

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: CE.PL.PIGPDP.01
		Versión: 02
		Fecha: 25 de junio de 2025
		Página: 1 de 8

I. INTRODUCCIÓN

En **CENEXPRESS S.A.S.**, reconocemos la importancia y responsabilidad inherentes al Tratamiento de Datos Personales. En calidad de Responsable del tratamiento, nos comprometemos a cumplir de manera estricta con la normativa colombiana en protección de datos personales, así como a adoptar las mejores prácticas en la materia. Aseguramos la legalidad y transparencia en todas las fases del proceso, desde la recolección hasta el almacenamiento y eventual eliminación de los datos, garantizando en todo momento la privacidad y seguridad de la información correspondiente a clientes, trabajadores y demás partes interesadas. En consecuencia, se establecen compromisos específicos y rigurosos en nuestra Política de Protección de Datos Personales, los cuales buscan reforzar nuestro compromiso con la confidencialidad y seguridad de la información.

II. OBJETIVO

El objetivo de esta política es establecer los lineamientos y principios que guíen el Tratamiento de Datos Personales realizado por **CENEXPRESS S.A.S.**, con el fin de garantizar el cumplimiento de la normativa colombiana en materia de protección de datos y asegurar la protección, confidencialidad e integridad de la información de los titulares de datos, así como promover una cultura organizacional basada en el respeto y la responsabilidad en el manejo de la información personal. Así mismo, busca establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos personales tratados por **CENEXPRESS S.A.S.**, actuando como responsable del tratamiento.

III. ALCANCE

El alcance de esta política abarca todos los procesos y actividades relacionadas con el tratamiento de datos personales llevadas a cabo por **CENEXPRESS S.A.S.**. Esto incluye los datos de clientes, trabajadores, proveedores y demás partes interesadas, así como cualquier información personal que la empresa reciba, genere o maneje en el curso de sus operaciones. Esta política se aplica a toda la información personal registrada en las bases de datos de **CENEXPRESS S.A.S.**, quien actúa como responsable del tratamiento de los datos personales, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de la normativa colombiana en protección de datos y garantizar la seguridad y privacidad de la información.

IV. OBLIGACIONES

Las obligaciones de **CENEXPRESS S.A.S.**, en calidad de responsable del tratamiento de datos personales son:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: CE.PL.PIGPDP.01
		Versión: 02
		Fecha: 25 de junio de 2025
		Página: 2 de 8

- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley.
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- l) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- n) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

V. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

CENEXPRESS S.A.S., sociedad comercial legalmente constituida, identificada con el NIT **900.243.062-4** con domicilio principal en **Calle 70 A No 70B 15 de Bogotá D.C** República de Colombia, actuamos como Responsables del Tratamiento de Datos Personales. Nos comprometemos a cumplir con toda la normatividad vigente en materia de protección de datos. Para cualquier consulta, solicitud o reclamo relacionado con el tratamiento de datos personales, nos pueden contactar a través de los siguientes canales:

- Página web: www.ccenexpress.com.co
- Teléfono: (601) 8053103
- Correo electrónico: servicioalcliente@ccenexpress.com.co - cumplimiento@ccenexpress.com.co

VI. TRATAMIENTO Y FINALIDAD

En cumplimiento de las autorizaciones brindadas de manera previa, expresa e informada por el titular, **CENEXPRESS S.A.S.**, procederá con la recolección, almacenamiento, custodia, procesamiento, circulación, transmisión o transferencia de los datos personales con las siguientes finalidades:

