

POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES	Código: xxx
	Versión: xx
	Fecha de Vigencia: 15/03/2026

POLÍTICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

1. INTRODUCCIÓN

PRIME REFRIGERACIÓN S.A.S. es una empresa colombiana dedicada a la prestación de servicios de ingeniería, instalación, mantenimiento y comercialización de soluciones en refrigeración y climatización comercial, en el ejercicio de sus actividades, la Compañía recolecta, almacena y utiliza información personal de sus empleados, clientes, proveedores, contratistas y demás terceros con quienes mantiene relaciones laborales, comerciales o contractuales, en consecuencia, y en cumplimiento estricto del ordenamiento jurídico colombiano, PRIME REFRIGERACIÓN S.A.S. adopta la presente Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales como instrumento corporativo de obligatorio cumplimiento para todas sus áreas, colaboradores y terceros vinculados.

Este documento constituye el desarrollo operativo del derecho fundamental consagrado en el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, el cual garantiza a toda persona el derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ella en bases de datos o archivos de entidades públicas y privadas; dicho derecho, conocido como Habeas Data, es desarrollado en Colombia principalmente por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias, las cuales fijan las condiciones bajo las cuales las organizaciones pueden realizar el tratamiento de información personal, así como los principios, derechos y deberes aplicables a los responsables de dicho tratamiento.

La presente política se adopta como expresión del compromiso de PRIME REFRIGERACIÓN S.A.S. con la ética corporativa, la transparencia y el respeto por la privacidad de quienes interactúan con la Compañía, la protección de los datos personales no es simplemente un requisito legal: es una expresión concreta de nuestra cultura organizacional y del valor que le otorgamos a la confianza que empleados, clientes y aliados depositan en nosotros.

La política aplica sin excepción a todas las áreas de la organización, incluyendo colaboradores directos, técnicos en campo, personal administrativo, directivos, contratistas y proveedores de servicios que, en el desarrollo de sus funciones, tengan acceso o realicen tratamiento de datos personales, su desconocimiento no exime de responsabilidad.

2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

De conformidad con el Artículo 3° de la Ley 1581 de 2012, el responsable del Tratamiento es la persona jurídica que decide sobre la base de datos y las finalidades del tratamiento, PRIME REFRIGERACIÓN S.A.S. asume de manera exclusiva dicho rol respecto de toda la información personal que recolecta y trata en el desarrollo de su objeto social. Los datos oficiales de contacto para todos los efectos de esta política son los siguientes:

Razón Social	PRIME REFRIGERACIÓN S.A.S.
NIT	900.894.205
Domicilio Principal	Cl. 60 Sur #43A-84, Sabaneta, Antioquia, Colombia
Correo Electrónico Oficial	info@primerefrigeracion.com
Teléfono de Contacto	310 743 2810
Oficial de Privacidad	Manuela Salazar Ochoa — Dirección de Talento Humano
Correo del Oficial de Privacidad	m.salazar@primerefrigeracion.com
Representante Legal	Paula Osorio
Sitio Web	www.primerefrigeracion.com

POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES	Código: xxx
	Versión: xx
	Fecha de Vigencia: 15/03/2026

La Dirección de Talento Humano, en cabeza de Manuela Salazar Ochoa, actúa como Oficial de Privacidad de PRIME REFRIGERACIÓN S.A.S. y es la instancia responsable de la recepción, trámite y respuesta a todas las peticiones, quejas y reclamos relacionados con el ejercicio de los derechos de los titulares de datos, cualquier comunicación relacionada con el tratamiento de datos personales deberá dirigirse a los canales oficiales señalados en esta tabla.

3. MARCO NORMATIVO Y FUNDAMENTO LEGAL

La presente Política ha sido elaborada y deberá interpretarse en estricto cumplimiento del siguiente marco normativo colombiano vigente, que constituye su fundamento legal integral:

Constitución Política de Colombia, Artículos 15 y 20. Consagran el derecho fundamental de toda persona al Habeas Data y la autodeterminación informativa, así como la libertad de información.

Ley Estatutaria 1581 de 2012. Norma madre del régimen general de protección de datos personales en Colombia. Establece los principios rectores del tratamiento, los derechos de los titulares, las obligaciones de responsables y encargados, el régimen sancionatorio y las condiciones para la autorización del titular.

Decreto 1377 de 2013, compilado en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, Capítulo 25. Reglamenta los aspectos operativos de la Ley 1581 de 2012: define el aviso de privacidad, los requisitos de la autorización, los contratos de transmisión de datos y desarrolla la figura de la responsabilidad demostrada.

Decreto 886 de 2014. Reglamenta el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD), administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio, en el que deben inscribirse las bases de datos de empresas que cumplan los criterios de obligatoriedad definidos en dicha norma.

Ley 1266 de 2008 — Habeas Data Financiero. Establece el régimen especial para el tratamiento de datos financieros y crediticios, aplicable a PRIME REFRIGERACIÓN S.A.S. en lo relativo al manejo de información de cartera, historial de pagos, reportes a centrales de riesgo y condiciones crediticias de clientes y proveedores.

Ley 2157 de 2021 — Borrón y Cuenta Nueva. Modifica la Ley 1266 de 2008 e introduce reglas especiales sobre el tiempo de permanencia de información financiera negativa en bases de datos.

Ley 2300 de 2023. Regula los límites de contacto, canales autorizados, horarios y periodicidad de las comunicaciones comerciales y de cobranza, garantizando la protección a la intimidad del consumidor.

Ley 599 de 2000 — Código Penal, Artículo 269F. Tipifica como delito la violación de datos personales con penas de prisión de 48 a 96 meses y multas de 100 a 1.000 SMMLV para quienes realicen tratamiento no autorizado de datos.

Sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional. Declaró la exequibilidad de la Ley 1581 de 2012 y reiteró que la autorización del titular debe ser previa, expresa e informada. Constituye el referente jurisprudencial principal en materia de Habeas Data en Colombia.

Circular Externa 002 de 2015 y Guías de la SIC. Instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el RNBD, gestión de incidentes, transferencias internacionales y responsabilidad demostrada.

4. DEFINICIONES

Para la correcta interpretación y aplicación de la presente política, y de conformidad con el Artículo 3° de la Ley 1581 de 2012 y el Artículo 3° del Decreto 1377 de 2013, se adoptan los siguientes conceptos:

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables, en PRIME REFRIGERACIÓN constituyen datos personales, entre otros, el nombre, número de cédula, dirección, correo electrónico, teléfono, datos bancarios y la ubicación GPS de los técnicos en campo durante la jornada laboral.

Dato sensible: Aquel que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, la Ley 1581 de 2012 cataloga como sensibles los datos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos u organizaciones sociales, los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos. PRIME REFRIGERACIÓN no recolecta datos sensibles de forma ordinaria; su tratamiento es excepcional, está estrictamente justificado en obligaciones legales y siempre requiere autorización expresa del titular.

Dato público: Aquel que no es semiprivado, privado ni sensible, son datos públicos, entre otros, los relativos al estado civil, la profesión u oficio y la calidad de comerciante o de servidor público; por su naturaleza, pueden estar contenidos en registros públicos, documentos públicos, gacetas, boletines oficiales y sentencias judiciales ejecutoriadas no sujetas a reserva.

Dato semiprivado: Aquel que no tiene naturaleza íntima, reservada ni pública, y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar tanto a su titular como a determinados sectores de la sociedad, incluye el historial laboral y la información financiera no crediticia.

Dato privado: Aquel que por su naturaleza íntima o reservada es relevante solo para el titular.

Titular: Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento; en PRIME REFRIGERACIÓN son titulares los empleados, técnicos en campo, candidatos en procesos de selección, clientes persona natural, personas de contacto de clientes corporativos, proveedores y contratistas persona natural.

Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos y las finalidades del tratamiento.

Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica que realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación, la actualización, la transmisión, la transferencia o la supresión.

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular para que PRIME REFRIGERACIÓN S.A.S. realice el tratamiento de sus datos personales.

Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita dirigida al titular mediante la cual PRIME REFRIGERACIÓN le informa sobre la existencia de las políticas de tratamiento, la finalidad del tratamiento que se pretende dar a los datos y los derechos que le asisten, el Aviso de Privacidad oficial de la Compañía se encuentra en el Anexo 2 del presente documento.

Transferencia: Operación mediante la cual el responsable o Encargado del Tratamiento, ubicado en Colombia, envía la información 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 colombiano, cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta del responsable.

Habeas Data: Derecho constitucional reconocido en el Artículo 15 de la Constitución Política que le permite a toda persona conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información que sobre ella reposa en bases de datos de terceros.

Geolocalización: Dato de ubicación en tiempo real o histórico generado por dispositivos GPS asignados a los técnicos de campo de PRIME REFRIGERACIÓN durante el ejercicio de sus funciones laborales.

RNBD: Registro Nacional de Bases de Datos, directorio público administrado por la SIC en el que deben inscribirse las bases de datos con información personal de las empresas obligadas por el Decreto 886 de 2014.

SIC: Superintendencia de Industria y Comercio, autoridad nacional de vigilancia, control y sanción en materia de protección de datos personales en Colombia.

5. PRINCIPIOS RECTORES DEL TRATAMIENTO

Conforme al Artículo 4° de la Ley 1581 de 2012, PRIME REFRIGERACIÓN S.A.S. asume el compromiso irrenunciable de respetar y hacer respetar los siguientes principios en toda operación que involucre datos personales, estos principios son de aplicación obligatoria para todos los colaboradores, contratistas, directivos y áreas de la Compañía, sin excepción alguna:

5.1. Principio de Legalidad

El tratamiento de datos personales en PRIME REFRIGERACIÓN es una actividad reglada que se realiza exclusivamente conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y las demás normas que las desarrollen o complementen, ningún colaborador, área o tercero puede tratar datos personales por fuera del marco legal sin asumir responsabilidad personal, tanto administrativa como penal.

5.2. Principio de Finalidad

Los datos personales son recolectados para finalidades determinadas, explícitas y legítimas, previamente informadas al titular al momento de obtener su autorización, está estrictamente prohibido utilizarlos para propósitos distintos a los autorizados; los datos de geolocalización de los técnicos, por ejemplo, se recolectan exclusivamente para la gestión operativa del servicio de campo.

5.3. Principio de Libertad

El tratamiento de datos solo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular, los datos personales no podrán ser obtenidos ni divulgados sin autorización previa o sin mandato legal o judicial que releve dicho consentimiento.

5.4. Principio de Veracidad o Calidad

La información que PRIME REFRIGERACIÓN trate sobre empleados, clientes, proveedores y terceros debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible, se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan al error; la Compañía implementará mecanismos periódicos de actualización de sus bases de datos.

5.5. Principio de Transparencia

PRIME REFRIGERACIÓN garantiza el derecho de todo titular a obtener, en cualquier momento y sin restricciones, información sobre la existencia de datos que le conciernan, las finalidades de su uso, las personas o entidades a quienes han sido transmitidos y los derechos que le asisten, esta política es de acceso público y permanente.

