



GOULA

POLITICA DE TRATAMIENTO DE

DATOS PERSONALES

14 de abril de 2025

TABLA DE CONTENIDO

- I. Objetivo
- II. Definiciones
- III. Principios rectores del Tratamiento de Datos Personales
- IV. Generalidades
- V. Autorización para el Tratamiento de Datos Personales
- VI. Finalidades del Tratamiento de Datos Personales
- VII. Tratamiento de los Datos Personales
- VIII. Derechos del Titular de Datos Personales
- IX. Procedimientos para la atención de consultas, quejas y reclamos
- X. Canales de atención de consultas, quejas y reclamos
- XI. Información sobre los responsables del Tratamiento
- XII. Programas de formación
- XIII. Periodo de vigencia de las Bases de Datos
- XIV. Vigencia y modificación de la Política de Tratamiento de Datos Personales

OBJETIVO

Grupo GOULA SAS. y todas sus Compañías Filiales (Al centro de la mesa), con el fin de dar estricto cumplimiento a la normatividad vigente sobre la protección de Datos Personales, en especial la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y las demás disposiciones que las modifiquen, adicionen, complementen o deroguen, y comprometida con la privacidad de la información personal de sus clientes, consumidores, aliados, proveedores, contratistas, usuarios, empleados, colaboradores, accionistas y del público en general, adopta la siguiente Política de Tratamiento de Datos Personales (en adelante la “Política”).

Esta Política es de obligatorio cumplimiento para todas las compañías del Grupo Goula S.A.S, quienes actuarán como responsables del Tratamiento de los Datos Personales.

En esta Política, aplicable a los Datos Personales registrados en sus Bases de Datos, el Grupo Goula S.A.S detalla los lineamientos corporativos generales sobre el debido Tratamiento a los Datos Personales de los Titulares, los derechos de los Titulares, el área responsable de atender las consultas y reclamos, y los procedimientos que se deben agotar para conocer, actualizar, rectificar y suprimir los Datos Personales. De esta manera, el Grupo Goula S.A.S manifiesta que garantiza los derechos a la privacidad, a la intimidad y al buen nombre en el Tratamiento de los Datos Personales y, en consecuencia, todas sus actuaciones se regirán por los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad. Todas las personas que suministren Datos Personales al Grupo Goula S.A.S podrán conocer, actualizar, rectificar, suprimir o revocar la Autorización previamente otorgada.

En cumplimiento del derecho constitucional al Hábeas Data, establecido en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, el Grupo Goula S.A.S solo recolecta Datos Personales cuando así haya sido autorizado de manera previa, expresa e informada por su Titular o en virtud de contratos de Transmisión de Datos Personales, o de contratos de Transferencia de Datos Personales, implementando para tal efecto políticas y procedimientos claros con relación a la confidencialidad, seguridad y privacidad de los Datos Personales.

Así mismo, Grupo Goula S.A.S., en desarrollo de su actividad y gestión, y con el fin de brindar colaboración entre las empresas del Grupo Goula S.A.S, durante la ejecución de sus actividades podrá efectuar el Tratamiento de Datos Personales de forma conjunta con las Compañías Filiales (Al centro de la mesa), o quien represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de acreedor, cesionario, o cualquier calidad frente a los Titulares de la información.

DEFINICIONES

Se tendrán en cuenta las siguientes definiciones para efectos de la presente Política:

Autorización: es el consentimiento previo, expreso e informado del Titular de la información para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.

Aviso de Privacidad: es la comunicación verbal o escrita que tiene como fin informar al Titular de los Datos Personales sobre la política de protección del Grupo Goula S.A.S.

Base de Datos: es el conjunto organizado de Datos Personales objeto de Tratamiento.

Causahabiente: es la persona que ha sucedido a otra, en razón a su fallecimiento (también se pueden entender como herederos o legatarios).

Compañías: se refiere Grupo Goula S.A.S. o a cualquiera de las Compañías Filiales (Al centro de la mesa).

Compañías Filiales: se refiere a cualquier compañía controlada directa o indirectamente por Grupo Goula S.A.S., incluyendo a: Al centro de la Mesa y las que llegasen a ser controladas directa o indirectamente.

