

POLÍTICA DE PRIVACIDAD RIONEGRO MRO ZONA FRANCA S.A.S.

1. INFORMACIÓN GENERAL

La sociedad **RIONEGRO MRO ZONA FRANCA S.A.S.**, identificada con NIT. 901.911.193-0, con domicilio en Calle 42 N°56-39, en la ciudad de Rionegro, Antioquia, con correo electrónico personaldata@mroholdings.com (“**RMRO**”), es una entidad comprometida con la protección de la privacidad y de toda información que pueda asociarse o relacionarse con personas naturales, determinadas o determinables (los “**Datos Personales**”), a la cual tenga acceso en el desarrollo de sus actividades y funciones. **RMRO** recibe, recolecta, utiliza, administra, analiza, segmenta, indexa, transmite, transfiere, almacena y, en general, procesa Datos Personales que podrá ser obtenida en el curso y para el desarrollo de sus actividades y funciones.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE ESTA POLÍTICA

La presente Política de Privacidad de **RMRO** (la “**Política**”) está dirigida a los trabajadores, candidatos a empleo, clientes, proveedores y a cualquier persona cuyos Datos Personales estén siendo o vayan a ser tratados por **RMRO** (los “**Titulares**”). La Política tiene como propósito describir los mecanismos y procedimientos para proteger los derechos de los Titulares; identificar al (a los) encargado(s) de atender las consultas, preguntas, reclamos y quejas, y, finalmente, describir las finalidades y los tipos de Tratamiento (según se define más adelante) a los cuales se someterán los Datos Personales como parte de las actividades mercantiles y sociales de **RMRO**.

Esta Política se aplicará a todo Tratamiento realizado dentro del territorio de la República de Colombia por **RMRO** y, en lo que corresponda, con aquellos terceros con los que **RMRO** acuerde todo o parte de la realización de cualquier actividad relacionada con el Tratamiento de Datos Personales respecto de los cuales **RMRO** actúa como Responsable (según se define más adelante).

La Política se aplicará a los terceros con quienes **RMRO** eventualmente suscriba contratos de Transmisión (según se define más adelante), con el fin de que tales terceras personas conozcan las obligaciones que les aplicarán, las finalidades a las cuales se deben someter y los estándares de seguridad y confidencialidad que deben adoptar cuando realicen el Tratamiento por cuenta de **RMRO**.

3. DEFINICIONES.

- a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.

- b) **Autorizado:** Es RMRO y todas las personas bajo la responsabilidad de RMRO que en virtud de la Autorización y de esta Política, tienen legitimidad para realizar el Tratamiento.
- c) **Base de Datos:** Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento, electrónico o no, cualquiera que fuere la modalidad de su formación, almacenamiento, organización y acceso. RMRO mantendrá de manera separada las Bases de Datos en las que tenga la calidad de Encargado, de aquellas en las que tenga la condición de Responsable.
- d) **Dato Personal:** Es información de cualquier tipo, vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables, como lo pueden ser datos de identificación (nombre, cédula, edad, género), de contacto (teléfono, correo electrónico, dirección), información financiera y otros datos.
- e) **Dato Público:** Dato Personal calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- f) **Datos Sensibles:** Es el Dato Personal que podría afectar la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de posición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- g) **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de Datos Personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
- h) **Legitimado:** Son aquellas personas que pueden ejercer los derechos del Titular, tales como el mismo Titular, sus causahabientes, representantes, apoderados y aquellos que, por estipulación a favor de otro o para otro, estén acreditados, siempre que puedan acreditar su condición.
- i) **Ley:** Es la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015, la Sentencia C-748 de 2011, la jurisprudencia aplicable de la Corte Constitucional y la regulación expedida por el gobierno en relación con la materia.
- j) **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la Base de Datos y/o el Tratamiento de los Datos Personales. Para efectos del presente documento, el Responsable del tratamiento será RMRO.
- k) **Titular:** Es la persona natural a quien se refieren los Datos Personales, cuya información podrá reposar en una Base de Datos y quien es el sujeto del derecho de hábeas data.
- l) **Transferencia:** Es el Tratamiento que implica el envío de la información o de los Datos Personales a un receptor, que es Responsable y se podrá encontrar fuera o

dentro del territorio de la República de Colombia. En la Transferencia el receptor actuará en calidad de Responsable y no estará sujeto a los términos y condiciones de esta Política.

