POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Privacidad, seguridad y ejercicio del derecho de hábeas data

Documento	**Política de Tratamiento de Datos Personales**
Responsable	Servicios de Alimentos Mariatere S.A.S.
Versión	2.0
Vigencia	25 de agosto de 2026
Canal de atención	mtpineda@mtpineda.com

1. Objeto y alcance

SERVICIOS DE ALIMENTOS MARIATERE S.A.S. adopta esta Política para proteger los datos personales que recolecta, almacena, usa, circula, transmite, transfiere, actualiza, archiva o elimina en desarrollo de sus actividades. Su finalidad es garantizar los derechos a la intimidad, al buen nombre y al hábeas data de clientes, usuarios, estudiantes y acudientes, trabajadores y candidatos, proveedores, contratistas, accionistas, visitantes y demás titulares con quienes la compañía se relacione.

La Política se aplica a las bases de datos y archivos físicos o digitales bajo responsabilidad de Mariatere, incluidos los datos obtenidos en sedes propias o de clientes, sitios web, formularios, correo electrónico, aplicaciones, sistemas de pedidos y control de servicios, líneas telefónicas, WhatsApp, cámaras de videovigilancia, sistemas biométricos y demás canales autorizados.

2. Identificación del responsable

Razón social	**Servicios de Alimentos Mariatere S.A.S.**
NIT	901.008.133-6
Domicilio	Barranquilla, Atlántico, Colombia
Dirección	Calle 87 No. 44-54, sector La Campiña, Barranquilla
Correo	mtpineda@mtpineda.com
Sitio web	www.mtpineda.com

3. Marco normativo

Esta Política se adopta conforme a los artículos 15 y 20 de la Constitución Política de Colombia; la Ley Estatutaria 1581 de 2012; el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, especialmente el Capítulo 25 del

Título 2 de la Parte 2 del Libro 2; y las demás normas que los reglamenten, modifiquen, adicionen, sustituyan o desarrollen.

4. Definiciones

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para efectuar el Tratamiento de sus datos personales.

Base de datos: Conjunto organizado de datos personales objeto de Tratamiento.

Dato personal: Información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable.

Dato sensible: Información que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación, como datos de salud, biométricos, origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas, afiliación sindical o vida sexual.

Encargado: Persona natural o jurídica que realiza el Tratamiento por cuenta del Responsable.

Responsable: Persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos o el Tratamiento.

Titular: Persona natural cuyos datos personales son objeto de Tratamiento.

Tratamiento: Cualquier operación sobre datos personales, como recolección, almacenamiento, uso, circulación, actualización, transmisión, transferencia o supresión.

Transferencia: Envío de datos a otro Responsable, dentro o fuera de Colombia.

Transmisión: Comunicación de datos a un Encargado para que los trate por cuenta del Responsable, dentro o fuera de Colombia.

5. Principios aplicables

Mariatere aplicará los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad. Los datos serán tratados únicamente para finalidades legítimas e informadas, con acceso limitado a personas autorizadas y durante el tiempo razonable y necesario para cumplir dichas finalidades y las obligaciones legales o contractuales aplicables.

6. Datos tratados y formas de recolección

Según la relación con cada Titular, Mariatere podrá tratar datos de identificación y contacto; información comercial, contractual, contable, tributaria y financiera; información laboral y académica; datos de salud relevantes para la prestación segura del servicio de alimentación; preferencias, restricciones o alergias alimentarias; imágenes y grabaciones de videovigilancia; mensajes, notas de voz, fotografías, archivos y facturas enviados por canales digitales; registros de pedidos, consumos, pagos, PQR y atención; y, cuando sea estrictamente necesario y autorizado, datos biométricos para identificación o control de acceso y entrega de servicios.

La información podrá ser suministrada directamente por el Titular o por una persona legitimada, obtenida durante la relación contractual o de servicio, o capturada mediante los canales y sistemas previamente informados.

7. Finalidades del tratamiento

7.1 Clientes, usuarios, estudiantes y acudientes

- Prestar, administrar, facturar y evaluar servicios de alimentación, cafetería, catering, refrigerios y actividades relacionadas.
- Gestionar inscripciones, pedidos, preórdenes, entregas, consumos, saldos, pagos, facturación, PQR, encuestas y comunicaciones de servicio.
- Identificar al usuario y controlar el acceso o la entrega del servicio mediante mecanismos autorizados, incluidos sistemas biométricos cuando sean necesarios.