5.6. Principio de Acceso y Circulación Restringida

Los datos personales no podrán estar disponibles en internet ni en otros medios de divulgación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlado y asegurado, el tratamiento solo puede realizarse por personas autorizadas por el titular o habilitadas por la ley; queda expresamente prohibido el almacenamiento o circulación de datos personales a través de correos electrónicos personales o plataformas de mensajería no corporativas.

5.7. Principio de Seguridad

La información sujeta a tratamiento será protegida mediante medidas técnicas, humanas y administrativas que eviten adulteración, pérdida, consulta, uso no autorizado o acceso fraudulento, esto incluye controles de acceso por roles a los sistemas de información, custodia física de documentos, cifrado de dispositivos móviles de técnicos en campo y planes de respuesta ante incidentes de seguridad.

5.8. Principio de Confidencialidad

Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales —incluyendo colaboradores directos, técnicos de campo, contadores externos, contratistas y proveedores de servicios tecnológicos— están obligadas a guardar reserva absoluta sobre la información a la que accedan, incluso después de finalizada su relación laboral o contractual con PRIME REFRIGERACIÓN.

5.9. Principio de Confidencialidad y Tratamiento Posterior

Todo dato personal que no sea dato público debe ser tratado como confidencial por los responsables, aun cuando la relación contractual o el vínculo entre el titular y la Compañía haya terminado, a la terminación de dicho vínculo, los datos personales deben continuar siendo tratados de conformidad con esta política y con la Ley 1581 de 2012, durante los períodos de retención documental legalmente exigidos.

5.10. Principio de Temporalidad

PRIME REFRIGERACIÓN no utilizará la información del titular más allá del plazo razonable que exija la finalidad que le fue informada, una vez cumplida dicha finalidad y satisfechos los períodos mínimos de retención establecidos por la ley laboral, contable y tributaria, los datos serán eliminados de las bases de datos activas de la Compañía.

5.11. Principio de Necesidad

Los datos personales solo podrán ser tratados durante el tiempo y en la medida en que el propósito de su tratamiento lo justifique; PRIME REFRIGERACIÓN no recolectará ni conservará información en exceso de lo estrictamente necesario para cumplir las finalidades legítimas autorizadas por el titular.

6. DATOS PERSONALES RECOPIADOS Y FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

PRIME REFRIGERACIÓN S.A.S. recolecta y trata datos personales en el desarrollo de su objeto social, agrupados según el tipo de titular y la naturaleza de la relación que este mantiene con la Compañía, durante la etapa precontractual, contractual y con posterioridad a ella, pero no más allá del plazo razonable que exija la finalidad informada al titular.

6.1. Empleados, Candidatos y sus Familiares

En el ámbito de la gestión del talento humano, PRIME REFRIGERACIÓN recolecta datos de identificación personal (nombre completo, número de cédula, fecha de nacimiento y fotografía) para adelantar los procesos de vinculación laboral, tramitar afiliaciones al sistema de seguridad social, elaborar carnés institucionales y gestionar controles de acceso; asimismo, recolecta datos de contacto (dirección de residencia, teléfono personal, correo electrónico y datos del contacto de emergencia) para la comunicación laboral, la gestión de novedades de nómina y la atención de situaciones urgentes, incluyendo el contacto con familiares en caso de emergencias.

Los datos laborales y contractuales (cargo, contrato de trabajo, historial salarial, evaluaciones de desempeño, planes de formación y antecedentes disciplinarios) se tratan para dar cumplimiento a las obligaciones del Código Sustantivo del Trabajo, gestionar la nómina y reportar novedades ante la UGPP.

Los datos financieros y bancarios (número de cuenta, entidad bancaria e información salarial) se utilizan para el pago de salarios, prestaciones sociales y liquidaciones, igualmente, los datos de contacto de los empleados pueden ser compartidos con entidades vinculadas a PRIME REFRIGERACIÓN con el fin de que los colaboradores tengan acceso a beneficios y servicios corporativos.

En el contexto del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), regulado por el Decreto 1072 de 2015, la Compañía recolecta datos de salud ocupacional (historia clínica laboral, resultados de exámenes médicos de ingreso, periódicos y de egreso, y registros de accidentes de trabajo); estos son datos sensibles cuyo tratamiento se justifica exclusivamente en el cumplimiento de obligaciones legales en materia de seguridad y salud ocupacional, incluyendo la afiliación a la ARL y la gestión de incapacidades.

Respecto a los técnicos de campo, PRIME REFRIGERACIÓN recolecta adicionalmente datos de geolocalización (ubicación GPS en tiempo real durante la jornada laboral, rutas de servicio y tiempos de desplazamiento), con finalidades exclusivamente operativas: coordinación de visitas técnicas, verificación de presencia en el sitio del cliente, optimización de rutas y seguridad del colaborador en zonas de riesgo; la base de datos de ex empleados mantiene la información de los colaboradores retirados durante el término establecido por la ley laboral, a disposición de las autoridades y de los propios titulares.

Para los procesos de selección, PRIME REFRIGERACIÓN recolecta hojas de vida, certificaciones, referencias personales y realiza verificación de antecedentes, con el propósito de identificar a los candidatos más idóneos para ser vinculados y ubicar a la persona en el contexto empresarial más adecuado a su perfil.

6.2. Clientes

En el ámbito comercial, PRIME REFRIGERACIÓN recolecta datos de identificación del cliente (nombre completo, cédula o NIT, razón social cuando se trate de personas jurídicas) para la expedición de facturas electrónicas conformes a los requerimientos de la DIAN, la celebración de contratos de servicio técnico y el cumplimiento de las obligaciones legales y tributarias derivadas de la relación comercial, los datos de contacto (dirección del

establecimiento, teléfono y correo electrónico) se utilizan para la coordinación de visitas técnicas, el envío de cotizaciones, la remisión de facturas electrónicas y las comunicaciones relacionadas con el servicio.

