



# Gold Service Colombia

## POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

### GOLD SERVICE COLOMBIA SAS

Gold Service Colombia S.A.S., sociedad comercial dedicada a la prestación de servicios bajo actividades económicas No. 7729 y 5621, en desarrollo de su objeto social, identificada con el NIT 800.178.433-2 con domicilio principal en la dirección Carrera 16 No. 68-51 en Bogotá, Colombia, reconoce la importancia de la seguridad, privacidad y confidencialidad de los datos personales de sus trabajadores, clientes, proveedores y en general de todos sus agentes de interés respecto de los cuales ejerce tratamiento de información personal, por lo que en cumplimiento a los mandatos constitucionales y legales, presenta las políticas para el tratamiento de datos personales.

#### TÍTULO I DEFINICIONES

Los conceptos que a continuación se presentan, son resultado de lo expuesto por la Ley 1581 de 2012. Por lo anterior, los mismos han de ser interpretados de manera integral y en asonancia con el derecho fundamental que desarrollan:

**Datos Personales:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

**Datos Personales Privados:** Aquellos cuyo conocimiento es restringido al público.

**Datos Sensibles:** Son aquellos que afectan 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 oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos, entre otros, la captura de imagen fija o en movimiento, huellas digitales, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano, etc.

**Datos Públicos:** Dato que no sea semiprivado, privado o sensible, que puede ser tratado por cualquier persona, sin necesidad de autorización para ello. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en el registro civil de las personas (p.ej. si se es soltero o casado, hombre o mujer) y aquellos contenidos en documentos públicos (p.ej. contenidos en Escrituras Públicas), en registros públicos (p.ej. el registro de



# Gold Service Colombia

antecedentes disciplinarios de la Procuraduría), en gacetas y boletines oficiales y en sentencias judiciales ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

**Titular de la Información:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

**Causahabiente:** Persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de ésta (heredero o legatario).

**Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento (ej. Base de Datos de clientes, entre otras).

**Tratamiento de Datos:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

**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.

**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.

**Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales. El consentimiento puede otorgarse por escrito, de forma oral o mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir que otorgó la autorización.

**Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita cuyo fin es informar al titular de los datos sobre la existencia de un manual de políticas de tratamiento que le será aplicable al procesamiento de su información.

**Transferencia:** Envío de datos, dentro o fuera del territorio nacional, cuyo remitente y, a su vez, destinatario, es un Responsable del Tratamiento de Datos.

**Transmisión:** Comunicación de Datos, dentro o fuera del territorio colombiano, cuyo remitente es el Responsable y su receptor es el Encargado del Tratamiento de Datos.

**Oficial de Protección de Datos:** Responsable al interior de la compañía, encargado de vigilar, controlar y promover la aplicación de la Política de Protección de Datos Personales.



# Gold Service Colombia

## TÍTULO II MARCO LEGAL APLICABLE AL TRATAMIENTO

En virtud de la presente política se aplicarán los siguientes referentes normativos y los procedimientos / lineamientos expedidos por GOLD SERVICE COLOMBIA para el tratamiento de los datos personales.

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1581 de 2012.
- Decreto Único 1074 de 2015.
- Decretos Reglamentarios.
- Jurisprudencia aplicable.
- La presente Política de Tratamiento de Datos Personales.

## TÍTULO III PRINCIPIOS A LOS QUE ESTÁ SUJETO EL TRATAMIENTO

En todo caso, el procesamiento de datos personales que se efectúe con ocasión de la presente Política de Tratamiento, deberá regirse estrictamente bajo los siguientes principios:

**Legalidad:** El Tratamiento debe sujetarse a lo establecido en la Ley.

**Finalidad:** La finalidad del Tratamiento debe ser legítima, temporal e informada al titular.

**Límite razonable:** Se limitará el almacenamiento y procesamiento de datos personales a lo que es esencialmente necesario para cumplir los propósitos previamente especificados de la relación de negocios, así como el cumplimiento de los fines autorizados por el Titular.

**Libertad:** El dato puede ser tratado sólo con el consentimiento previo, expreso, informado y auto determinado por el titular o por mandato legal o judicial.