TRABAJADORES

- a) Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas por **CENEXPRESS S.A.S.**, con el Titular de la Información, con relación al pago de salarios, prestaciones sociales y demás retribuciones consagradas en el contrato de trabajo o según lo disponga la ley.
- b) Gestionar la información para pagar la remuneración y salarios pactados en las condiciones, períodos y lugares convenidos.
- c) Gestionar la información para conceder a los trabajadores las licencias correspondientes, según lo establecido en las leyes laborales y en el Reglamento Interno de Trabajo de la Empresa.
- d) Gestionar la información para expedir certificaciones a los trabajadores.
- e) Gestionar la información para proceder con el pago de prestaciones sociales y aportes al sistema de seguridad social.
- f) Actualizar los datos de los trabajadores.
- g) Gestionar el historial laboral.
- h) Conceder vacaciones.
- i) Enviar información sobre actualizaciones o modificaciones al contrato.
- j) Cumplir con las disposiciones de los sistemas de gestión de la Empresa, entre los que se incluye, pero no se limita al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).
- k) Efectuar los estudios de seguridad que resulten necesarios.
- l) Programar Capacitaciones.
- m) Realización de evaluaciones de desempeño.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: CE.PL.PIGPDP.01
		Versión: 02
		Fecha: 25 de junio de 2025
		Página: 3 de 8

- n) Ejecución de procesos disciplinarios.
- o) Contactar a familiares en casos de emergencia.
- p) Procesos de certificaciones laborales de extrabajadores.
- q) Realizar, editar, publicar, imprimir, reproducir y disponer, en cualquier forma conocida o por conocer, de todas las tomas fotográficas y/o audiovisuales en las cuales aparezca su imagen. Este derecho abarca tanto las fotografías como los procedimientos análogos a la fotografía, así como la producción audiovisual. Además, se extiende a la utilización, publicación y reproducción en medios electrónicos, ópticos, magnéticos, Intranet, Internet (redes sociales), mensajes de datos o similares.
- r) Brindar herramientas para el mejoramiento del proceso educativo de los trabajadores de **CENEXPRESS S.A.S.**
- s) Realizar una adecuada gestión de riesgos que permita atender de manera oportuna y adecuada emergencias que puedan afectar la integridad física de trabajadores y visitantes, además de las instalaciones y bienes de las Sociedades
- t) Atender requerimientos judiciales, administrativos o de entidades de control.
- u) Realizar auditorías internas o externas, incluyendo revisiones por parte de entes certificadores o de control.
- v) Captar, grabar, almacenar, reproducir y eventualmente transmitir imágenes mediante sistemas de videovigilancia (CCTV), instalados en las instalaciones de **CENEXPRESS S.A.S.**, con la finalidad exclusiva de preservar la seguridad de las personas, los bienes y la infraestructura física de la empresa.
- w) Consultar en listas restrictivas y bases de datos públicas de carácter nacional e internacional, que incluyen, pero no se limitan, a las siguientes: i) OFAC, ii) Comité de Sanciones del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, iii) más buscados del FBI, iv) Interpol, v) DEA, vi) Policía Nacional de Colombia, vii) Contraloría General de la República, viii) Procuraduría General de la Nación y, ix) todas aquellas que sean requeridas para la prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo y soborno trasnacional.
- x) Todas las demás actividades que se deriven de la relación laboral.

CLIENTES

- a) Ejecución y gestión de contratos con clientes, incluyendo la entrega de productos o servicios, facturación y gestión de pagos.
- b) Cumplir con obligaciones legales y regulatorias, como la emisión de facturas y la prevención de LA/FT/FPADM.
- c) Enviar información comercial, publicitaria o promocional sobre los productos y/o servicios, eventos y/o promociones, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario, adelantados por la sociedad y/o por terceras personas.
- d) Consultar, solicitar, suministrar, reportar y divulgar la información que se refiere al comportamiento crediticio, financiero y comercial en centrales de riesgo, tales como CIFIN, Datacrédito u otras que presten el mismo servicio, de conformidad con las normas aplicables y en relación con el cumplimiento de obligaciones contractuales adquiridas.
- e) Gestionar consultas, reclamaciones y solicitudes de los clientes, así como proporcionar soporte técnico y atención al cliente.
- f) Realizar análisis de mercado, estudios de satisfacción del cliente y mejora continua de los productos y servicios ofrecidos.
- g) Garantizar la seguridad de los sistemas y la protección de la información, así como prevenir el fraude, el acceso no autorizado y otros riesgos para la empresa y los clientes.
- h) Mantener un relacionamiento con los clientes
- i) Verificar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por los clientes y con los clientes.
- j) Realizar encuestas de satisfacción con los clientes.
- k) Actualizar los datos de los clientes.
- l) Mantener una relación comercial estable y duradera con los clientes.
- m) Enviar información con fines comerciales o de atención al cliente.
- n) Brindar un adecuado y efectivo servicio.
- o) Enviar información sobre actualizaciones o modificaciones al contrato.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: CE.PL.PIGPDP.01
		Versión: 02
		Fecha: 25 de junio de 2025
		Página: 4 de 8

