.com)
- Centro de atención al usuario: Carrera 2 N.21a-15 Barrio San Antonio, Girardot
- Línea de atención al usuario 3175742777

#### EMPLEADOS:

Para ello están dispuestos los siguientes canales de información que serán atendidos y tramitados por Gestión Humana, o quien haga sus veces:

- Correo electrónico: [serambiental@serambiental.com](mailto:serambiental@serambiental.com)
- Centro de atención: Carrera 2 N.21a-15 Barrio San Antonio, Girardot
- Línea de atención 318 8381939

#### 10. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:

Razón social: **SER AMBIENTAL S.A.S. E.S.P**

NIT: 830131031-1

Dirección: Carrera 2 N.21a-15 Barrio San Antonio, Girardot

Ciudad: Girardot, Cundinamarca

|                                                                                   |                                                         |                     |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------|------------|
|  | <b>POLITICA DE PRIVACIDAD Y USO DE DATOS PERSONALES</b> | CÓDIGO              | GGE-OD-12  |
|                                                                                   |                                                         | VERSIÓN             | 3          |
|                                                                                   |                                                         | FECHA EMISIÓN       | 21/11/2016 |
|                                                                                   |                                                         | FECHA ACTUALIZACIÓN | 14/05/2026 |
|                                                                                   |                                                         | PÁGINA              | 7 de 7     |

Correo electrónico: [serambiental@serambiental.com](mailto:serambiental@serambiental.com)

### VIGENCIA DE LA POLÍTICA.

La presente Política de privacidad y uso de datos personales entra en vigencia a partir de la fecha de su publicación.

El periodo de vigencia de las bases de datos de información de carácter personal será de acuerdo con el término de duración de **SER AMBIENTAL S.A.S E.S.P.**, establecido en sus estatutos.

### HISTORIAL DE CAMBIOS

| Versión N.º | Fecha      | Cambios                                                             |
|-------------|------------|---------------------------------------------------------------------|
| 1           | 21/11/2016 | Creación.                                                           |
| 2           | 30/07/2019 | Actualización de correos y datos de Ser Ambiental                   |
| 3           | 14/05/2026 | Actualización de datos y cambio en la razón social de Ser Ambiental |

| Firmas autorizadas | Cargo                            | Nombre                       |
|--------------------|----------------------------------|------------------------------|
| <b>Elaboró</b>     | Coordinadora servicio al cliente | Erika Yulieth Charry Cordoba |
| <b>Revisó</b>      | Director Nacional de Facturación | Christian Cardona Londoño    |
| <b>Aprobó</b>      | Director Nacional de Facturación | Christian Cardona Londoño    |