

POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE DATOS PERSONALES – SERGOM SAS

1. Introducción

SERGOM SAS, identificada con NIT 900553212-2, con domicilio principal en Calle 31 # 26-42 C.C. Metro Oficia 2035, Floridablanca, Departamento de Santander, Colombia (en adelante, “SERGOM SAS” o “nosotros”), en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y demás normas concordantes en materia de protección de datos personales, establece la presente Política de Privacidad de Datos Personales (en adelante, la “Política”) con el fin de informar a los titulares de los datos personales (en adelante, los “Titulares” o “usted”) sobre el tratamiento que SERGOM SAS dará a sus datos personales.

En SERGOM SAS estamos comprometidos con la protección de su privacidad y la seguridad de sus datos personales. Esta Política describe cómo recopilamos, utilizamos, compartimos y protegemos sus datos personales en el desarrollo de nuestras actividades de administración de conjuntos residenciales y/o propiedad horizontal.

2. Responsable del Tratamiento de Datos Personales:

El responsable del tratamiento de sus datos personales es:

SERGOM SAS

NIT: 900553212-2

Domicilio: Calle 31 # 26-42 C.C. Metro Oficia 2035, Floridablanca,
Departamento de Santander, Colombia

Correo electrónico: gerencia@sergom.com

Teléfono: +57 321 3452877

3. Datos Personales que Recopilamos

En el desarrollo de nuestras actividades, SERGOM SAS puede recopilar los siguientes tipos de datos personales, dependiendo de su relación con nosotros (residentes, propietarios, visitantes, proveedores, empleados, etc.):

- a. Datos de identificación: Nombre completo, número de identificación, tipo de documento de identificación.

Datos de contacto: Dirección de residencia, número de teléfono fijo y/o celular, correo electrónico.

- b. Datos demográficos: Edad, sexo, estado civil (en la medida en que sea relevante para la administración).
 - c. Datos relacionados con la propiedad: Número de apartamento/casa, coeficiente de propiedad, información sobre arrendatarios (cuando aplique).
 - d. Datos financieros: Información bancaria para el pago de expensas comunes, historial de pagos.
 - e. Datos de seguridad y vigilancia: Imágenes y/o grabaciones de video vigilancia (CCTV), registros de acceso (visitantes, personal).
 - f. Datos de participación y convivencia: Registros de asistencia a asambleas, actas de asamblea, quejas, reclamos, sugerencias.
 - g. Datos de mascotas: Raza, nombre (cuando aplique y sea relevante para las normas del conjunto).
 - h. Datos de vehículos: Placa, tipo de vehículo (cuando aplique para el control de acceso y parqueaderos).
 - i. Datos de empleados y proveedores: Información laboral, contractual y financiera necesaria para la gestión de la relación laboral o contractual.
 - j. Otros datos: Cualquier otra información que sea necesaria para la adecuada administración del conjunto residencial o propiedad horizontal, siempre y cuando se obtenga de manera legítima y con el consentimiento del Titular cuando sea requerido.
4. Finalidades del Tratamiento de Datos Personales

Los datos personales que recopilamos son utilizados para las siguientes finalidades, las cuales son necesarias para el cumplimiento de nuestras obligaciones legales y contractuales, así como para la gestión eficiente de los conjuntos residenciales y/o propiedad horizontal:

- a. Gestión administrativa y operativa:
 - i. Identificación y registro de residentes, propietarios y arrendatarios.
 - ii. Elaboración y envío de comunicaciones relacionadas con la administración (convocatorias, circulares, informes).
 - iii. Gestión de pagos de expensas comunes y otros cobros.