Los datos comerciales y contractuales (historial de equipos instalados o mantenidos, contratos de mantenimiento preventivo, garantías vigentes e historial de pagos) son tratados a través del CRM SeeON y el ERP HGI para gestionar garantías, ejecutar el seguimiento posventa, planear los mantenimientos preventivos y garantizar la trazabilidad técnica del servicio.

La información financiera del cliente, como datos bancarios para devoluciones y condición crediticia para venta a crédito, se trata conforme a la Ley 1266 de 2008 y la Ley 2157 de 2021.

En cuanto a la gestión de cartera, cuando existan obligaciones financieras incumplidas por parte de un cliente derivadas de los contratos de servicio celebrados con PRIME REFRIGERACIÓN, la Compañía podrá elaborar reportes ante centrales de riesgo conforme a lo establecido en la Ley 1266 de 2008 y la Ley 2157 de 2021, con notificación previa al titular en los términos de ley; las actividades de cobranza se realizarán exclusivamente por los canales autorizados, en los horarios legalmente establecidos y con la periodicidad definida en la Ley 2300 de 2023, sin contactar referencias personales del deudor.

Previa autorización expresa y diferenciada del cliente, PRIME REFRIGERACIÓN podrá enviar al correo físico, electrónico o al dispositivo móvil información comercial, publicitaria o de servicios relacionados con su portafolio, el titular tendrá en todo momento el mecanismo para manifestar, de manera sencilla y expedita a través del correo info@primerefrigeracion.com, su voluntad de no ser contactado para fines comerciales o publicitarios, sin que ello afecte la prestación del servicio técnico contratado.

6.3. Proveedores y Contratistas

Para la gestión de la cadena de proveedores y el control de contratistas, PRIME REFRIGERACIÓN recolecta datos de identificación, contacto, capacidad técnica y financiera, certificaciones vigentes y antecedentes de desempeño; estos datos se utilizan en los procesos de homologación, evaluación de idoneidad, verificación del cumplimiento de obligaciones legales (ARL, parafiscales, pólizas), control de pagos y registro contable, la base de datos de proveedores busca mantener información actualizada, sólida y suficiente sobre quienes tienen o desean tener la calidad de proveedores o contratistas de PRIME REFRIGERACIÓN.

6.4. Control, Seguridad y Prevención del Fraude

Para la protección de sus instalaciones y activos, PRIME REFRIGERACIÓN podrá tratar datos biométricos como huellas dactilares para el control de acceso de empleados, así como imágenes de circuito cerrado de televisión (CCTV) en sus instalaciones; adicionalmente, la Compañía adelantará acciones de control y prevención del fraude, del lavado de activos y de la financiación del terrorismo en los términos exigidos por la legislación vigente, tratando para ello la información que resulte estrictamente necesaria conforme a los principios de necesidad y proporcionalidad.

7. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

De conformidad con los Artículos 9° y 10° de la Ley 1581 de 2012 y el Artículo 5° del Decreto 1377 de 2013, PRIME REFRIGERACIÓN S.A.S. requerirá autorización previa, expresa e informada de los titulares para el tratamiento de sus datos personales. Esta autorización es el pilar central del régimen de protección de datos y ningún colaborador, directivo o contratista de la Compañía podrá recolectar o tratar datos personales sin haber obtenido previamente dicho consentimiento, o sin que opere una de las excepciones legales taxativamente establecidas.

7.1. Mecanismos de Obtención de la Autorización

La autorización podrá obtenerse a través de mecanismos físicos o digitales que permitan su constatación y conservación para efectos de auditoría o requerimientos legales, para empleados y contratistas, se incorporará en el contrato de trabajo o de prestación de servicios, o en un formato independiente suscrito al inicio de la relación laboral; para los técnicos de campo, se obtendrá adicionalmente una autorización específica para el tratamiento de datos de geolocalización mediante cláusula contractual expresa o formato independiente; para clientes y prospectos, se obtendrá mediante la firma del formulario de autorización que acompañe las órdenes de servicio o contratos de mantenimiento, o a través de mecanismos digitales verificables que incluyan confirmación por correo electrónico o aceptación expresa en formularios web con registro de dirección IP, fecha y hora.

PRIME REFRIGERACIÓN distinguirá en todos los casos entre las finalidades necesarias para la ejecución del contrato o la relación comercial, y las finalidades accesorias como el envío de comunicaciones comerciales o publicitarias, para las cuales se requerirá una autorización diferenciada y específica, las autorizaciones obtenidas se conservarán física o digitalmente en el expediente del titular para futuras auditorías.

En el caso de datos sensibles, la Compañía informará explícitamente al titular, en lenguaje claro y sencillo, que se trata de un dato de naturaleza sensible y que no está obligado a autorizar su tratamiento, salvo cuando el dato sea imprescindible para el cumplimiento de una obligación legal, como los exámenes médicos ocupacionales exigidos por la normativa del SG-SST, para datos de potenciales clientes o prospectos a quienes se les presente el portafolio de PRIME REFRIGERACIÓN, existirán en todo momento los mecanismos que le permitan al titular manifestar de manera sencilla y expedita, a través del correo info@primerefrigeracion.com, su voluntad de no ser contactado para fines comerciales, decisión que quedará registrada en los sistemas de la Compañía.