- Gestionar restricciones, alergias o necesidades alimentarias informadas para proteger la salud y prestar el servicio de forma segura.
- Enviar información operativa, cambios de menú, novedades, recordatorios, campañas y ofertas relacionadas con los servicios, cuando exista autorización o una relación que lo permita.
- Cumplir obligaciones contractuales, contables, tributarias, sanitarias, de calidad, inocuidad y atención al consumidor.

7.2 Proveedores, contratistas y aliados

- Evaluar, seleccionar, vincular, contratar y hacer seguimiento a proveedores, contratistas y aliados.
- Solicitar cotizaciones, realizar pedidos, verificar entregas, registrar facturas, gestionar pagos y conservar soportes contables y contractuales.
- Validar requisitos de calidad, inocuidad, seguridad, cumplimiento y debida diligencia.
- Mantener comunicaciones operativas y atender auditorías, reclamaciones o controversias.

7.3 Trabajadores, candidatos y colaboradores

- Adelantar procesos de selección, contratación, vinculación, inducción, formación, evaluación, bienestar y desvinculación.
- Administrar nómina, seguridad social, prestaciones, turnos, control de acceso, dotación, seguridad y salud en el trabajo.
- Verificar referencias, antecedentes y requisitos relacionados con el cargo dentro de los límites legales.
- Gestionar emergencias, investigaciones internas, procesos disciplinarios y cumplimiento de obligaciones laborales, tributarias y judiciales.
- Conservar la historia laboral y expedir certificaciones o referencias cuando proceda.

7.4 Accionistas y órganos sociales

- Gestionar el libro de accionistas, convocatorias, reuniones, actas, pagos, comunicaciones y ejercicio de derechos societarios.
- Cumplir obligaciones legales, contables, tributarias y de gobierno corporativo.

7.5 Visitantes y videovigilancia

- Controlar el ingreso, proteger a las personas, bienes e instalaciones y atender incidentes de seguridad.
- Aportar evidencia cuando sea necesario ante autoridades o en actuaciones internas, respetando los límites legales.

7.6 Canales digitales, WhatsApp y automatización operativa

- Recibir, organizar y responder mensajes relacionados con compras, inventarios, servicios, facturas, pagos, novedades, solicitudes y atención al cliente.
- Procesar textos, notas de voz, imágenes, documentos y datos de contacto para convertirlos en registros operativos estructurados y conservar sus soportes.
- Enviar confirmaciones, alertas, reportes y comunicaciones necesarias para la operación.
- Integrar la información con herramientas tecnológicas y proveedores que actúen como Encargados bajo instrucciones de Mariatere y con medidas de seguridad apropiadas.

8. Datos sensibles, biométricos y de menores de edad

El suministro de datos sensibles es facultativo, salvo cuando resulte necesario para cumplir una obligación legal o proteger intereses vitales. Antes de tratarlos, Mariatere informará su carácter sensible, la finalidad específica y el derecho del Titular a no autorizar su tratamiento. Cuando se utilicen huellas, reconocimiento facial u otros datos biométricos, se aplicarán medidas reforzadas de acceso, seguridad y confidencialidad, y se procurará ofrecer mecanismos alternativos cuando sean razonablemente viables.

El Tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes se realizará únicamente cuando responda a su interés superior, respete sus derechos fundamentales y cuente con la autorización de su representante legal, después de escuchar al menor cuando su madurez y capacidad de comprensión lo permitan. En servicios escolares se limitará la recolección a la información necesaria para la correcta y segura prestación del servicio.

9. Autorización y casos en que no se requiere

Mariatere solicitará autorización previa, expresa e informada mediante formatos físicos o electrónicos, casillas de aceptación, grabaciones, mensajes, actos inequívocos u otros medios que permitan verificar el consentimiento. La autorización no será necesaria en los casos previstos por la ley, entre ellos: requerimientos de autoridades en ejercicio de sus funciones, datos de naturaleza pública, urgencias médicas o sanitarias, tratamientos autorizados por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos y datos relacionados con el registro civil.