**Veracidad o calidad:** La información debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

**Transparencia:** Debe garantizarse el derecho del titular a obtener información sobre sus datos en cualquier momento y sin restricciones.

**Acceso y circulación restringida:** El Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular o por las personas previstas en la Ley.

**Seguridad:** La información debe manejarse con las medidas necesarias para otorgar seguridad a los registros y evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.



# Gold Service Colombia

**Confidencialidad:** Los datos personales que no tengan la naturaleza de públicos son reservados y sólo se pueden suministrar en los términos de la Ley. Toda persona que intervenga en el procesamiento de la información deberá garantizar su carácter reservado.

**Incorporación sistemática:** Los principios de Protección de Datos Personal se implementarán en todos los procesos y procedimientos del negocio.

## TÍTULO IV FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

En su calidad de responsable del tratamiento de los datos recolectados, GOLD SERVICE COLOMBIA declara que los mismos serán procesados con ocasión de una(s) de la(s) siguiente(s) finalidad(es):

### A. Gestión Humana y Relaciones Laborales:

1. Proyectar los contratos labores de los aspirantes reclutados para suplir las vacantes existentes de GOLD SERVICE COLOMBIA, gestionando la información recolectada de los procesos de selección.
2. Realizar seguimiento y control de las faltas disciplinarias graves en las que haya incurrido el trabajador.
3. Soportar de manera física y digital las hojas de vida de los empleados, para consulta interna del perfil laboral de cada uno de ellos.
4. Realizar evaluaciones de desempeño a los trabajadores para establecer la antigüedad y monitorear el grado de eficacia y eficiencia de los trabajadores en el desempeño de su cargo.
5. Gestionar y acreditar los programas o cursos de capacitación y formación del personal, internos o externos, conforme los requerimientos del cargo.
6. Actualizar de manera continua la información de los trabajadores de la Compañía.
7. Realizar el control y seguimiento del proceso de retiro del personal de la empresa.
8. Administrar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, para la promoción de la salud de los trabajadores; realizando un seguimiento de las enfermedades de origen común y de origen laboral y llevando el seguimiento y control de capacitaciones en seguridad y salud en el trabajo.
9. Administrar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, aplicando los controles para la prevención de accidentes laborales, realizando el registro y seguimiento de los reportes de accidentes laborales.
10. Registrar los ausentismos de los trabajadores, realizando un control y seguimiento de las incapacidades médicas y el estado de salud de cada uno de los trabajadores de Gold Service Colombia.



# Gold Service Colombia

11. Seguimiento de los procesos de investigación de casos por abandono de puesto de trabajo.
12. Ingresar la información de los trabajadores al sistema informático para la creación del carné y/o registro de huella como identificación del trabajador, con el fin de controlar su entrada y salida a las instalaciones de Gold Service Colombia.

## **B. Gestión Administrativa, comercial y cumplimiento:**

1. Realizar reportes periódicos a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) de la información exógena de empleados como ingresos gravables, dando cumplimiento a las obligaciones legales Gold Service Colombia.
2. Gestionar, planificar y acreditar los procesos establecidos por la Auditoría Interna para cada uno de las áreas u operaciones de Gold Service Colombia.
3. Gestionar, planificar y acreditar las auditorías externas realizadas por los entes certificadores a los diferentes procesos de Gold Service Colombia y realizar seguimiento de las capacitaciones generales y específicas de cada área de Gold Service Colombia.
4. Gestionar, registrar, soportar, al cliente de las actualizaciones, lanzamientos o nuevos productos del portafolio de servicios u ofertas que se tengan dentro de los distintos periodos del año.

## **C. Gestión Financiera y fiscal:**

1. Gestionar y controlar la radicación y cobro de facturas y recuperación de cartera con los clientes de Gold Service Colombia.
2. Gestionar la vinculación de los clientes, proveedores y terceros, con el fin de permitir la realización de los diferentes procedimientos contables y financieros de Gold Service Colombia.
3. Mantener de manera continua el contacto con las entidades bancarias, garantizando la continuidad del negocio de Gold Service Colombia.
4. Registro de la información financiera de los clientes y proveedores (terceros) en el sistema informático de la Compañía, realizando un seguimiento de las transacciones realizadas por estos.
5. Soportar el proceso de vinculación de los clientes y proveedores de la Compañía, dando respuesta a solicitudes de información externas y por las diferentes áreas de Gold Service Colombia.
6. Manejo contable del plan corporativo de telefonía móvil de la Compañía.