7.2. Excepciones a la Autorización — Artículo 10° de la Ley 1581 de 2012

La Ley 1581 de 2012 establece taxativamente los casos en que el tratamiento no requiere autorización previa del titular, PRIME REFRIGERACIÓN reconoce las siguientes excepciones: cuando la información es requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por mandato judicial; cuando se trate de datos de naturaleza pública disponibles en fuentes de acceso público como el Registro Mercantil, la Cámara de Comercio o la DIAN; cuando exista urgencia médica o sanitaria; cuando el tratamiento sea autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos; y cuando se trate de datos del Registro Civil cuyo tratamiento sea necesario para el cumplimiento de obligaciones legales; cuando PRIME REFRIGERACIÓN se encuentre frente a alguna de estas situaciones, lo dejará claramente revelado y, en todo caso, cumplirá con las demás disposiciones contenidas en la ley.

8. DERECHOS DE LOS TITULARES — HABEAS DATA

De conformidad con el Artículo 8° de la Ley 1581 de 2012, todo titular de datos personales tratados por PRIME REFRIGERACIÓN S.A.S. tiene los siguientes derechos, los cuales son de ejercicio gratuito, permanente e irrestricto, y cuya garantía es responsabilidad directa de la Dirección de Talento Humano:

8.1. Derecho a Conocer, Actualizar y Rectificar

El titular tiene derecho a acceder de manera gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento (al menos una vez por mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales a las políticas de tratamiento que motiven nuevas consultas) a conocer las finalidades de su tratamiento y a solicitar la actualización o corrección de datos que resulten incompletos, inexactos o desactualizados, aportando la documentación soporte que sustente la corrección solicitada, este derecho aplica, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error o cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

8.2. Derecho a Solicitar Prueba de la Autorización

El titular puede obtener de PRIME REFRIGERACIÓN copia de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento.

8.3. Derecho a Ser Informado sobre el Uso de sus Datos

El titular tiene derecho a conocer, previa solicitud, el uso específico que se ha dado a sus datos personales, incluyendo con quién han sido compartidos y para qué finalidades.

8.4. Derecho a Suprimir — "Derecho al Olvido"

El titular puede solicitar la eliminación de sus datos cuando no sean necesarios para la finalidad que motivó su recolección o cuando haya revocado la autorización, la supresión puede ser parcial o total según lo solicite el titular; sin embargo, PRIME REFRIGERACIÓN podrá negarse a ella si existe para el titular un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos (como ocurre con los registros laborales, contables y tributarios sujetos a períodos de retención), la revocatoria y supresión también procederá cuando la SIC haya determinado que en el tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.

8.5. Derecho a Revocar la Autorización

El titular puede retirar en cualquier momento el consentimiento otorgado para el tratamiento de sus datos, sin efectos retroactivos, en su solicitud deberá indicar si la revocatoria es total o parcial; en este último caso, señalará la finalidad específica cuyo tratamiento desea cesar, la revocación no afecta los tratamientos realizados válidamente con base en la autorización previa; cuando la revocación implique la imposibilidad de continuar ejecutando una relación contractual, la Compañía informará al titular sobre las consecuencias de su decisión, el titular que en algún momento haya solicitado no ser contactado para fines comerciales podrá, si lo desea, habilitar nuevamente su consentimiento mediante comunicación expresa a los canales oficiales.

8.6. Derecho a Presentar Quejas ante la SIC

Cuando el titular considere que PRIME REFRIGERACIÓN ha infringido las disposiciones de la Ley 1581 de 2012, puede elevar quejas directamente ante la Superintendencia de Industria y Comercio, este derecho solo puede ejercerse una vez agotado el procedimiento interno de PQR descrito en la presente política, sin haber obtenido respuesta satisfactoria.

8.7. Derecho a Conocer los Cambios en la Política

El titular tiene derecho a ser informado de manera previa y oportuna sobre cualquier modificación a los términos de esta política antes de su implementación, así como a tener fácil acceso al texto de la política vigente y sus modificaciones, el texto completo de esta política estará disponible en el sitio web de PRIME REFRIGERACIÓN y en las instalaciones físicas de la Compañía de manera permanente.

8.8. Derecho a Conocer al responsable Interno

El titular tiene derecho a conocer la dependencia o persona facultada por PRIME REFRIGERACIÓN ante quien podrá presentar quejas, consultas, reclamos y cualquier otra solicitud sobre sus datos personales, dicho responsable es la Dirección de Talento Humano, a cargo de Manuela Salazar Ochoa, contactable a través de los canales oficiales señalados en esta política.

Los titulares podrán ejercer sus derechos de supresión o modificación de datos mediante la presentación del documento de identificación físico o virtual, esta facultad se hace extensiva a los representantes del titular, previa acreditación de la representación a través de poder con nota de vigencia o, tratándose de personas jurídicas, mediante el documento que acredite la debida representación legal.

9. DEBERES Y OBLIGACIONES DE PRIME REFRIGERACIÓN

PRIME REFRIGERACIÓN S.A.S. tiene presente en todo momento que los datos personales son propiedad de los titulares de la información y que solo ellos pueden decidir sobre los mismos, en consecuencia, hará uso de ellos solo para aquellas finalidades para las que se encuentra debidamente autorizada, y respetando en todo caso la Ley 1581 de 2012, conforme al Artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 y el Capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015, la Compañía se compromete a cumplir de manera permanente los siguientes deberes:

- Garantizar al titular, en todo momento, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Habeas Data, disponiendo los canales, recursos y procedimientos necesarios para ello.
- Solicitar y conservar la autorización del titular para el tratamiento de sus datos personales en todos los casos en que dicha autorización sea requerida por ley, dejando constancia de ella en el expediente del titular.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten al momento de obtener la autorización, en lenguaje claro y sencillo.
- Conservar la información bajo condiciones de seguridad que impidan su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos previstos por los Artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012.
- Tramitar en los plazos legales las consultas y reclamos formulados por los titulares.
- Rectificar los datos personales cuando sean incorrectos y comunicar lo pertinente a los encargados a quienes hayan sido transmitidos.
- Insertar en la base de datos la leyenda "Reclamo en trámite" dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo completo.
- Insertar la leyenda "Información en discusión judicial" una vez notificada por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad o detalles del dato personal.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que estén autorizadas para ello.
- 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, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al conocimiento del incidente, conforme a la Circular Externa 002 de 2015.
- Cumplir las instrucciones y directrices que imparta la SIC en ejercicio de sus funciones de vigilancia y control. Adoptar y mantener actualizado este manual de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la normativa de protección de datos.
- Inscribir las bases de datos ante el RNBD cuando PRIME REFRIGERACIÓN cumpla los umbrales de obligatoriedad del Decreto 886 de 2014.
- Insertar en todos los contratos con encargados del tratamiento las cláusulas necesarias para garantizar el cumplimiento de la normativa de protección de datos y la restricción del uso de la información a las finalidades mandatadas por PRIME REFRIGERACIÓN.
- Demostrar, ante requerimiento de la SIC o de los titulares, el cumplimiento efectivo de cada una de las obligaciones aquí señaladas, conservando los registros y evidencias correspondientes.

10. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMOS - PQR

PRIME REFRIGERACIÓN S.A.S. ha establecido un canal oficial y un procedimiento claro para que los titulares ejerzan sus derechos de manera ágil y efectiva, toda solicitud relacionada con el tratamiento de datos personales deberá canalizarse exclusivamente a través de los medios siguientes:

- Correo electrónico principal: info@primerefrigeracion.com
- Correo del Oficial de Privacidad: m.salazar@primerefrigeracion.com
- Dirección física: Cl. 60 Sur #43A-84, Sabaneta, Antioquia
- Teléfono / WhatsApp: 310 743 2810
- Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Área responsable: Dirección de Talento Humano — Manuela Salazar Ochoa

10.1. Procedimiento para Consultas

El titular o su representante podrán consultar gratuitamente la información personal que repose en las bases de datos de PRIME REFRIGERACIÓN, al menos una vez por mes calendario y cada vez que existan modificaciones sustanciales a las políticas de tratamiento, la consulta se formulará mediante comunicación escrita dirigida al correo oficial o a la sede física de la Compañía, indicando la identificación del solicitante, los datos sobre los cuales solicita información y el medio de respuesta autorizado.

PRIME REFRIGERACIÓN atenderá la consulta en un término máximo de diez (10) días hábiles contados desde la fecha de recibo, si no fuera posible dar respuesta dentro de dicho término por razones justificadas, la Compañía informará al titular antes del vencimiento del plazo, expresando los motivos de la demora y señalando la nueva fecha de respuesta, la cual no podrá superar cinco (5) días hábiles adicionales; este procedimiento se rige por el Artículo 14 de la Ley 1581 de 2012.

10.2. Procedimiento para Reclamos

Cuando el titular considere que su información debe ser corregida, actualizada o suprimida, o cuando advierta un presunto incumplimiento de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 por parte de PRIME REFRIGERACIÓN, podrá presentar un reclamo formal, dicho reclamo deberá contener: identificación y domicilio del titular; medio autorizado para recibir respuesta (físico, virtual o a través de tercero autorizado); descripción clara y precisa de los datos personales que dan lugar al reclamo; documentación que avale la petición; y, cuando corresponda, indicación de si la solicitud es de revocatoria total o parcial de la autorización, señalando en este último caso la finalidad específica que desea eliminar.

Si el reclamo se recibe con información incompleta, PRIME REFRIGERACIÓN requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes para que subsane las falencias, si transcurren dos (2) meses sin que el solicitante aporte la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo, una vez recibido el reclamo completo, la Compañía incluirá en la base de datos la leyenda "Reclamo en trámite" en un término no mayor a dos (2) días hábiles.

El término máximo para dar respuesta de fondo es de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente a la fecha de su recibo, conforme al Artículo 15 de la Ley 1581 de 2012; cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha definitiva de respuesta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes.

Si el reclamo no es competencia de PRIME REFRIGERACIÓN sino de otra área u entidad, la Compañía dará traslado a quien corresponda dentro de los dos (2) días hábiles siguientes e informará de esta situación al titular, cuando la reclamación tenga como fin la supresión, esta se realizará de manera parcial o total según lo solicitado; sin embargo, PRIME REFRIGERACIÓN podrá negarse si existe para el titular un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos, solo una vez agotado el procedimiento interno de PQR sin respuesta satisfactoria, el titular podrá elevar su queja directamente ante la Superintendencia de Industria y Comercio, conforme al Artículo 16 de la Ley 1581 de 2012.

POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES	Código: xxx
	Versión: xx
	Fecha de Vigencia: 15/03/2026

TIPO DE SOLICITUD	PLAZO MÁXIMO	BASE LEGAL
Consulta	10 días hábiles + 5 días adicionales prorrogables con justificación al titular.	Art. 14, Ley 1581 de 2012
Reclamo	15 días hábiles + 5 días adicionales prorrogables con justificación al titular.	
Queja ante la SIC	Solo procede tras agotar el trámite interno de PQR sin respuesta satisfactoria.	