- iv. Administración de áreas comunes y servicios del conjunto.
 - v. Gestión de proveedores y contratistas.
 - vi. Atención de peticiones, quejas y reclamos.
 - vii. Gestión de correspondencia.
 - viii. Elaboración de actas de asamblea y seguimiento de decisiones.
- b. Seguridad y vigilancia:
- i. Monitoreo de las áreas comunes a través de sistemas de video vigilancia (CCTV) para la seguridad de los residentes y bienes.
 - ii. Control de acceso de visitantes y personal.
 - iii. Gestión de emergencias y situaciones de riesgo.
 - iv. Convivencia y bienestar:
 - v. Aplicación del reglamento de propiedad horizontal y normas de convivencia.
 - vi. Gestión de reservas de áreas comunes.
 - vii. Organización de eventos y actividades para la comunidad (cuando aplique).
 - viii. Cumplimiento legal y regulatorio:
 - ix. Cumplimiento de obligaciones legales y requerimientos de autoridades competentes.
- c. Gestión de procesos judiciales o administrativos.
- d. Gestión de recursos humanos (para empleados):
- i. Selección, contratación y administración de personal.
 - ii. Pago de nómina y prestaciones sociales.
 - iii. Gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
 - iv. Gestión de la relación contractual (para proveedores):
 - v. Selección y contratación de proveedores.
 - vi. Gestión de pagos y facturación.
 - vii. Seguimiento del cumplimiento contractual.
5. Derechos de los Titulares de los Datos Personales
- Como Titular de sus datos personales, usted tiene los siguientes derechos:
- a. Derecho de acceso: Conocer qué datos personales tenemos sobre usted y cómo los estamos utilizando.

- b. Derecho de rectificación: Solicitar la corrección o actualización de sus datos personales que sean inexactos o incompletos.
 - c. Derecho de supresión: Solicitar la eliminación de sus datos personales cuando ya no sean necesarios para la finalidad para la cual fueron recogidos, o cuando no exista una obligación legal de conservarlos.
 - d. Derecho de oposición: Oponerse al tratamiento de sus datos personales para finalidades específicas.
 - e. Derecho a la portabilidad de los datos: Recibir sus datos personales en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, y transmitirlos a otro responsable del tratamiento cuando sea técnicamente posible y aplicable.
 - f. Derecho a no ser objeto de decisiones automatizadas: No ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos personales que produzcan efectos jurídicos que le afecten significativamente.
 - g. Derecho a revocar el consentimiento: En los casos en que el tratamiento se base en su consentimiento, usted tiene derecho a revocar en cualquier momento, sin que ello afecte la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su revocación.
 - h. Derecho a presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC): Si considera que sus derechos de protección de datos personales han sido vulnerados.
6. Procedimiento para el Ejercicio de los Derechos de los Titulares
- Para ejercer sus derechos como Titular de los datos personales, usted puede comunicarse con nosotros a través de los siguientes medios:
- a. Correo electrónico: gerencia@sergom.com
 - b. Dirección física: Cl 35 17-77 Of 1208, Edif Bancoquia Bucaramanga, Santander (indicando el área o persona de contacto)
 - c. Teléfono: +57 321 3452877
 - d. Su solicitud deberá contener, como mínimo, la siguiente información:
 - i. Su nombre completo y número de identificación.
 - ii. La descripción clara y precisa del derecho que desea ejercer.

- iii. Los datos personales sobre los cuales desea ejercer el derecho.
- iv. Su dirección de notificación, teléfono y correo electrónico para recibir respuestas.
- v. Copia de su documento de identificación o cualquier otro documento que acredite su identidad.
- vi. Responderemos a su solicitud dentro de los términos establecidos por la ley.

7. Transferencia y Transmisión de Datos Personales

SERGOM SAS podrá compartir sus datos personales con terceros en los siguientes casos:

- a. Proveedores de servicios: Empresas que nos prestan servicios de apoyo para la administración (ej. software de gestión, servicios de vigilancia, servicios de mantenimiento, abogados, contadores). En estos casos, exigimos a nuestros proveedores que cumplan con estándares de protección de datos similares a los nuestros.
- b. Autoridades competentes: Cuando estemos obligados a divulgar sus datos personales en cumplimiento de una ley, regulación o requerimiento judicial.
- c. Otros copropietarios y residentes: En la medida en que sea necesario para la adecuada administración y convivencia dentro del conjunto residencial o propiedad horizontal (ej. Nombres de residentes, Documento, Apartamento y demás información relevante para la seguridad).
- d. En caso de que realicemos transferencias internacionales de sus datos personales, nos aseguraremos de que se cumplan los requisitos legales aplicables y de que se implementen las medidas de seguridad adecuadas para proteger sus datos.