También serán consideradas Compañías Filiales aquellas en las cuales Grupo Goula S.A.S ejerza control, unidad de propósito y dirección.

Dato Personal: cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Dato Público: dato que la ley o la Constitución determina como tal, así como todos aquellos que no sean Datos Semiprivados o Privados.

Dato Privado: es aquel dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular de la información.

Dato Semiprivado: es aquel dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular, sino a cierto sector o grupo de personas.

Dato Sensible: es el dato que afecta 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.

Encargado del Tratamiento: persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el Tratamiento de Datos Personales por cuenta del responsable del Tratamiento.

Hábeas Data: es la facultad que tiene el Titular de los Datos Personales de exigir a las administradoras de los mismos el acceso, inclusión, exclusión, corrección, adición, actualización y certificación de los Datos Personales, así como la limitación en su divulgación, publicación o cesión.

Responsable del Tratamiento: persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el Tratamiento de Datos Personales, en este caso las Compañías y entidades sin ánimo de lucro que hacen parte del Grupo Goula S.A.S.

Titular: persona natural cuyos Datos Personales son objeto de Tratamiento. Para el Grupo Goula S.A.S serán Titulares de la información los clientes, consumidores, usuarios, colaboradores, proveedores, aliados, contratistas, usuarios, empleados, colaboradores, accionistas, visitantes, candidatos a procesos de selección, aprendices, trabajadores en misión, grupos de interés y cualquier otra persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento por las Compañías, ya sea directa o indirectamente.

Transferencia de Datos: tiene lugar cuando el responsable y/o el Encargado del Tratamiento de Datos Personales, ubicado en Colombia, envía la información o los Datos Personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

Transmisión de Datos: Tratamiento de Datos Personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de Colombia, con el objeto de que un encargado realice el Tratamiento por cuenta del responsable.

Tratamiento: cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como: recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

I. PRINCIPIOS RECTORES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El Grupo Goula S.A.S se compromete con los Titulares de la información a tratar sus Datos Personales de conformidad con los siguientes principios:

Principio de legalidad: el Grupo Goula S.A.S es consciente de que el Tratamiento al que se refiere la Ley 1581 de 2012 es una actividad reglada, que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

Principio de finalidad: el Grupo Goula S.A.S tratará los Datos Personales con una finalidad legítima, de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual será informada al Titular.

Principio de libertad el Grupo Goula S.A.S tratará los Datos Personales solo con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular. Los Datos Personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin Autorización previa o en ausencia de mandato legal o judicial.

Principio de veracidad o calidad: la información que sea objeto de Tratamiento debe ser veraz, completa, actualizada, comprobable y comprensible. En el Grupo Goula S.A.S está prohibido el Tratamiento de Datos Personales fraccionados o que induzcan a error.

Principio de transparencia: el Grupo Goula S.A.S conoce que los Titulares de la información tienen derecho a obtener, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de los Datos Personales que le conciernan.

Principio de acceso y circulación restringida: el Tratamiento estará sujeto a los límites derivados de la naturaleza de los Datos Personales, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y en la Constitución. En este sentido, el Tratamiento solo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley. Con excepción de la información pública, el Grupo Goula S.A.S no pondrá a disposición los Datos Personales en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo si el acceso es técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la Ley 1581 de 2012.

Principio de seguridad: el Grupo Goula S.A.S manejará la información sujeta a Tratamiento con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Principio de confidencialidad: todas las personas que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales que no tengan la naturaleza de Datos Públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de Datos Personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley 1581 de 2012 y en los términos de la misma.

II. GENERALIDADES

El Grupo Goula S.A.S se compromete a:

- Todo empleado que inicie vínculo laboral con alguna de las Compañías tendrá en su contrato laboral una cláusula que exprese el compromiso de cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1377 del 2013.
- Incluir en el reglamento interno de trabajo un texto relativo a la obligación de cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1377 del 2013.