10. Derechos de los titulares

- Conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización, salvo cuando legalmente no sea necesaria.
- Ser informado, previa solicitud, sobre el uso dado a sus datos.
- Acceder gratuitamente a los datos personales objeto de Tratamiento.
- Revocar la autorización o solicitar la supresión cuando proceda. La supresión o revocatoria no aplicará si existe un deber legal o contractual de conservar la información.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante Mariatere cuando este sea exigible.
- Respecto de datos sensibles, abstenerse de responder preguntas o de autorizar su Tratamiento, salvo las excepciones legales.

11. Atención de consultas, reclamos y solicitudes

El área administrativa de Mariatere es responsable de recibir y tramitar las peticiones relacionadas con datos personales. Las solicitudes deben enviarse a mtpineda@mtpineda.com e incluir: nombre e identificación del Titular; datos de contacto; descripción clara de la solicitud; documentos que la soporten; y, cuando actúe un tercero, la prueba de su legitimación o representación.

11.1 Consultas

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados desde su recibo. Si no es posible responder dentro de ese plazo, se informarán los motivos de la demora y la nueva fecha de respuesta, que no podrá superar cinco (5) días hábiles adicionales.

11.2 Reclamos de corrección, actualización o supresión

Si el reclamo está incompleto, Mariatere solicitará su subsanación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo. Si transcurren dos (2) meses desde el requerimiento sin que el solicitante complete la información, se entenderá desistido. Recibido el reclamo completo, se incorporará en la base de datos la leyenda «reclamo en trámite» y su motivo en un término no mayor a dos (2) días hábiles. El reclamo se resolverá en máximo quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente a su recibo; si se requiere una prórroga, se informarán los motivos y la fecha de respuesta, que no podrá superar ocho (8) días hábiles adicionales.

11.3 Revocatoria y eliminación de datos

El Titular puede solicitar la revocatoria total o parcial de la autorización y la eliminación de sus datos, indicando las finalidades sobre las que recae la petición. Para datos obtenidos mediante aplicaciones, redes sociales o WhatsApp, puede enviar un correo a mtpineda@mtpineda.com con el asunto «ELIMINACIÓN DE DATOS», identificarse suficientemente e indicar el número de teléfono, cuenta o canal relacionado. Mariatere verificará la identidad y tramitará la solicitud dentro de los términos legales, salvo que deba conservar la información por obligación legal o contractual.

12. Encargados, transmisión y transferencia

Mariatere podrá compartir datos con proveedores de tecnología, almacenamiento, mensajería, pagos, facturación, recursos humanos, seguridad, auditoría, asesoría y otros servicios necesarios para las finalidades informadas. Estos terceros actuarán como Encargados cuando corresponda y deberán tratar la información conforme a las instrucciones de Mariatere, guardar confidencialidad y aplicar medidas de seguridad. Las transmisiones o transferencias nacionales o internacionales se efectuarán con observancia de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y las reglas aplicables.

13. Seguridad, confidencialidad y conservación

Mariatere adoptará medidas administrativas, humanas, físicas y tecnológicas razonables para evitar la adulteración, pérdida, consulta, uso, acceso o circulación no autorizada o fraudulenta de los datos. El acceso se limitará a quienes lo requieran por sus funciones y estén sujetos a deberes de confidencialidad. Ningún sistema es completamente infalible; por ello, la compañía evaluará y gestionará los incidentes de seguridad conforme a la ley y a sus procedimientos internos.

Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades informadas y las obligaciones legales, contractuales, contables, fiscales, laborales, sanitarias o probatorias aplicables. Cumplidas dichas finalidades y vencidos los plazos de conservación, se procederá a su eliminación, anonimización o archivo restringido, según corresponda.

14. Avisos de privacidad y cambios a la política

Cuando no sea posible poner esta Política completa a disposición del Titular al momento de recolectar la información, Mariatere utilizará un aviso de privacidad que informe, como mínimo, la identidad del Responsable, las finalidades, los derechos y el medio para consultar esta Política. Cualquier cambio sustancial será informado por los canales habituales o publicado en www.mtpineda.com antes de su aplicación cuando la ley así lo exija.

15. Vigencia

Esta Política rige a partir del 25 de agosto de 2026 y reemplaza la versión 1 vigente desde el 1 de abril de 2017. Las bases de datos permanecerán vigentes mientras sean necesarias para las finalidades autorizadas y para el cumplimiento de obligaciones legales o contractuales.

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción	Aprobación
2.0	25/08/2026	Actualización integral de contenido, canales digitales, datos sensibles y procedimientos.	Gerencia