- p) Enviar información relacionada con novedades en productos o servicios ofrecidos por la **CENEXPRESS S.A.S.**
- q) Efectuar estudios en relación con los intereses de los Clientes para crear y/o mejorar productos y servicios con base en dichos intereses.
- r) Transmitir o transferir datos personales a terceros con los cuales **CENEXPRESS S.A.S.**, haya celebrado contratos para fines comerciales, contractuales, administrativos, de mercadeo y/u operativos, siempre dentro del marco legal y asegurando la confidencialidad y seguridad de la información.
- s) Atender requerimientos de autoridades judiciales o administrativas competentes.
- t) Realizar auditorías internas y externas.
- u) Captar, grabar, almacenar, reproducir y eventualmente transmitir imágenes mediante sistemas de videovigilancia (CCTV), instalados en las instalaciones de **CENEXPRESS S.A.S.**, con la finalidad exclusiva de preservar la seguridad de las personas, los bienes y la infraestructura física de la empresa.
- v) Consultar en listas restrictivas y bases de datos públicas de carácter nacional e internacional, que incluyen, pero no se limitan, a las siguientes: i) OFAC, ii) Comité de Sanciones del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, iii) más buscados del FBI, iv) Interpol, v) DEA, vi) Policía Nacional de Colombia, vii) Contraloría General de la República, viii) Procuraduría General de la Nación y, ix) todas aquellas que sean requeridas para la prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo y soborno transnacional.

PROVEEDORES

- a) Gestionar los proveedores y realizar verificación del cumplimiento de los acuerdos y compromisos establecidos en función de la relación comercial existente.
- b) Solicitar el abastecimiento de bienes y servicios necesarios para el desarrollo del objeto social.
- c) Realizar los pagos por la venta de bienes o la prestación de servicios.
- d) Cumplir con obligaciones legales y regulatorias, como la emisión de facturas y la prevención de LA/FT/FPADM.
- e) Transmitir o transferir datos personales a terceros con los cuales **CENEXPRESS S.A.S.**, haya celebrado contratos para fines contractuales, operativos o administrativos, en el marco de la ejecución de la relación comercial y cumplimiento de los compromisos adquiridos con los proveedores.
- f) Creación de bases de datos adaptadas a las características y perfiles de los titulares de datos personales, conforme a lo establecido en la legislación vigente.
- g) Presentación de quejas, denuncias o reportes: Se efectuarán ante las autoridades competentes en caso de incumplimiento de contratos.
- h) Actualizar los datos de los proveedores.
- i) Mantener una relación comercial estable y duradera con los proveedores.
- j) Supervisar las obligaciones contractuales.
- k) Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables de las sociedades.
- l) Atender requerimientos judiciales, fiscales o administrativos.
- m) Realizar auditorías internas o externas que incluyan información sobre la relación con proveedores.
- n) Captar, grabar, almacenar, reproducir y eventualmente transmitir imágenes mediante sistemas de videovigilancia (CCTV), instalados en las instalaciones de **CENEXPRESS S.A.S.**, con la finalidad exclusiva de preservar la seguridad de las personas, los bienes y la infraestructura física de la empresa.
- o) Consultar en listas restrictivas y bases de datos públicas de carácter nacional e internacional, que incluyen, pero no se limitan, a las siguientes: i) OFAC, ii) Comité de Sanciones del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, iii) más buscados del FBI, iv) Interpol, v) DEA, vi) Policía Nacional de Colombia, vii) Contraloría General de la República, viii) Procuraduría General de la Nación y, ix) todas aquellas que sean requeridas para el cumplimiento de las Políticas de prevención de lavado de activos, financiación del terrorismo y soborno transnacional.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: CE.PL.PIGPDP.01
		Versión: 02
		Fecha: 25 de junio de 2025
		Página: 5 de 8