Todo tercero que por relación con áreas o con alguna de las Compañías requiera Bases de Datos Personales, se le pedirá cláusula contractual donde se exprese el conocimiento de la normativa y la responsabilidad en el cumplimiento de esta y así mismo, requerirá previa Autorización por parte del Titular para tratar sus Datos Personales.
- A todos los proveedores, clientes, consumidores, voluntarios o vinculados por cualquier medio, empleados, o cualquier otra persona cuya información sea objeto de Tratamiento por parte de Goula, se les pedirá por escrito la Autorización para que sus Datos Personales puedan ser tratados sin restricciones. Esta se extenderá a todos los fines que en el ejercicio se presenten.
- Todas las Bases de Datos que las áreas y Compañías traten tendrán garantía de recuperación (Back up).
- Se tendrá acceso limitado a las Bases de Datos. Cuando estas se envíen por medios masivos, contendrán claves para que el acceso a ellas sea restringido.
- No se publicarán Bases de Datos en la intranet o en internet sin que estas tengan restricción para su acceso.
- Periódicamente las Compañías propiciarán campañas para la actualización de sus Bases de Datos.
- Para el Tratamiento de Bases de Datos todas las áreas que así lo requieran tendrán el procedimiento escrito que garantice el cumplimiento de la Política, de la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1377 del 2013.

III.AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los Datos Personales que son incluidos en las Bases de Datos de las Compañías provienen de la información recolectada en virtud de vínculos propios del desarrollo de su objeto social, comerciales, contractuales, laborales, o de cualquier otra índole.

Al momento de la recolección de los Datos Personales, la Compañía solicitará a los Titulares la Autorización para el Tratamiento de los mismos, de manera previa, expresa, e informando a estos sobre: (i) los Tratamientos que realizará la Compañía y las finalidades específicas de estos; (ii) la libertad de responder las preguntas dirigidas a menores de edad o sobre Datos Sensibles; (iii) los derechos que tienen los Titulares frente a la Compañía y a los demás Encargados y Responsables del Tratamiento, y los medios para ejercerlos; (iv) la identificación de la Compañía Filial o entidad sin ánimo de lucro que haga parte del Grupo Goula S.A.S como Responsable del Tratamiento; y (v) la ubicación de la presente Política.

Los Datos Personales recolectados por las Compañías son almacenados en medios físicos y digitales, propios o contratados con proveedores especializados, procurando salvaguardar la confidencialidad y seguridad de la información personal de los Titulares.

La Autorización también podrá obtenerse por conductas inequívocas del Titular del Dato Personal, las cuales permitan concluir de manera razonable que este otorgó su consentimiento para el Tratamiento de su información. Dichas conductas deben exteriorizar de manera clara la voluntad de autorizar el Tratamiento.

El consentimiento del Titular se podrá obtener por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, tales como: comunicación escrita, verbal, virtual o por conductas inequívocas.

Las Compañías conservarán pruebas de dichas autorizaciones de manera adecuada, velando y respetando los principios de privacidad y confidencialidad de la información.

Cuando no se cuente con la autorización previa y expresa del Titular, la Compañía deberá abstenerse de realizar Tratamiento alguno sobre los Datos Personales, salvo que se trate de alguno de los siguientes eventos, los cuales no es necesaria la autorización:

- Adopción de medidas para la ejecución de un contrato celebrado con el Titular.
- Envío de información requerida por una autoridad judicial o administrativa, en ejercicio de sus funciones.
- Tratamiento para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Tratamiento de Datos Personales de naturaleza pública, o aquellos relacionados con el registro civil de las personas.

IV. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los Datos Personales de los Titulares son recolectados y tratados por las Compañías en desarrollo de su objeto social y con las siguientes finalidades:

- **Clientes y consumidores**

- Realizar todas las gestiones necesarias tendientes a confirmar y actualizar la información del cliente.
- Validar y verificar la identidad del cliente para el ofrecimiento de productos y servicios, así mismo para compartir la información con diversos actores del mercado.
- Establecer, mantener y terminar una relación contractual.
- Ofrecer y prestar productos o servicios a través de cualquier medio o canal de acuerdo con el perfil del cliente y los avances tecnológicos.
- Enviar información de campañas comerciales actuales y futuras, promoción de productos y servicios tanto propios como de terceros, y demás comunicaciones necesarias para mantener comunicado y enterado al cliente a través de: llamada telefónica, mensaje de texto, correo electrónico, Facebook, Twitter, Instagram o cualquier red social de integración o mensajería instantánea, entre otros.
- Suministrar información comercial, legal, de productos, de seguridad, de servicio o de cualquier otra índole.
- Conocer la ubicación y datos de contacto del cliente para efectos de la prestación de servicios y/o notificaciones con fines de seguridad y ofrecimiento de beneficios y ofertas comerciales.
- Efectuar análisis e investigaciones comerciales, estadísticas, de riesgos, de mercado, incluyendo contactar al cliente para estos fines.
- Prevenir el lavado de activos, la financiación del terrorismo, así como detectar el fraude, la corrupción y otras actividades ilegales.
- Realizar, validar, autorizar o verificar transacciones, incluyendo, cuando sea requerido, la consulta y reproducción de Datos Sensibles tales como la huella digital, imagen o voz, entre otros
- .
- .

- Consultar multas y sanciones ante las diferentes autoridades administrativas y judiciales o Bases de Datos Públicos que tengan como función la administración de datos de esta naturaleza.
- Responder a solicitudes de autoridades judiciales o administrativas competentes, procurando en todo caso divulgar sólo la información pertinente y necesaria para dar respuesta a la respectiva solicitud.
- Adoptar medidas de bioseguridad y salubridad para el control y mitigación del Covid-19 y otras enfermedades.
- Mantener comunicación constante con el Titular de los Datos Personales sobre las actividades, programas y eventos desarrollados o próximos a ser desarrollados por la Compañía.
 - Realizar campañas de publicidad y mercadeo, y ofrecer productos y servicios.
 - Comunicar ofertas, descuentos o promociones de productos o servicios propios.
 - Otorgar garantía sobre los productos y servicios adquiridos según la ley aplicable.
- Contactar al Titular de los Datos Personales por diferentes medios para realizar encuestas de satisfacción respecto de los productos y servicios ofrecidos por la Compañía.
- Realizar estudios de mercado, acciones de inteligencia de negocios, investigaciones de tendencias de mercado y analítica de datos que permitan establecer preferencias de consumo, utilizando los Datos Personales para generar información consolidada sobre hábitos, tendencias, consumos y comportamientos de los Titulares, la cual no estará asociada a Datos Personales en forma individualizada.
- Desarrollar e implementar programas de fidelización y/o mejora de los servicios para los clientes.
- Atender las solicitudes relacionadas con ventas, estado de orden de compra y servicio al cliente.
- Gestionar las consultas, quejas y reclamos presentadas por los Titulares de Datos Personales, respecto de los servicios y productos ofrecidos por la Compañía.
 - Gestionar transacciones electrónicas con pasarelas de pago.
- Reportar a las entidades y autoridades correspondientes, es decir, EPS, ARL y Secretarías de Salud municipales, distritales o departamentales, acerca de la aparición de nuevos brotes de Covid-19 u otras enfermedades.
 - Realizar actividades de videovigilancia.
- Consultar y obtener datos clínicos o relacionados con la salud (Datos Sensibles) con la finalidad de ofrecer productos y servicios desarrollados por la Compañía.
- Facilitar el conocimiento integral y la elaboración de propuestas de valor a partir del uso de Bases de Datos que contengan tanto Datos Privados como Datos Sensibles, en especial, Datos Personales relacionados con la salud.
- Tratar sus Datos Personales, incluso los biométricos o de salud, que son Datos Sensibles, pudiendo o no utilizar computación en la nube o plataformas tecnológicas, para las finalidades aquí descritas.
- Compartir los Datos Personales con las Compañías Filiales y entidades sin ánimo de lucro pertenecientes al Grupo Goula S.A.S, para ofrecer productos y servicios.