8. Introducción y Marco Legal 📖

- a. La presente política establece los lineamientos para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos biométricos de residentes, empleados, contratistas y visitantes que, de manera voluntaria, opten por utilizar el sistema de control de acceso biométrico de la Copropiedad.

- b. Esta política se desarrolla en concordancia con el marco normativo colombiano, principalmente:
 - i. Ley Estatutaria 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
 - ii. Decreto 1377 de 2013: Que reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
 - iii. Jurisprudencia de la Corte Constitucional y directrices de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).
- c. La Copropiedad reconoce que los datos biométricos (como huellas dactilares, reconocimiento facial, etc.) son datos personales sensibles. Su tratamiento se realizará con el máximo cuidado, garantizando los derechos fundamentales a la intimidad, el buen nombre y el habeas data.
- d. Principios Fundamentales
 - i. El tratamiento de datos biométricos se regirá por los siguientes principios:
 1. Principio de Legalidad: El tratamiento de datos se sujetará a lo establecido en la ley colombiana.
 2. Principio de Finalidad: La recolección de datos biométricos tendrá un propósito legítimo, específico y explícito, el cual será informado al titular al momento de solicitar su autorización. La finalidad exclusiva es facilitar y agilizar el control de acceso a las instalaciones de la Copropiedad, mejorando las condiciones de seguridad.
 3. Principio de Libertad y Voluntariedad: El suministro de datos biométricos es absolutamente voluntario. En ningún caso se obligará a residentes, visitantes o empleados a registrar sus datos biométricos para ingresar a la Copropiedad. Se garantizarán siempre alternativas de acceso no biométricas (como tarjetas de proximidad, códigos QR, o registro con personal de seguridad) que no impliquen un tratamiento de datos sensibles.

4. Principio de Transparencia: Se garantizará al titular el derecho a obtener, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
 5. Principio de Acceso y Circulación Restringida: Los datos biométricos no estarán disponibles en internet u otros medios de divulgación masiva. El acceso a la base de datos estará estrictamente limitado al personal autorizado por la Administración.
 6. Principio de Seguridad: Se implementarán las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para proteger los datos biométricos, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado.
 7. Principio de Confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos biométricos están obligadas a garantizar la reserva de la información, incluso después de finalizada su relación con la Copropiedad.
- e. Finalidad del Tratamiento de Datos Biométricos
- i. Los datos biométricos recolectados por [Nombre de la Copropiedad] serán utilizados única y exclusivamente para la siguiente finalidad:
 - ii. Verificar y autenticar la identidad de las personas que han autorizado su registro para permitirles el acceso a las instalaciones de la copropiedad de una manera ágil y segura.
 - iii. Los datos biométricos no serán utilizados para fines diferentes como marketing, elaboración de perfiles de comportamiento, cesión a terceros (salvo orden judicial o legal expresa) o cualquier otro uso no informado y autorizado.
- f. Derechos del Titular de los Datos
9. Como titular de sus datos personales, usted tiene los siguientes derechos:
 - a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.

- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos.
- c. Ser informado sobre el uso que se le ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a la ley.
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos biométricos en cualquier momento, de forma fácil y gratuita. La revocatoria o supresión procederá siempre que no exista un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.}
- f. Abstenerse de responder preguntas sobre datos sensibles. Se le informará explícitamente que no está obligado a autorizar el tratamiento de sus datos biométricos.
- g. Deberes de la Copropiedad como Responsable del Tratamiento, en su calidad de Responsable del Tratamiento, se compromete a:
 - i. tener la autorización explícita, previa e informada del titular, informándole sobre la naturaleza sensible de los datos y la finalidad de su tratamiento.
 - ii. Garantizar al titular, en todo momento, el pleno y efectivo ejercicio de sus derechos.
 - iii. Conservar la información bajo estrictas medidas de seguridad para impedir su pérdida, adulteración o acceso no autorizado.
 - iv. Tramitar las consultas y reclamos de los titulares en los términos señalados por la ley.
 - v. Designar a un área o persona responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos.