VISITANTES, USUARIOS Y PERSONAL EXTERNO

- Determinar de manera cierta la identidad de las personas que ingresan a las instalaciones de **CENEXPRESS S.A.S.**, por razones de seguridad de los trabajadores, visitantes y bienes de la empresa.
- Facilitar el acceso a las instalaciones de la empresa, incluyendo el control de ingreso, registro y monitoreo en cumplimiento de políticas internas de seguridad y trazabilidad.
- Controlar, monitorear y registrar la información histórica de ingresos de personal, visitantes y activos a las instalaciones de la empresa, como medida de seguridad y gestión de riesgos.
- Captar, grabar, almacenar, reproducir y eventualmente transmitir imágenes mediante sistemas de videovigilancia (CCTV), instalados en las instalaciones de **CENEXPRESS S.A.S.**, con la finalidad exclusiva de preservar la seguridad de las personas, los bienes y la infraestructura física de la empresa.

El tratamiento de los datos personales se realizará bajo medidas técnicas, humanas y administrativas que garanticen su seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad, conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

VII. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

CENEXPRESS S.A.S., informa que, en el desarrollo de sus actividades y previa autorización libre, expresa e informada del titular, podrá recolectar, almacenar, custodiar, usar, procesar, circular, transmitir, transferir y, en general, tratar datos personales de carácter sensible, entre los cuales se incluyen, sin limitarse a ello, aquellos relacionados con la imagen física, huellas dactilares, patrones biométricos e información relativa a la salud del titular. Lo anterior, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 5 y 6 de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas aplicables.

El tratamiento de estos datos sensibles se realizará exclusivamente cuando sea necesario y con estricto apego a los principios de legalidad, libertad, finalidad, proporcionalidad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

Las finalidades específicas para el tratamiento de esta categoría especial de datos incluyen, entre otras:

- Garantizar la seguridad de las personas, bienes e instalaciones de **CENEXPRESS S.A.S.**, mediante la implementación de sistemas de videovigilancia (CCTV) y/o mecanismos de autenticación y control de acceso basados en tecnologías biométricas.
- Cumplir con las obligaciones legales, reglamentarias y contractuales relacionadas con la gestión integral del talento humano y del entorno laboral, incluyendo actividades derivadas de sistemas de seguridad y salud en el trabajo, gestión del ausentismo, seguimiento de condiciones de salud ocupacional, y demás acciones orientadas a la protección de la vida, la salud y la integridad de los trabajadores.
- Registrar, documentar y divulgar actividades institucionales mediante la captación, reproducción y publicación de imágenes fotográficas y/o audiovisuales en medios físicos, electrónicos o digitales, de conformidad con la autorización previa, expresa e informada otorgada por el titular.

CENEXPRESS S.A.S., implementará medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para garantizar la protección de los datos sensibles y se abstendrá de realizar su tratamiento sin contar con la debida autorización previa, expresa e informada del titular, salvo en los eventos expresamente permitidos por la ley.