## **D. Vigilancia y Seguridad:**

1. Controlar el ingreso y salida de los trabajadores, visitantes y aspirantes a las instalaciones de Gold Service a través del circuito cerrado de video vigilancia.

Bogotá D.C., Colombia

Móvil: 314 325 66 67 / 300 325 66 67

alquileres@goldservicecolombia.com.co



# Gold Service Colombia

2. Analizar y custodiar las grabaciones de voz de los trabajadores de Gold Service, obtenidas a través de las llamadas telefónicas (entrantes y/o salientes), a efectos de evaluar la prestación del servicio brindado a los clientes, proveedores y terceros en el desempeño de sus labores.

## TÍTULO V

### DERECHOS QUE LE ASISTEN AL TITULAR DE LA INFORMACIÓN

- Conocer íntegramente y de forma gratuita sus datos personales que están siendo objeto del tratamiento, así como a actualizarlos, complementarlos y rectificarlos frente a Gold Service Colombia o los encargados del tratamiento.
- Conocer el uso que se le ha dado a sus datos personales, previa solicitud.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a la Compañía, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con la ley.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- Presentar ante la superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012.
- Ser informado acerca de la no obligatoriedad de las respuestas a las preguntas que le sean hechas, cuando éstas versen sobre datos sensibles.
- Conocer la política de tratamiento de Gold Service Colombia, y los cambios sustanciales que se lleguen a producir en las mismas.

## TÍTULO VI

### TRANSMISIÓN Y TRANSFERENCIA DE DATOS

#### Transferencia Internacional de Datos:

Con ocasión de las actividades desarrolladas por Gold Service Colombia podrá servirse de transferir información para que ésta sea tratada por terceros responsables dentro y fuera del territorio nacional. Esta transferencia de datos personales deberá llevarse a cabo con estricta sujeción a lo dispuesto por la presente política de tratamiento y a los estándares de seguridad implementados por Gold Service Colombia. Para la transferencia se solicitará autorización del Titular de la información.

#### Transmisión Internacional de Datos:

Con ocasión de las actividades desarrolladas por Gold Service Colombia, podrá servirse de transmitir información para que ésta sea tratada por terceros encargados dentro y fuera del territorio nacional. El tratamiento de datos deberá llevarse a cabo con estricta sujeción a lo dispuesto por la presente política y a los estándares de seguridad implementados por la Empresa. Así mismo, deberá incluirse en la

Bogotá D.C., Colombia

Móvil: 314 325 66 67 / 300 325 66 67

alquileres@goldservicecolombia.com.co



# Gold Service Colombia

autorización otorgada por el Titular de la información, la debida habilitación para llevar acabo la transmisión en cuestión.

## **TÍTULO VII AUTORIZACIÓN DEL TRATAMIENTO**

Gold Service Colombia solicitará a los titulares de la información, autorización previa e informada para su tratamiento. Esta podrá ser escrita, verbal o mediante conductas inequívocas. Gold Service Colombia conservará prueba de las autorizaciones obtenidas para el tratamiento de los datos. Para el caso, en donde el titular de la información decida solicitar suprimir su información, la autorización obtenida será preservada por el tiempo que Gold Service Colombia lo requiera.

## **TÍTULO VIII ADMINISTRACIÓN BASES DE DATOS**

Gold Service Colombia hace un manejo de sus bases de datos con información personal, atendiendo a las finalidades antes señaladas y sus vigencias están estrictamente ligadas al cumplimiento de dichos objetivos.