- m) Transmisión:** Es el Tratamiento que implica la comunicación de los Datos Personales dentro o fuera del territorio de la República de Colombia para que el Encargado realice el Tratamiento de tales Datos Personales por cuenta del Responsable. En la Transmisión el receptor actuará en calidad de Encargado y se someterá a la Política y a los términos establecidos en el contrato de Transmisión correspondiente.
- n) Tratamiento:** Es toda operación o procedimiento sistemático, electrónico o no, incluso a través de herramientas que permita la recolección, conservación, ordenamiento, almacenamiento, modificación, indexación, perfilado, relacionamiento, uso, circulación, análisis, segmentación, anonimización, compendio, evaluación, bloqueo, destrucción y, en general, el procesamiento de Datos Personales, así como también su entrega a terceros a través de comunicaciones, consultas, interconexiones, cesiones, mensajes de datos y otros medios que sirvan al efecto.

4. TIPOS DE DATOS PERSONALES Y FORMAS EN QUE SE RECOLECTAN

RMRO recolecta los siguientes Datos Personales:

- a) Del personal de sus clientes que accede a las instalaciones de RMRO:**
- Nombre, número de documento de identidad, domicilio, teléfono, dirección física o postal, correo electrónico, e información de contacto;
 - Nacionalidad, fecha de nacimiento, cédula de ciudadanía, sexo y estado civil;
 - Información profesional;
 - Imágenes, fotografías y huellas digitales;
 - Datos Personales que se consideran de carácter sensible tales como historias clínicas, antecedentes médicos.
- b) De los trabajadores**
- Nombre, número de documento de identidad, domicilio, teléfono, dirección física o postal, correo electrónico, e información de contacto;
 - Nacionalidad, fecha de nacimiento, cédula de ciudadanía, sexo y estado civil;
 - Nombre, número de documento de identidad de sus dependientes, incluyendo hijos, padres, esposo o esposa, pareja;
 - Información financiera;
 - Cualquier información necesaria para satisfacer solicitudes especiales, así como para cumplir medidas de seguridad que se requieran para ingresar a las instalaciones de RMRO;
 - Imágenes, fotografías y huellas digitales;
 - Datos Personales que se consideran de carácter sensible tales como historias clínicas, antecedentes médicos, datos biométricos, antecedentes penales y policiales;
 - Información relacionada con la afiliación al sistema de seguridad social;

- Datos de estudios académicos y técnicos, de sus certificados, títulos, diplomas o reconocimientos, datos de experiencia laboral, datos de habilidades, capacidades, curriculum vitae, idiomas o conocimientos de programas de cómputo;
- Datos de referencias laborales y personales;
- Datos de dependientes económicos y beneficiarios de seguros, incluyendo pero no limitado a seguros de vida, seguros de vehículo, ayuda por defunción de padres, cónyuges e hijos, que pueden incluir nombres y apellidos, sexo, edad, estado familiar, nacionalidad y parentesco, información sobre personas que dependen económicamente de usted y que estuviesen relacionados en el contrato individual de trabajo o que eventualmente sea proporcionada por usted;
- Datos generados durante los procesos de reclutamiento, selección y contratación, datos de solicitudes de empleo;
- Datos obtenidos de la confirmación de datos personales, laborales o de crédito, resultados de su estudio socioeconómico, sueldo y prestaciones percibidas en sus empleos anteriores, información de créditos, datos de sus cuentas bancarias, órdenes de descuento o de embargo, otros ingresos y/o deudas;
- Fecha de contratación y de terminación de la relación laboral;
- Clave o número de empleado, clave del puesto, salario o remuneración de cualquier naturaleza, pensiones, créditos sobre nómina, descuentos, registro de asistencia y vacaciones, historial salarial y laboral, datos de comprobantes fiscales o comprobantes de gastos o viáticos, en su caso; mediciones y evaluaciones de desempeño, registro de procedimientos internos disciplinarios, correos electrónicos de trabajo, correos o mensajes de voz;
- Cualquier otro tipo de comunicación realizada mediante o almacenada o registrada en equipos, aplicaciones o servicios proporcionados por el Responsable, imágenes y audio grabado por sistemas de seguridad del Responsable, incluyendo circuito cerrado y registro de entrada y salida, así como cualquier otra información exigida por la legislación vigente que resulte aplicable;
- Número de viajero frecuente.