VIII. TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES

CENEXPRESS S.A.S., podrá transmitir los datos personales a terceros encargados del tratamiento, tanto en Colombia como en el exterior, para cumplir con las finalidades autorizadas por los titulares y establecidas en la presente política de tratamiento de datos. Previamente, **CENEXPRESS S.A.S.**, informará al titular si los datos serán objeto de transmisión,

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: CE.PL.PIGPDP.01
		Versión: 02
		Fecha: 25 de junio de 2025
		Página: 6 de 8

para que el titular otorgue su autorización informada. Estos terceros estarán obligados a cumplir con las medidas de seguridad y protección exigidas por la Ley 1581 de 2012 y demás normativas aplicables. Una vez cumplidas las finalidades para las cuales se transmitieron los datos, **CENEXPRESS S.A.S.**, solicitará la eliminación de dicha información de las bases de datos de los encargados, salvo que exista una disposición legal o contractual que justifique su conservación.

IX. TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES

CENEXPRESS S.A.S., podrá transferir los datos personales a terceros, tanto en Colombia como en el exterior, en desarrollo de su objeto social y para cumplir con las finalidades autorizadas por los titulares y establecidas en la presente política de tratamiento de datos. Previamente, **CENEXPRESS S.A.S.**, informará al titular si los datos serán objeto de transferencia, para que el titular otorgue su autorización informada. Los terceros receptores de los datos se comprometen a adoptar las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para proteger la integridad, confidencialidad y seguridad de los datos transferidos, conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y demás normativas vigentes. Cualquier uso o tratamiento de los datos fuera de las finalidades autorizadas estará prohibido, salvo que se obtenga una nueva autorización del titular. **CENEXPRESS S.A.S.**, supervisará el cumplimiento de estas medidas por parte de los terceros receptores de los datos.

X. DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

En atención a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y en la Sentencia C-748 de 2011, la sociedad asegura que el Tratamiento de Datos Personales de niños, niñas y adolescentes será realizado únicamente cuando se cumplan los siguientes criterios: **a)** La finalidad del Tratamiento responda al interés superior de los niños, niñas y adolescentes. **b)** Se asegure el respeto de sus derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes. **c)** De acuerdo con la madurez del niño, niña o adolescente se tenga en cuenta su opinión. En todo caso, en las actividades educativas y pedagógicas, así como en las actividades comerciales y de mercadeo que se realicen se deberá contar con la Autorización previa, expresa, informada y facultativa del padre o madre o del representante legal de la niña, niño o adolescente.

XI. DERECHOS DE LOS TITULARES

Los Titulares del Tratamiento de Datos cuentan con los siguientes derechos:

- a) Como titular de sus datos personales Usted tiene derecho a:
- b) Acceder de forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.
- c) Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- d) Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- e) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.
- f) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos.
- g) Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles.
- h) Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes.

XII. ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

El área de servicio al cliente de **CENEXPRESS S.A.S.** (área o persona encargada de la atención de consultas y reclamos) es la dependencia que tiene a cargo dar trámite a las solicitudes de los titulares para hacer efectivos sus derechos.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: CE.PL.PIGPDP.01
		Versión: 02
		Fecha: 25 de junio de 2025
		Página: 7 de 8

En **CENEXPRESS S.A.S** hemos designado canales para atender peticiones, consultas y reclamos sobre datos personales, a través de los cuales se asegura una respuesta rápida y efectiva, cumpliendo con la normativa de protección de datos:

- Página web: www.ccenexpress.com.co
- Teléfono: (601) 8053103
- Correo electrónico: servicioalcliente@ccenexpress.com.co - cumplimiento@ccenexpress.com.co

XIII. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE HABEAS DATA

En cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales, **CENEXPRESS S.A.S.**, presenta el procedimiento y requisitos mínimos para el ejercicio de sus derechos:

Para la radicación en los correos: servicioalcliente@ccenexpress.com.co - cumplimiento@ccenexpress.com.co y posterior atención de su solicitud le solicitamos suministrar la siguiente información:

- Nombre completo y apellidos
- Datos de contacto (Dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto),
- Medios para recibir respuesta a su solicitud,
- Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información)
- Firma (si aplica) y número de identificación.