- **Proveedores, contratistas y aliados**

- La información solicitada al proveedor, contratista o aliado podrá incluir información de la persona natural o jurídica según corresponda. Así mismo, es posible que se solicite información de los empleados del proveedor, contratista o aliado que se encuentren dedicados a cumplir alguna función o relación con la Compañía, que por la labor desempeñada requieran acceso a los aplicativos y/o sistemas u otros de la organización.
- Realizar el proceso de selección y vinculación del proveedor, contratista o aliado con la Compañía, generando el desarrollo de los procedimientos internos, los cuales son de relacionamiento, contables, financieros, comerciales, logísticos, entre otros.
- Ejecutar convenios y alianzas, y gestionar y fortalecer las relaciones contractuales con el proveedor, contratista o aliado, permitiendo un mayor control en las obligaciones asumidas por las partes.
- Ofrecer y prestar productos o servicios a través de cualquier medio o canal de acuerdo con el perfil del proveedor, contratista o aliado, y de acuerdo con los avances tecnológicos.
- Efectuar análisis e investigaciones comerciales, estadísticas, de riesgos, de mercado y financiera a partir de los resultados del proveedor, contratista o aliado.
- Realizar todas las gestiones necesarias tendientes a confirmar y actualizar la información del proveedor contratista o aliado.
- Responder a solicitudes de autoridades judiciales o administrativas competentes, procurando en todo caso divulgar sólo la información pertinente y necesaria para dar respuesta a la respectiva solicitud.
- Consultar y obtener datos clínicos o relacionados con la salud (Datos Sensibles) con la finalidad de ofrecer productos y servicios desarrollados por la Compañía.
- Facilitar el conocimiento integral y elaboración de propuestas de valor para sus clientes a partir del uso de Bases de Datos que contengan tanto Datos Privados como Sensibles, en especial, aquellos relacionados con la salud.
- Tratar sus Datos Personales, incluso los biométricos o de salud, que son Datos Sensibles, pudiendo o no utilizar computación en la nube o plataformas tecnológicas, para las finalidades aquí descritas.
- Compartir los Datos Personales con las compañías pertenecientes al Grupo Goula S.A.S, para ofrecer productos y servicios.

- **Aspirantes y colaboradores**

La información que la Compañía recolecta de aspirantes o candidatos a cargos dentro de esta es tratada con la finalidad de realizar la evaluación de ingreso y el proceso de vinculación del aspirante. Los Datos Personales suministrados por los interesados en las vacantes de la Compañía y los obtenidos en el proceso de selección se limitan a la información relacionada con su participación en el mismo y no podrán utilizarse para otros fines.

El Tratamiento de la información personal de los empleados o colaboradores tiene como finalidad la gestión de las relaciones laborales existentes con estos, así como el desarrollo de las diferentes actividades establecidas por la Compañía, entre las cuales resaltamos las siguientes:

Adelantar procesos de selección, admisión e ingreso de personal.

- Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas con el Titular de los Datos Personales, con relación al pago de salarios, prestaciones sociales y demás retribuciones consagradas en el contrato de trabajo, o según lo disponga la ley.
- Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas con el Titular de los Datos Personales, en relación con el desarrollo de vínculos laborales, de aprendizaje y de prestación de servicios.
- Realizar actividades requeridas por el área administrativa, incluyendo, pero sin limitarse a: la identificación plena del empleado, aprendiz o prestador de servicios, archivo y manejo de su información de contacto y de su información académica y profesional.
- La prevención de fraudes y lavado de activos, y el control de los mecanismos y protocolos de seguridad y videovigilancia de la infraestructura y de las instalaciones.
- Ofrecer programas de bienestar empresarial para los empleados y sus familiares, así como la comunicación de eventos y programas institucionales.
- Emitir certificaciones relativas a su condición de empleado.
- Implementar los protocolos de bioseguridad ordenados por el Gobierno Nacional para la realización de las actividades laborales y productivas en condiciones adecuadas de salubridad, como consecuencia de la pandemia Covid-19 u otras enfermedades.
- Conocer y hacer seguimiento al estado de salud de los empleados, aprendices, contratistas y demás personal vinculado e identificar posibles brotes de Covid-19 u otras enfermedades.
- Compartir información con proveedores, consultores y contratistas con los que la Compañía desarrolle actividades en cumplimiento de su objeto social.
- Compartir los Datos Personales con las Compañías pertenecientes al Grupo Goula S.A.S, para ofrecer productos y servicios.

V. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

a) Tratamiento de Datos Personales

El Tratamiento que llevarán a cabo los responsables de las Bases de Datos se realizará conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y las normas que lo adicionen o modifiquen, así como con lo establecido en la presente Política y las respectivas autorizaciones de Tratamiento de Datos Personales.

b) Límite temporal del Tratamiento de Datos Personales

La Compañía dará Tratamiento a los Datos Personales por el término que sea razonable y necesario, el cual no será inferior al término de duración de la respectiva Compañía o de la relación contractual, legal o comercial que se tenga con el Titular de los Datos Personales. Una vez cese la finalidad o la necesidad del Tratamiento de los Datos Personales, los mismos serán eliminados de las Bases de Datos de la Compañía o serán archivados bajo medidas de seguridad adecuadas, a efectos de sólo ser divulgados cuando la ley así lo exija.

c) Tipo de Datos Personales que son tratados por las Compañías

En desarrollo de las finalidades antes descritas, la Compañía recolecta y da Tratamiento a Datos Personales de identificación de los Titulares, datos de contacto, datos de ubicación, lugar y fecha de nacimiento, información socioeconómica, estado civil, género, edad, datos biométricos, antecedentes judiciales o disciplinarios, información laboral y académica, información de salud, imagen y videos, Datos Sensibles, entre otros.

En el evento en que la Compañía recolecte y dé Tratamiento a Datos Personales de niños, niñas y adolescentes, se respetará el interés superior de estos y sus derechos fundamentales. La Compañía solicitará la respectiva autorización para el Tratamiento de los Datos Personales al representante del niño, niña o adolescente, garantizando en todo caso el derecho del menor a ser escuchado.

En el Tratamiento de Datos Sensibles, la Compañía dará especial cumplimiento a los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012 y a los derechos fundamentales asociados a este tipo de información. Ninguna actividad de la Compañía estará condicionada a la entrega de Datos Sensibles por parte del Titular, salvo que así lo requiera la ley vigente.

d) La Compañía actuando como Encargado del Tratamiento de Datos Personales

La Compañía podrá recibir, en calidad de Encargado del Tratamiento, los Datos Personales de los Titulares proporcionados por terceros con los que tenga un vínculo contractual, sujetándose en estos eventos al cumplimiento de los deberes establecidos en el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012.

e) Transmisión y Transferencia de Datos Personales a terceros

La Compañía podrá transmitir o transferir los Datos Personales recolectados a terceros ubicados en Colombia o en el exterior, incluyendo las demás Compañías Filiales, para el ejercicio de cualquiera de las finalidades antes descritas. En todo caso, la Compañía adoptará las medidas legales y tecnológicas para garantizar la seguridad y confidencialidad de los Datos Personales, y exigirá a los Encargados del Tratamiento el cumplimiento de los deberes establecidos en el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012. Para la Transferencia de Datos Personales de los Titulares, la Compañía tomará las medidas necesarias para que los terceros conozcan y se comprometan a observar la presente Política, bajo el entendido de que la información personal que reciban únicamente podrá ser utilizada para asuntos directamente relacionados con el Grupo Goula s.a.s o los fines autorizados por el Titular de manera expresa, y solamente mientras esta autorización esté vigente. No podrá ser usada o destinada para propósitos o fines diferentes. También se celebrarán acuerdos de confidencialidad y se establecerán obligaciones Responsable-Encargado cuando el tipo de entrega lo amerite.

f) Uso de cookies

Las Compañías podrán hacer uso de cookies para mejorar sus plataforma o sitios web y la experiencia de navegación; y para adaptar la publicidad y el contenido que el Titular visualice. El Titular podrá modificar sus preferencias sobre el uso de cookies, pero algunas restricciones de cookies implican dejar de aprovechar al máximo las ventajas disponibles en las plataformas o sitios web. La información que se recopila mediante las cookies se encuentra cifrada y no será utilizada para identificar y/o revelar la información del usuario. De igual forma no se recopilarán datos de los usuarios, tales como: número de tarjetas débito o crédito u otra información de carácter financiero o crediticio.