c) De los proveedores

- Nombre, número de documento de identidad, domicilio, teléfono, dirección física o postal, correo electrónico, e información de contacto;
- Información profesional;
- Información financiera;
- En caso de ser necesario acceder a las instalaciones de RMRO, se le podrán también solicitar: exámenes médicos, así como antecedentes penales y policiales para cumplir con las políticas de seguridad que son aplicables a RMRO.

5. DERECHOS DE LOS TITULARES

De acuerdo con la Ley, los Titulares tienen los siguientes derechos:

Derecho	Descripción
Actualización	Actualizar los Datos Personales que reposen en las Bases de Datos de RMRO para mantener su integridad y veracidad.
Conocimiento y Acceso	Conocer y acceder a sus Datos Personales almacenados por RMRO o los Encargados. Este acceso se permitirá de forma gratuita según solicitud al menos una vez al mes.
Prueba	Solicitar prueba de la Autorización otorgada a RMRO, salvo que la Ley indique que dicha Autorización no es necesaria o que la misma haya sido validada con arreglo a lo establecido en el artículo 10 del Decreto 1377 (artículo 2.2.2.25.2.7 del Decreto 1074 de 2015).
Queja	Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a la Ley cuando se haya agotado el requisito de procedibilidad y acudir en primera instancia a RMRO.
Rectificación	Rectificar la información y los Datos Personales que estén bajo el control de RMRO.
Revocación	Solicitar la revocatoria de la Autorización, siempre y cuando no exista un deber legal o una obligación de carácter contractual en cabeza del Titular con RMRO, según la cual el Titular no tenga el derecho de solicitar la supresión de sus Datos Personales.
Solicitud	Presentar solicitudes ante RMRO o el Encargado respecto del uso que les han dado a sus Datos Personales.
Supresión	Solicitar la supresión de sus Datos Personales de las Bases de Datos de RMRO, siempre y cuando no exista un deber legal o una obligación de carácter contractual en cabeza del Titular con RMRO, según la cual el Titular no tenga el derecho de solicitar la supresión de sus Datos Personales.

6. AUTORIZACIONES Y AVISOS.

Todo Tratamiento debe estar precedido por la obtención de la Autorización, salvo que opere alguna excepción legal. Para ello, RMRO, sus empleados y Autorizados, previo a la recolección de los Datos Personales, deberán obtener la Autorización suscrita por el Titular y conservar una copia de este documento para consultas futuras. RMRO, en su condición de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la Autorización de los Titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha Autorización.

La Autorización puede constar en un documento físico, electrónico, grabación de la voz o cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca que, de no haberse surtido una conducta del Titular, los Datos Personales nunca hubieren sido capturados y almacenados en la Base de Datos.

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judiciales;
- b) Datos de naturaleza pública;
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria;
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

RMRO podrá obtener la Autorización para el Tratamiento de Datos Personales mediante diferentes medios, entre ellos documento físico, electrónico, mensaje de datos, internet, sitios web, o en cualquier otro formato que en todo caso permita la obtención del consentimiento mediante conductas inequívocas, a través de las cuales se concluya que de no haberse surtido la misma por parte del Titular o la persona legitimada para ello, los Datos Personales no se hubieran almacenado o recolectado en la Base de Datos.