11. ÁREA RESPONSABLE DE PROTECCIÓN DE DATOS

PRIME REFRIGERACIÓN S.A.S. designa a la Dirección de Talento Humano como el área responsable de la protección de datos personales dentro de la organización, actuando como Oficial de Privacidad, esta área es liderada por Manuela Salazar Ochoa, quien podrá ser contactada directamente a través del correo m.salazar@primerefrigeracion.com para todos los asuntos relacionados con el tratamiento de datos personales de empleados, candidatos y colaboradores.

La Dirección de Talento Humano tiene a su cargo, de manera primaria, la gestión de las peticiones, quejas y reclamos de Habeas Data, la implementación de esta política en todos los procesos internos, la coordinación de las capacitaciones anuales obligatorias al personal, la supervisión del cumplimiento de los controles de seguridad sobre las bases de datos de empleados y la verificación periódica del inventario de bases de datos bajo custodia de PRIME REFRIGERACIÓN.

Adicionalmente, la Dirección Comercial tiene responsabilidad compartida sobre el tratamiento de datos de clientes y prospectos gestionados en el CRM SeeON y el ERP HGI, y deberá coordinar con la Dirección de Talento Humano cualquier situación que involucre el ejercicio de derechos de los titulares en ese contexto, ambas áreas operarán bajo la auditoría transversal de la Dirección de Planeación y Control; la Dirección de Operaciones y la Gerencia también actúan como responsables del tratamiento en sus respectivos ámbitos funcionales, en los términos establecidos por la ley.

Cualquier incidente de seguridad que involucre datos personales deberá ser reportado de inmediato a la Dirección de Talento Humano, quien activará el protocolo de respuesta a incidentes y notificará a la SIC dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al conocimiento del incidente, la Compañía adelantará las campañas pedagógicas y de capacitación que se requieran para que las áreas con mayor nivel de interacción con datos personales conozcan la normativa vigente y las disposiciones adoptadas para asegurar su cumplimiento, asimismo, a los aliados comerciales, proveedores y contratistas que en desarrollo de su labor tengan acceso a datos personales de titulares se les exige el cumplimiento de la ley y de esta política.

12. MEDIDAS DE SEGURIDAD Y POLÍTICA DE GEOLOCALIZACIÓN

12.1. Medidas de Seguridad de la Información

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, PRIME REFRIGERACIÓN S.A.S. adopta las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, en el plano técnico, la Compañía implementa control de acceso por niveles a los sistemas de información según el rol de cada colaborador, uso de contraseñas robustas con políticas de expiración y renovación periódica, autenticación de dos factores en sistemas que contienen datos personales, cifrado de información sensible almacenada en dispositivos móviles de los técnicos en campo, y realización de copias de seguridad (backup) diarias (de forma automática e incremental) y mensuales (de forma total), garantizando doble respaldo, el ingreso a las aplicaciones solo puede realizarse por funcionarios activos validados a través de las políticas de directorio activo, con manejo de usuario, contraseñas y acceso a segmentos de red definidos, los servidores donde reposa

La información se encuentran en instalaciones (NUBE) con acceso físico restringido a personal autorizado, queda expresamente prohibido el almacenamiento o circulación de datos personales o bases de datos a través de correos electrónicos personales o plataformas de mensajería no corporativas, todo tratamiento debe ejecutarse dentro de los ecosistemas digitales oficiales: ERP HGI, CRM SeeON, plataforma BUK y OneDrive/SharePoint corporativo.

En el plano administrativo, todos los contratos laborales y comerciales de PRIME REFRIGERACIÓN incorporan cláusulas de confidencialidad, la Compañía realizará capacitaciones al personal con periodicidad mínima anual sobre sus obligaciones en materia de protección de datos, se llevarán registros y auditorías de acceso a las bases de datos con el fin de detectar usos no autorizados o irregulares, los protocolos de seguridad son de obligatorio cumplimiento para todo el personal con acceso a datos personales y contemplan como mínimo: el ámbito de aplicación con especificación detallada de los datos protegidos; las medidas, normas y estándares para garantizar el nivel de seguridad exigido por la ley; las funciones y obligaciones del personal; los procedimientos de copias de respaldo y recuperación; y los controles periódicos para verificar el cumplimiento del procedimiento de seguridad.

En el plano físico, los documentos que contengan datos personales se custodian en espacios de acceso restringido, con política de escritorio limpio y destrucción segura de documentos cuando corresponda, la Compañía cuenta con un plan de respuesta ante incidentes de seguridad que establece los pasos a seguir en caso de pérdida, robo, acceso no autorizado o vulneración de datos, incluyendo el protocolo de notificación a la SIC dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al conocimiento del incidente.

12.2. Política Específica de Geolocalización de Técnicos en Campo

- La recopilación y tratamiento de datos de ubicación GPS de los técnicos de campo está sometida a las siguientes reglas de cumplimiento obligatorio.
- La activación del seguimiento GPS está limitada de manera estricta al horario laboral establecido en el contrato de trabajo de cada técnico, y queda expresamente prohibido su uso fuera de dicha jornada o en días no laborales.
- Antes de implementar cualquier sistema de seguimiento de ubicación, el técnico será informado en lenguaje claro y sencillo sobre el sistema utilizado, sus finalidades precisas y su alcance, y deberá otorgar su autorización escrita mediante cláusula contractual expresa o formato independiente de autorización.
- Los datos de geolocalización se utilizarán exclusivamente para los siguientes fines operativos autorizados:
 - coordinación de visitas técnicas programadas
 - verificación de presencia efectiva y horario en el sitio del cliente
 - optimización de rutas de servicio
 - garantía de seguridad del técnico en zonas de riesgo
- Está terminantemente prohibido utilizar estos datos para vigilancia personal extralaboral, control de actividades privadas del trabajador fuera de la jornada, o cualquier fin distinto al operativo aquí establecido.
- El historial de ubicación será conservado únicamente por el tiempo estrictamente necesario para los fines operativos autorizados y no podrá ser compartido con terceros sin autorización legal expresa o del propio titular.