10. Medidas de Seguridad y Almacenamiento

- a. Para garantizar la protección de los datos biométricos, la Copropiedad implementará las siguientes medidas:
- b. Cifrado de Datos: La información biométrica será convertida en una plantilla matemática cifrada (hash) que no permite la ingeniería inversa para reconstruir la imagen original (huella, rostro, etc.).

- c. Almacenamiento Seguro: La base de datos que contiene las plantillas biométricas estará alojada en servidores seguros, con acceso físico y lógico restringido. Se prohíbe el almacenamiento de esta información en dispositivos extraíbles no autorizados y no cifrados.
 - d. Control de Acceso: Únicamente el personal administrativo o técnico expresamente autorizado tendrá acceso a la base de datos, mediante credenciales robustas y con registros de auditoría de cada acceso.
 - e. Supresión Segura: Cuando un titular solicite la supresión de sus datos o finalice su vínculo con la copropiedad (trasteo, fin de contrato, etc.), su plantilla biométrica será eliminada de forma permanente y segura de la base de datos en un plazo máximo de 30 días calendario.
 - f. Procedimiento para el Ejercicio de Derechos.
 - g. Para realizar consultas, reclamos, solicitar la supresión de sus datos o revocar la autorización, el titular podrá contactar al Responsable del Tratamiento a través de los siguientes canales autorizados en la presente política de tratamiento de datos
11. Vigencia y Modificación de la Política
- a. La presente política rige a partir del 01/enero/2025. Cualquier modificación sustancial a esta política será comunicada oportunamente a los titulares de los datos personales antes de su implementación.
12. Seguridad de los Datos Personales
- SERGOM SAS ha implementado medidas técnicas, administrativas y físicas razonables para proteger sus datos personales contra pérdida, uso indebido, acceso no autorizado, divulgación, alteración o destrucción. Estas medidas se revisan y actualizan periódicamente para garantizar su eficacia.
- Entre las medidas de seguridad implementadas, se pueden incluir:
- a. Control de acceso físico a nuestras instalaciones y archivos.
 - b. Implementación de firewalls y sistemas de detección de intrusos.
 - c. Encriptación de datos sensibles cuando sea necesario.

- d. Políticas y procedimientos internos para el tratamiento de datos personales.
- e. Capacitación de nuestro personal en materia de protección de datos.
- f. A pesar de nuestros esfuerzos, es importante tener en cuenta que ninguna medida de seguridad es completamente infalible.

13. Conservación de los Datos Personales

Conservaremos sus datos personales durante el tiempo que sea necesario para cumplir con las finalidades para las cuales fueron recopilados, así como para cumplir con nuestras obligaciones legales y regulatorias. Una vez que los datos ya no sean necesarios, serán eliminados o anonimizados de forma segura.

Los criterios para determinar el período de conservación de los datos personales incluyen:

- a. La duración de su relación con SERGOM SAS (ej. mientras sea residente o propietario).
- b. Las obligaciones legales que nos exigen conservar los datos durante un período determinado.
Los plazos de prescripción de acciones legales.
- c. Nuestras necesidades operativas legítimas.

14. Cambios en la Política de Privacidad

SERGOM SAS se reserva el derecho de modificar la presente Política de Privacidad en cualquier momento. Cualquier cambio será informado a través de nuestros canales de comunicación habituales (ej. circulares, correo electrónico, página web del conjunto si existe) y se indicará la fecha de la última actualización. Le recomendamos revisar periódicamente esta Política para estar informado sobre cómo protegemos sus datos personales.

15. Información de Contacto

Si tiene alguna pregunta, comentario o inquietud sobre esta Política de Privacidad o sobre el tratamiento de sus datos personales por parte de SERGOM SAS, no dude en contactarnos a través de los siguientes medios:

- a. Correo electrónico: gerencia@sergom.com

- b. Calle 31 # 26-42 C.C. Metro Oficia 2035, Floridablanca, Departamento de Santander, Colombia (indicando el área o persona de contacto)
- c. Teléfono: +57 321 3452877

Fecha de última actualización: 22/08/2025