El tratamiento de datos sensibles (incluyendo datos biométricos, información médica, antecedentes penales y policiales) está sujeto a autorización previa y expresa del Titular, quien ha sido informado del carácter facultativo de la respuesta y de que no está obligado a autorizar dicho tratamiento. Ninguna actividad laboral o contractual estará condicionada a la entrega de datos sensibles.

7. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

RMRO, en el curso de sus actividades recolectará, utilizará, administrará, almacenará, analizará, anonimizará, indexará, segmentará, realizará perfiles, transmitirá, transferirá y realizará diversas operaciones con los Datos Personales. Los Datos Personales Tratados por RMRO deberán someterse únicamente a las finalidades que se señalan a continuación o las que sean aceptadas por los Titulares en el momento de la recolección de los Datos Personales.

Asimismo, los Encargados o terceros que tengan acceso a los Datos Personales en virtud de la Ley, contrato u otro documento vinculante, realizarán el Tratamiento para la consecución de las siguientes finalidades:

a) Clientes

- Evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por RMRO;
- Cumplimiento de obligaciones legales o contractuales;
- Acceder a las instalaciones de RMRO, y para cumplir políticas de seguridad corporativa y seguridad ocupacional;
- Ofrecer información comercial, publicitaria y/o promocional sobre servicios y/o productos, eventos comerciales o no comerciales, con el fin de organizar, promover, invitar, dirigir, ejecutar, informar y, en general, realizar campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario;
- Personalizar la experiencia del cliente;
- Evaluación del cumplimiento del contrato;
- Actividades asociadas a procesos logísticos.

b) Trabajadores

- Adelantar procesos de contratación que implican la verificación de los antecedentes académicos, laborales, personales o familiares adicional a la evaluación de su perfil versus el cumplimiento de los requerimientos laborales para las vacantes;
- Establecer y mantener la relación laboral entre usted y el Responsable e integrar su expediente de recursos humanos;
- Gestión del contrato laboral, calcular su salario, beneficios, prestaciones laborales e impuestos;
- Administrar el manejo de nómina y realizar gestiones de cobranza y pagos, seguros y beneficios laborales;
- Proporcionarle beneficios de seguridad social y otros con motivo de su relación laboral con el Responsable;
- Administrar el manejo del fondo de ahorro;
- Realizar la contratación de seguros de gastos médicos, seguros de vida, seguros vehiculares en su caso, y demás que determine el Responsable;
- Brindarle el beneficio de clínica empresarial;
- Brindarle otros beneficios de carácter laboral para el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales;
- Administrar el acceso físico a las instalaciones del Responsable;
- Administrar el acceso electrónico a los sistemas e infraestructura tecnológica del Responsable;
- Contactarlo con motivo de su relación laboral con el Responsable y en caso de cualquier contingencia;
- Mantener la seguridad de las instalaciones del Responsable e implementar o mejorar las medidas de protección y prevención de riesgos que sean necesarias;