13. TRANSMISIÓN Y TRANSFERENCIA DE DATOS A TERCEROS

PRIME REFRIGERACIÓN S.A.S. podrá compartir datos personales con terceros únicamente bajo los supuestos legalmente establecidos y con las garantías exigidas por la Ley 1581 de 2012 y el Capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015.

13.1. Transmisión Nacional a Encargados del Tratamiento

La transmisión consiste en el envío de datos personales a un tercero que los trata por cuenta y bajo instrucciones de PRIME REFRIGERACIÓN, los principales encargados del tratamiento con los que la Compañía trabaja incluyen la plataforma de nómina y talento BUK, el sistema ERP HGI, el CRM SeeON, los contadores externos o firmas contables, las entidades del sistema de seguridad social (EPS, AFP, ARL y Caja de Compensación), y las entidades financieras para el procesamiento de pagos de nómina y proveedores, en todos los casos, los contratos con encargados deberán incluir cláusulas específicas que garanticen el cumplimiento de la normativa de protección de datos, la restricción del uso de la información a las finalidades mandatadas por PRIME REFRIGERACIÓN y la asunción de responsabilidad legal ante eventuales filtraciones o incumplimientos, conforme al Artículo 18 de la Ley 1581 de 2012 y el Artículo 25 del Decreto 1377 de 2013.

13.2. Transferencia Internacional de Datos

Si PRIME REFRIGERACIÓN requiriera transferir datos personales a un país extranjero, deberá verificar previamente que dicho país cuente con niveles adecuados de protección según los estándares fijados por la SIC, conforme al Artículo 26 de la Ley 1581 de 2012 y la Circular Única de la SIC, Capítulo V, en caso contrario, se requerirá la autorización expresa del titular o se establecerán garantías contractuales adecuadas (Data Processing Agreement, DPA), PRIME REFRIGERACIÓN no transferirá datos personales a terceros países sin la autorización expresa del titular o sin que el país receptor cuente con los niveles adecuados de protección avalados por la SIC.

14. RÉGIMEN SANCIONATORIO

PRIME REFRIGERACIÓN S.A.S. informa a todos sus colaboradores, directivos, contratistas y terceros vinculados que el incumplimiento de la normativa de protección de datos personales conlleva consecuencias graves de carácter administrativo, civil y penal, tanto para la Compañía como institución como para los individuos directamente responsables de las conductas infractoras.

En el plano administrativo, la Superintendencia de Industria y Comercio está facultada, conforme al Artículo 23 de la Ley 1581 de 2012, para imponer multas personales e institucionales de hasta dos mil (2.000) SMMLV, las cuales pueden ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento, adicionalmente, la SIC puede ordenar la suspensión de las actividades de tratamiento de datos hasta por seis (6) meses, o el cierre temporal de las operaciones relacionadas cuando el incumplimiento sea grave o reiterado.

En el plano penal, el Artículo 269F del Código Penal colombiano (Ley 599 de 2000) tipifica el delito de violación de datos personales con penas de prisión de cuarenta y ocho (48) a noventa y seis (96) meses y multas de cien (100) a mil (1.000) SMMLV para quienes realicen tratamiento no autorizado de datos, los vendan, divulguen o cedan en contravención a las normas vigentes, esta responsabilidad penal es de carácter personal e individual.

15. VIGENCIA, MODIFICACIONES Y DISPOSICIONES FINALES

15.1. Vigencia

La presente Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales entra en vigencia a partir de su aprobación y publicación institucional en el mes de marzo de 2026, y tiene duración indefinida hasta tanto sea modificada o derogada por una versión posterior debidamente aprobada por la Gerencia General, las bases de datos bajo custodia de PRIME REFRIGERACIÓN se mantendrán vigentes durante el tiempo en que subsista la finalidad para la cual los datos fueron recolectados, sumado a los períodos de retención documental exigidos por la legislación laboral, contable y tributaria colombiana, los datos recolectados para fines publicitarios o de comunicaciones comerciales se conservarán únicamente hasta que el titular revoque expresamente su autorización.

POLITICA DE TRATAMIENTO Y PROTECCION DE DATOS PERSONALES	Código: xxx
	Versión: xx
	Fecha de Vigencia: 15/03/2026

15.2. Modificaciones

PRIME REFRIGERACIÓN se reserva el derecho de modificar este documento de manera unilateral, evento que comunicará oportuna y debidamente a los titulares antes de su aplicación, cualquier modificación sustancial será comunicada a través de los canales disponibles (correo electrónico, publicación en el sitio web y comunicación interna) con un mínimo de diez (10) días hábiles de antelación a su entrada en vigencia, conforme al Decreto 1377 de 2013, la política deberá ser revisada y actualizada al menos una vez al año, o cada vez que la normativa colombiana de protección de datos sea modificada de manera relevante.

15.3. Publicación y Divulgación

Esta Política se pondrá a disposición del público de manera permanente a través del sitio web de PRIME REFRIGERACIÓN y medios digitales internos para conocimiento de todos los colaboradores, su texto completo estará disponible de forma fácil y accesible para cualquier titular que desee consultarlo, la Dirección de Talento Humano coordinará la socialización obligatoria de este documento con todos los colaboradores nuevos al inicio de su vinculación y con el personal existente a través de las capacitaciones anuales.

El desconocimiento de esta política no exime de responsabilidad a ningún integrante de la organización.