g) Procesos de pagos

Dentro de las alternativas que se contemplan en este portal para la cancelación de los productos y/o servicios seleccionados por el usuario, la Compañía ofrece, en algunos casos, un vínculo (link) que comunica con los portales web de las respectivas entidades financieras, en las cuales se procede a realizar el pago, y por consiguiente, en tales eventos el manejo de la información personal será de responsabilidad exclusiva de la entidad financiera, según lo establecido en los acuerdos con los usuarios. En los eventos en los que no exista dicho vínculo, sino que la información es proporcionada directamente a la Compañía a través de este portal, la responsabilidad por el manejo de la información personal será en los términos establecidos en este documento. La información no será compartida con terceros a menos de que resulte necesario para el adecuado cumplimiento de las finalidades enunciadas, esto con fundamento en contratos o acuerdos de Transmisión o Transferencia de los Datos Personales. La Compañía podrá realizar análisis estadísticos, históricos y de mercadeo, con base en los datos personales tratados, en tal caso podrá entregar los resultados a terceros, pero al hacerlo, no suministrará información personal sin la autorización de los Titulares de los Datos Personales.

VI. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES

De conformidad con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el Titular de los Datos Personales tendrá los siguientes derechos:

- Acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que sean objeto de Tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a la Compañía, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- Ser informado, previa solicitud dirigida a la Compañía (responsable) o al Encargado del Tratamiento, acerca del uso que se le ha dado a sus Datos Personales.
- Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a la Compañía (responsable) o Encargados del Tratamiento. El derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Presentar solicitudes y reclamos relacionados con la regulación vigente en materia de Protección de Datos Personales.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los Datos Personales, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- Acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.
- Abstenerse de dar respuesta a preguntas sobre Datos Sensibles, o sobre Datos Personales de los niños, niñas y adolescentes.

VII. PROCEDIMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS

Los procedimientos establecidos por la Compañía para garantizar los derechos de los Titulares podrán ser ejercidos:

- Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el Responsable del Tratamiento.
- Por sus Causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.
- Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

Procedimiento para la atención de consultas

El Titular podrá presentar consultas a la Compañía para efectos de:

- Conocer el uso dado a sus Datos Personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a la Compañía.
- Acceder a sus Datos Personales que se encuentren en los sistemas de la Compañía.

Las consultas deberán ser presentadas indicando en el asunto del mensaje “Ejercicio del derecho de acceso o consulta”.

Las consultas presentadas serán resueltas por la Compañía dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a partir del recibo de la consulta. Si la consulta está incompleta, la Compañía requerirá al Titular para que allegue la información o documentación que falte, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación. –Si pasaran dos (2) meses desde la fecha del requerimiento efectuado por la Compañía sin que sea atendido por el Titular, se entenderá que este ha desistido de su consulta. El tiempo de respuesta de las consultas podrá ser incrementado en cinco (5) días hábiles, cuando la misma no pudiere ser atendida en el término inicial, hecho que informará la Compañía al Titular.

Procedimiento para la atención de reclamos

El Titular podrá presentar reclamos a la Compañía para efectos de

- Informar un indebido Tratamiento efectuado a sus Datos Personales.
- Corregir, actualizar o solicitar la supresión de sus Datos Personales.
- Revocar la Autorización para el Tratamiento de sus Datos Personales.

La Compañía dará respuesta a los reclamos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de este. Si el reclamo está incompleto, la Compañía requerirá al Titular para que allegue la información o documentación que falte, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación. Si pasaren dos (2) meses desde la fecha del requerimiento efectuado por la Compañía sin que haya sido atendido por el Titular, se entenderá que este ha desistido de su reclamo.

El tiempo de respuesta de los reclamos podrá ser incrementado en ocho (8) días hábiles, cuando el mismo no pudiere ser atendido en el término inicial, hecho que informará la Compañía al Titular. En el evento en que la Compañía no sea competente para resolver el reclamo, dará traslado de este a quien sea competente dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, e informará este hecho al Titular.