- Monitorear el uso de los instrumentos de trabajo proporcionados a usted por el Responsable y en general de todas sus obligaciones laborales;
- Brindarle capacitaciones;
- Administrar herramientas para desarrollar y medir su desempeño personal y laboral;
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas por el Responsable, incluyendo las que deriven de la legislación aplicable y del contrato individual de trabajo entre usted y el Responsable;
- Realizar auditorías e investigaciones para prevenir y/o detectar fraudes u otros ilícitos en agravio del Responsable y/o de usted;
- Dar referencias laborales de usted;
- Cumplir y desarrollar trámites y procedimientos internos de acuerdo con el puesto que ocupe al interior de la organización del Responsable;
- Mantener actualizados los sistemas y bases de datos del Responsable;
- Cumplir con las políticas y procedimientos del Responsable, incluyendo sobre plazos y procedimientos de conservación y retención de información y documentos;
- Realizar trámites ante autoridades gubernamentales, administrativas o judiciales;
- Cumplir con las leyes, reglamentos y disposiciones legales aplicables;
- Realizar actividades de comunicación asociadas a los beneficios brindados por RMRO a sus colaboradores;
- Realizar evaluaciones de desempeño;
- Compartir información de los colaboradores con otras compañías de RMRO;
- Llevar a cabo labores administrativas de contabilidad y finanzas para pago de nómina y seguridad social;
- Compartir información con Administradora de Riesgos Laborales y otros aliados para fines del cumplimiento de las leyes de protección al trabajador;
- Cumplimiento de obligaciones contractuales;
- Cumplir con las obligaciones contractuales con los clientes de RMRO y las sociedades afiliadas de RMRO, para poder llevar a cabo todas las actividades ejecutadas en cualquier taller de mantenimiento que opere RMRO.
- En relación con los datos biométricos (por ejemplo, huella dactilar, reconocimiento facial, reconocimiento de palma), estos serán tratados para las siguientes finalidades: (i) registrar, verificar y controlar los horarios de ingreso, salida y pausas de los trabajadores; (ii) identificar y autenticar la identidad de los colaboradores; (iii) optimizar la gestión de control de asistencia, puntualidad, ausencias y permisos; (iv) garantizar la veracidad de los registros de tiempo; (v) fortalecer los mecanismos de seguridad física mediante restricción de acceso a instalaciones; (vi) implementar medidas de prevención de riesgos laborales; (vii) facilitar la respuesta ante emergencias; (viii) soporte en investigaciones internas; (ix) conservación para defensa de derechos o cumplimiento de obligaciones legales; y (x) transmisión a terceros encargados.

c) Proveedores

- Labores para llevar a cabo el proceso de contratación de los proveedores;
- Comunicarse con el proveedor por cualquier medio autorizado;
- Evaluación del cumplimiento del contrato;
- Actividades asociadas a procesos logísticos;
- Cumplimiento de obligaciones legales o contractuales;
- Gestión administrativa y pago a proveedores;
- Cumplimiento de políticas internas de RMRO y su grupo societario.

8. TRANSMISIÓN Y TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES**a) Transmisión de Datos Personales**

RMRO podrá Transmitir Datos Personales a terceros que actúen como Encargados del Tratamiento para que ejecuten actividades por cuenta de RMRO en cumplimiento de las finalidades establecidas en esta Política. Dichas Transmisiones podrán realizarse a Encargados ubicados dentro o fuera de Colombia, y estarán respaldadas por contratos de Transmisión conforme a la legislación vigente.

b) Transferencia de Datos Personales

RMRO podrá Transferir Datos Personales a terceros que actúen como Responsables independientes, ubicados dentro o fuera de Colombia. En tales casos, el receptor no estará sujeto a los términos establecidos en esta Política, sino a su propia normativa y políticas aplicables.

Finalidades. Las Transferencias se realizarán para: (i) coordinación y operación entre sociedades del grupo MROH, al cual pertenece RMRO; (ii) prestación de servicios corporativos, administrativos o de soporte; (iii) uso de plataformas o sistemas de gestión compartidos; (iv) devolución de información en caso de transferencia de talleres de mantenimiento; y (v) vinculación con proveedores o aliados estratégicos.

Destinatarios. Los destinatarios de las Transferencias podrán incluir: (i) sociedades del grupo empresarial MROH; (ii) sociedades del grupo al que pertenece Aerovías del Continente Americano, S.A. (AVIANCA), incluyendo en caso de que talleres de mantenimiento operados por RMRO sean transferidos a dicho grupo; y (iii) proveedores y aliados estratégicos.

Países de destino. Las Transferencias podrán realizarse a países que cuentan con un nivel adecuado de protección de datos personales según la Superintendencia de Industria y Comercio. Para Transferencias a países que no cuenten con nivel adecuado de protección, RMRO obtendrá la Autorización previa, expresa e informada del Titular, salvo que aplique alguna excepción legal.

9. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE MENORES DE EDAD

RMRO sólo realizará el Tratamiento de Datos Personales correspondientes a los menores de edad, siempre y cuando este Tratamiento haya sido autorizado expresamente por parte de sus padres, guardianes o representantes legales del menor de edad, y que, además, dicho Tratamiento responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y asegure el respeto de sus derechos fundamentales, dentro del marco de legislación local vigente.

RMRO reconoce la especial protección que merece el tratamiento de los datos personales de menores de edad. En ese sentido, el tratamiento de datos personales e imágenes de personas menores de 18 años solo se realizará cuando sea estrictamente necesario, con fines legítimos y proporcionales, y siempre bajo el principio del interés superior del menor de edad.

Cuando se requiera el uso de imágenes, datos personales o cualquier información identificable de un menor de edad, se solicitará previamente el consentimiento expreso, libre e informado de quien ejerza la autoridad parental o representación legal del menor. Dicha autorización deberá otorgarse por escrito o por medios electrónicos habilitados, y estará condicionada a que el uso de la información se realice de forma respetuosa, sin vulnerar la dignidad, privacidad ni los derechos fundamentales del menor.

En cualquier tipo de tratamiento de datos personales se garantizará el interés superior de los menores de edad, de conformidad con lo dispuesto en las leyes vigentes o tratados internacionales aplicables a dicha materia.

10. ÁREA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

RMRO, al formar parte del grupo MROH, cuenta con un departamento legal, que entre otras cosas, está encargado de la recepción y atención de Peticiones, Quejas y Reclamos relacionados con Datos Personales, al siguiente correo: personaldata@mroholdings.com. Dicho departamento tramitará las consultas y reclamaciones en materia de Datos Personales de conformidad con la Ley y esta Política. Algunas de las funciones particulares de esta área en relación con Datos Personales son:

- Atender y recibir todas las solicitudes de los Titulares, tramitar y responder solicitudes como:
 - (i) solicitudes de actualización de sus Datos Personales;
 - (ii) solicitudes de conocimiento de sus Datos Personales;
 - (iii) solicitudes de supresión de Datos Personales;
 - (iv) solicitudes de revocatoria de la Autorización cuando de acuerdo con la Ley proceda esa revocatoria;
 - (v) solicitudes de información sobre el Tratamiento dado a sus Datos Personales;
 - (vi) solicitudes de información sobre las finalidades del Tratamiento; y

- (vii) solicitudes de obtener la prueba de la Autorización otorgada, cuando ella hubiere procedido según la Ley.
- Dar respuesta a los Titulares sobre aquellas solicitudes que no procedan de acuerdo con la Ley.
 - Asegurar la protección de los Datos Personales de los Titulares.
 - Asegurar la implementación de buenas prácticas de gestión de Datos Personales dentro de RMRO.

Los datos de contacto del área son los siguientes:

Datos de contacto de la persona y/o área encargada	
Dependencia, persona y/o área encargada de los asuntos de protección de datos	Ana Carolina de Benedetti
Dirección física	Centro Comercial Hipermall Las Cascadas, Local L1-104, Antiguo Cuscatlán, La Libertad, República de El Salvador
Dirección de correo electrónico	personaldata@mroholdings.com
Teléfono	+50325597200
Cargo de la persona de contacto	Chief Legal and Tax Officer del grupo MROH

11. PROCEDIMIENTOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

a. Consultas:

RMRO recibirá y resolverá las consultas del Titular o Legitimados relativas a:

- ¿Cuáles son los Datos Personales del Titular que reposan en las Bases de Datos de RMRO?
- ¿Cuál es el Tratamiento al cual están sujetos los Datos Personales?
- ¿Cuáles son las finalidades que pretende satisfacer el Tratamiento de los Datos Personales?

Tales consultas deberán ser enviadas por escrito a la siguiente dirección de correo electrónico: personaldata@mroholdings.com. RMRO guardará prueba de la consulta y su respuesta.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

b. Reclamos:

RMRO recibirá y resolverá reclamos formulados por el Titular o los Legitimados respecto de:

- Datos Personales Tratados por RMRO que deben ser objeto de corrección, actualización o supresión;
- El presunto incumplimiento de cualquiera de las obligaciones de RMRO según la Ley.