## **TÍTULO IX PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS**

Gold Service Colombia S.A.S. dispondrá para las consultas y reclamos los siguientes canales:

- a) Correo electrónico:
  - [alquileres@goldservicecolombia.com.co](mailto:alquileres@goldservicecolombia.com.co)
  - [info@goldservicecolombia.com.co](mailto:info@goldservicecolombia.com.co)
- b) líneas telefónicas:
  - 225 66 67
  - 476 66 67
  - 314 325 66 67
- c) Dirección de correspondencia
  - a. Carrera 16 No. 68-51

El procedimiento para el tratamiento de datos personales el titular de la información debe tener en cuenta dentro de las consultas y reclamos:

**Bogotá D.C., Colombia**  
**Móvil: 314 325 66 67 / 300 325 66 67**  
**[alquileres@goldservicecolombia.com.co](mailto:alquileres@goldservicecolombia.com.co)**



# Gold Service Colombia

- **Consultas**

El titular de la información, sus causahabientes o cualquiera otra persona con interés legítimo, realizará las consultas a través de comunicación escrita o por medio de correo electrónico, en el que:

- a. Determine su identidad, incluyendo su nombre y número de identificación.
- b. Se especifique de manera clara y expresa el motivo de la consulta.
- c. Se acredite el interés legítimo con el que actúa, adjuntando en todo caso los debidos soportes.
- d. Se indique la dirección física o electrónica de correspondencia a la que se pueda remitir la respuesta de la solicitud.

De conformidad con el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012: “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 atenderla dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se resolverá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.”

- **Reclamos**

El titular, sus causahabientes o cualquiera otra persona con un interés legítimo que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización, supresión, o revocación de la autorización otorgada para el tratamiento, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán, por medio físico o electrónico, presentar oportuna reclamación al área responsable. De conformidad con el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, dicha reclamación será procedente una vez se verifique el cumplimiento de los requisitos que a continuación se presentan:

1. El reclamo deberá:
  - a) incluir la identidad de quien reclama, aduciendo su nombre y número de identificación;
  - b) especificar de manera clara y expresa el motivo de la consulta;
  - c) acreditar el interés legítimo con el que actúa el reclamante, adjuntando en todo caso los debidos soportes e,
  - d) indicar la dirección física o electrónica de correspondencia a la que deba remitirse la respuesta de la solicitud.

De encontrarse que el reclamo se encuentra incompleto, “se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del mismo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del

**Bogotá D.C., Colombia**

**Móvil: 314 325 66 67 / 300 325 66 67**

**alquileres@goldservicecolombia.com.co**





# Gold Service Colombia

requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.”

2. En caso de que la Compañía no sea competente para resolver el reclamo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
3. “Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.”
4. “El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.”

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

Si vencido el término legal respectivo, el responsable y/o el encargado, según fuera el caso, no hubieran eliminado los datos personales, el titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales. Para estos efectos se aplicará el procedimiento descrito en el artículo 22 de la Ley 1581 de 2012.

## **TÍTULO X ÁREA ENCARGADA DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS**

El área responsable de recibir, atender y resolver las consultas y reclamos de titulares de datos personales o personas legitimadas para ello, es el DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO ubicado en la Carrera 16 No. 68- 51 Bogotá, teléfono 2256667, correo electrónico [info@goldservicecolombia.com.co](mailto:info@goldservicecolombia.com.co) .



# Gold Service Colombia

## TÍTULO XI MODIFICACIONES A LA POLÍTICA

Gold Service Colombia se reserva el derecho de modificar la política de privacidad de la información de carácter personal en cualquier momento. Para el efecto realizará la publicación de la política para el tratamiento de datos personales en la página de internet <http://www.goldservicecolombia.com.co>, o en el mecanismo habilitado por la Compañía con cinco (5) días hábiles de antelación a su implementación y durante la vigencia de la política. En caso de no estar de acuerdo con las nuevas políticas de manejo de la información personal, los titulares de la información o sus representantes podrán solicitar a la entidad el retiro de su información a través del medio indicado anteriormente. Sin embargo, no se podrá solicitar el retiro de los datos mientras se mantenga un vínculo de cualquier orden con la entidad.

## TÍTULO XII VIGENCIA

La presente política estará vigente desde enero de 2018.

HAIDY RODRIGUEZ C.

Gerente General

[www.goldservicecolombia.com.co](http://www.goldservicecolombia.com.co)