Resulta necesario advertir, que la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la Autorización, no procederá cuando el Titular tenga vigente un deber legal o contractual con la Compañía.

VIII. CANALES DE ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS

Para presentar consultas, reclamaciones, ampliar información, o para consultar sus Datos Personales, solicitar que sean modificados, actualizados, rectificados o suprimidos, o para revocar la Autorización para su Tratamiento, puede contactarse con las líneas telefónicas y páginas de internet aquí citadas. El área encargada de atender las solicitudes antes descritas es el área de Servicio al Cliente para consumidores y clientes, y para proveedores, el área de Compras de Servicios Goula S.A.S. Dicha atención, para los afiliados y proveedores de los Fondos, será atendida directamente por estos. Las personas vinculadas por cualquier medio a las entidades sin ánimo de lucro que hacen parte del Grupo Goula S.A.S, o que sean sus proveedores, pueden acudir a estas entidades para la atención de sus solicitudes.

Al centro de la mesa:

Teléfono: 3209008619

Página web: <https://www.alcentrodelamesa.com/>

Correo electrónico: antoniovera@goula.lat

Dirección: Calle 109#15-24, loc 5, Bogotá

Goula SAS:

Teléfono: 3202543240

Página web: <https://www.linkedin.com/showcase/goula-andino/posts/?feedView=all>

Correo electrón: alejandra.hernandez@goula.lat

Dirección: Carrera 15 No. 93 A 84, Bogotá.

Los Titulares deben incluir en la consulta o reclamo que presenten a la Compañía: (i) nombre y apellidos del Titular, (ii) datos de contacto del Titular, incluyendo dirección física o correo electrónico, y teléfonos de contacto, (iii) fotocopia del documento de identidad del Titular, o del representante junto con los documentos que acrediten tal representación, (iv) los hechos que dan lugar a la consulta o reclamo, (v) la petición concreta, (vi) los documentos que quieran hacer valer, (vii) número de identificación y firma.

IX. INFORMACIÓN SOBRE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO

La siguiente es la información de las Compañías que integran el Grupo Goula S.A.S:

Al centro de la mesa:

Teléfono: 3209008619

Página web: <https://www.alcentrodelamesa.com/>

Correo electrónico: antoniovera@goula.lat

Dirección: Calle 109#15-24, loc 5, Bogotá

Goula SAS:

Teléfono: 3202543240

Página web: <https://www.linkedin.com/showcase/goula-andino/posts/?feedView=all>

Correo electrón: alejandra.hernandez@goula.lat

Dirección: Carrera 15 No. 93 A 84, Bogotá.

X. PROGRAMAS DE FORMACIÓN

El Grupo Goula S.A.S se compromete a ofrecer capacitaciones a sus empleados que participen en los procesos de Tratamiento de Datos Personales, a fin de que conozcan la presente Política, sus responsabilidades y los procedimientos que deben seguir para garantizar un Tratamiento adecuado de los Datos Personales.

XI. PERIODO DE VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS

Las Bases de Datos tendrán el periodo de vigencia que corresponda a la finalidad para la cual se autorizó su Tratamiento y de las normas especiales que regulen la materia, así como aquellas normas que establezcan el ejercicio de las funciones legales asignadas a la Compañía.

XII. VIGENCIA Y MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La presente Política rige a partir de su publicación, cuya fecha se indica al inicio de este documento.

Esta Política puede ser modificada en cualquier tiempo, con la finalidad de adaptarla a novedades legislativas o jurisprudenciales, así como a mejores prácticas que se desarrollen sobre la protección de Datos Personales. En caso de haber cambios sustanciales en el contenido de la Política, referidos a la identificación del Responsable y a la finalidad del Tratamiento de los Datos Personales, los cuales puedan afectar el contenido de la autorización, el Responsable del Tratamiento comunicará estos cambios al Titular antes de, o a más tardar al momento de, implementarlos, a través del sitio web <https://www.alcentrodelamesa.com/> donde se pondrá a disposición de los Titulares la versión modificada de la Política y la fecha de su entrada en vigencia. Además, el responsable deberá obtener una nueva autorización cuando el cambio se refiera a la finalidad del Tratamiento.