1. Procedimiento para las consultas sobre Datos Personales.

Todas las solicitudes, quejas o reclamos relacionados con sus datos personales serán recibidos por el área de Protección de Datos Personales de **CENEXPRESS S.A.S.**, encargada de gestionar internamente los casos y garantizar una respuesta oportuna, adecuada y satisfactoria para las partes interesadas.

Cuando el titular de los datos o sus causahabientes deseen consultar la información almacenada en nuestras bases de datos, se seguirá el siguiente procedimiento:

CENEXPRESS S.A.S., responderá su solicitud en un plazo máximo de diez (10) días hábiles.

Si no es posible responder dentro de este plazo, le informaremos los motivos de la demora y le indicaremos la nueva fecha de respuesta, la cual no podrá exceder de cinco (5) días hábiles adicionales.

2. Procedimiento para Reclamos sobre Datos Personales.

Si considera que la información contenida en nuestras bases de datos debe ser corregida, actualizada o suprimida, o si detecta un presunto incumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012, puede presentar un reclamo siguiendo estas reglas:

El reclamo debe ser presentado mediante una solicitud dirigida a **CENEXPRESS S.A.S.**, incluyendo:

- Identificación del titular.
- Descripción de los hechos que motivan el reclamo.
- Dirección de contacto.
- Documentos de soporte que desee adjuntar.

	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código: CE.PL.PIGPDP.01
		Versión: 02
		Fecha: 25 de junio de 2025
		Página: 8 de 8

Si el reclamo está incompleto, **CENEXPRESS S.A.S.**, podrá solicitar la subsanación de la información faltante en un plazo de cinco (5) días hábiles. Si después de dos (2) meses no se ha recibido la información solicitada, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que **CENEXPRESS S.A.S.**, no sea competente para resolver el reclamo, trasladará el caso a la entidad correspondiente en un plazo de dos (2) días hábiles, informando al titular de dicha situación.

El plazo máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles a partir del día siguiente a la recepción del mismo. Si no es posible atender el reclamo en ese plazo, se informará al titular las razones de la demora y la nueva fecha de resolución, la cual no podrá exceder de ocho (8) días hábiles adicionales.

Una vez cumplidos los términos señalados por la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten o complementen, el Titular al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación podrá poner su caso en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio Delegatura para la Protección de Datos Personales.

Con el fin de garantizar la correcta identificación y resolución de consultas o reclamos relacionados con la protección de datos personales, el área de Protección de Datos de **CENEXPRESS S.A.S.**, realizará una verificación mensual en conjunto con todas las áreas de la empresa. Este proceso permitirá evidenciar cualquier solicitud presentada por los titulares y asegurar el cumplimiento de las normativas vigentes en materia de protección de datos.

XIV. VIGENCIA

La presente Política para el Tratamiento de Datos Personales rige a partir del 25 de junio de 2025.

Las bases de datos en las que se registrarán los datos personales tendrán una vigencia igual al tiempo en que se mantenga y utilice la información para las finalidades descritas en esta política.

Una vez se cumplan esas finalidades y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar su información, sus datos serán eliminados de nuestras bases de datos

**** ORIGINAL FIRMADO ****

ELCY PATRICIA BERMUDEZ ZAPATA
REPRESENTANTE LEGAL
CENEXPRESS S.A.S
NIT. 900.243.062-4

Versión	Descripción	Motivo	Fecha
1	Creación de la Política de tratamiento de datos personales	Cumplimiento a requisitos legales sobre regulación de Habeas Data	01 de enero de 2025
2	Actualización en las finalidades y el tratamiento de los datos personales	Cumplimiento a requisitos legales sobre regulación de Habeas Data	25 de junio de 2025