Tales reclamos deberán ser enviados por escrito a la siguiente dirección de correo electrónico: personaldata@mroholdings.com. RMRO guardará prueba del reclamo y su respuesta.

c. Recepción de Solicitudes:

A nivel interno, RMRO ha establecido procedimientos para la oportuna y eficaz atención de las consultas y reclamos relativas al Tratamiento de Datos Personales en cumplimiento de la Ley.

12. PUBLICIDAD Y MODIFICACIONES DE LA POLÍTICA

Esta Política podrá ser modificada de tiempo en tiempo por RMRO y hará parte de los contratos que celebre RMRO, donde resulte pertinente. Toda modificación sustancial de esta Política tendrá que ser comunicada previamente a los Titulares por medio de mecanismos eficientes, tales como la página web de RMRO y/o correos electrónicos. Por modificación sustancial se entienden, entre otras, las siguientes situaciones:

- a) Modificación en la identificación del área, dependencia o persona encargada de atender las consultas y reclamos.
- b) Modificación evidente de las finalidades que puedan afectar la Autorización. En este caso RMRO obtendrá una nueva Autorización.

Las modificaciones serán informadas en la página web de RMRO y/o mediante un correo electrónico que será enviado a los Titulares, siempre y cuando RMRO tenga esa información en su poder.

13. VIGENCIA DE LA POLÍTICA Y DE LAS DE BASES DE DATOS.

Esta Política empezará a regir desde el 3 de julio de 2025. Los Datos Personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en la Base de Datos de RMRO, con base en el criterio de temporalidad, durante el tiempo que sea necesario para cumplir con las finalidades mencionadas en esta Política, para las cuales fueron recolectados. De este modo, la vigencia de la Base de Datos está estrechamente relacionada con las finalidades para las cuales fueron recolectados los Datos Personales.

14. LLAMADAS

Las llamadas telefónicas que haga o reciba de nuestro servicio de atención al Cliente pueden ser grabadas o monitoreadas para por razones de seguridad, para la evaluación de nuestro personal, así como para la resolución de cualquier problema relacionado con el servicio.

15. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

En cumplimiento al principio de seguridad establecido en la ley RMRO ha adoptado y adoptará las medidas técnicas, tecnológicas, humanas y administrativas que sean del caso para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

16. APLICACIONES Y SITIOS WEB DE TERCEROS

RMRO podrá proporcionar enlaces o acceso a sitios web, aplicaciones o servicios de terceros que no son de su propiedad ni se encuentran bajo su control. Tales terceros podrán tener sus propias políticas de privacidad y prácticas de tratamiento de datos, respecto de las cuales la Empresa no asume responsabilidad alguna. Se recomienda al Titular de los Datos Personales revisar las políticas de privacidad correspondientes antes de proporcionar información personal a dichos terceros.

El hecho de que RMRO facilite el acceso a tales plataformas no implica respaldo, garantía ni responsabilidad alguna respecto de la legalidad, exactitud o seguridad de su contenido o de sus prácticas de protección de Datos Personales.

17. MODIFICACIONES AL AVISO DE PRIVACIDAD

RMRO podrá actualizar o modificar la presente Política de Privacidad en cualquier momento, en cumplimiento con la legislación vigente o con sus políticas internas. En caso de realizarse cambios sustanciales que afecten las condiciones bajo las cuales se recaban o tratan los Datos Personales, se notificará a los Titulares de los datos mediante los canales apropiados, incluyendo pero no limitándose a notificaciones electrónicas, avisos en el sitio web o comunicaciones escritas.

Las modificaciones entrarán en vigor a partir de su publicación y se identificará claramente la fecha de entrada en vigor y la fecha de última actualización. Salvo disposición legal en contrario, los cambios no tendrán efectos retroactivos sobre el tratamiento previamente efectuado, a menos que el titular otorgue su consentimiento expreso.