

Política de Tratamiento de Datos Personales

GONZÁLEZ OROZCO

1. ¿Para qué sirve esta política?

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales tiene por objeto informar, de manera clara y transparente, cómo GONZÁLEZ OROZCO recolecta, usa, almacena, comparte y protege los datos personales de los titulares que se contactan con la empresa a través de su landing page, redes sociales y canales de atención, así como los mecanismos para ejercer sus derechos de habeas data.

2. ¿A quién aplica?

Esta política aplica al tratamiento de datos personales de:

- Potenciales clientes que diligencian formularios de contacto en la landing page.
- Clientes que inician o mantienen una relación precontractual, contractual o poscontractual con la empresa.
- Titulares que interactúan por canales digitales de la empresa (sitio web, redes sociales y PQRS).

Esta política está diseñada exclusivamente para el tratamiento de datos de clientes y potenciales clientes.

3. Marco normativo

El tratamiento de datos personales por parte de GONZÁLEZ OROZCO se rige, entre otras, por las siguientes normas:

- Constitución Política de Colombia (arts. 15 y 20).
- Ley 1581 de 2012.
- Decreto 1377 de 2013.
- Decreto Único 1074 de 2015.
- Ley 1266 de 2008 (cuando aplique información financiera, crediticia, comercial y de servicios).
- Circular Externa 005 de 2017 (SIC).
- Circular Externa 008 de 2017 (SIC).
- Demás normas que modifiquen, adicionen o sustituyan las anteriores.

4. responsable del tratamiento

Razón social: GONZÁLEZ OROZCO SAS

NIT: Correo: gonzalezorozcolex@gmail.com

WhatsApp: +57 319 5865612

Sitio web: www.gonzalezorozco.com

5. Principios que aplicamos

- Legalidad
- Finalidad
- Libertad
- Veracidad o calidad
- Transparencia
- Acceso y circulación restringida
- Seguridad
- Confidencialidad

6. ¿Qué datos tratamos?

Para la captación y gestión de clientes y potenciales clientes, tratamos los datos estrictamente necesarios, entre ellos:

- Identificación: nombre completo y número/documento de identificación.
- Contacto: número de WhatsApp, correo electrónico y/o teléfono.
- Información del caso o solicitud: breve relato de los hechos o del asunto consultado.
- Trazabilidad de la atención: fecha de contacto, canal de ingreso, historial de comunicaciones y gestión del caso.
- Datos técnicos mínimos del canal digital: cuando aplique, información de navegación necesaria para seguridad del formulario y funcionamiento de la plataforma (por ejemplo, IP, fecha/hora de envío y navegador).

No solicitamos datos sensibles de manera obligatoria en la landing. Si el titular los comparte de forma voluntaria, serán tratados únicamente cuando resulte estrictamente necesario y conforme a la ley.

7. Finalidades del tratamiento

Los datos recolectados se utilizan exclusivamente para las siguientes finalidades:

- Contactar al titular por WhatsApp, llamada o correo electrónico para atender su solicitud.
- Analizar preliminarmente el relato de hechos para clasificar el tipo de asunto y determinar viabilidad inicial de atención.

- Gestionar la etapa precontractual, incluyendo agendamiento, intercambio de información, envío de propuestas y cotizaciones.
- Formalizar y ejecutar la relación contractual cuando el titular decida contratar servicios.
- Atender solicitudes posteriores del cliente, incluyendo seguimiento, soporte y PQRS.
- Cumplir obligaciones legales, regulatorias y de reporte ante autoridades competentes.
- Prevenir fraude, suplantación o uso indebido de los canales de contacto.
- Mejorar la calidad del servicio y los tiempos de respuesta mediante análisis internos de gestión comercial y operativa.

Limitación de finalidad: GONZÁLEZ OROZCO no usará los datos para finalidades incompatibles con las aquí descritas, ni los comercializará o venderá.

8. Datos sensibles, menores de edad e información especial

- Datos sensibles: su entrega es facultativa. El titular no está obligado a suministrarlos.
- Menores de edad: no dirigimos esta landing a menores. Si excepcionalmente se requiere tratar datos de menores, se actuará conforme a la ley, con autorización del representante legal y protección reforzada de sus derechos.
- Recomendación al titular: evitar incluir en el "breve relato" datos sensibles o información de terceros que no sea estrictamente necesaria.

9. Autorización del titular

El tratamiento de datos personales se realiza con autorización previa, expresa e informada del titular, salvo excepciones legales. La autorización podrá obtenerse por medios electrónicos, digitales o cualquier mecanismo idóneo que permita su registro y trazabilidad, incluyendo la aceptación mediante checkbox en formularios web.

10. ¿Con quién compartimos la información?

GONZÁLEZ OROZCO podrá compartir datos personales, cuando sea necesario, con:

- El titular, sus causahabientes o apoderados debidamente acreditados.
- Autoridades judiciales o administrativas en ejercicio de funciones legales.
- Encargados del tratamiento (proveedores tecnológicos o de soporte) bajo contrato y deberes de confidencialidad y seguridad.
- Terceros autorizados por ley o por el titular.
- Cuando intervengan terceros, la empresa exigirá cumplimiento del régimen de protección de datos y medidas adecuadas de seguridad.

11. Derechos de los titulares

El titular puede ejercer en cualquier momento los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- Ser informado sobre el uso dado a sus datos.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando proceda.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), una vez agotado el trámite interno cuando corresponda.

12. Canales y procedimiento para consultas y reclamos

- Canal principal: gonzalezorozcolex@gmail.com
- Requisitos mínimos de la solicitud
 - Nombre completo del titular.
 - Documento de identificación.
 - Descripción clara de la consulta o reclamo.
 - Datos de contacto para respuesta.
 - Soportes, si aplican.
- Términos de respuesta
 - Consultas: hasta diez (10) días hábiles; si no es posible responder en ese término, se informará al titular y se responderá en máximo cinco (5) días hábiles adicionales.
 - Reclamos: hasta quince (15) días hábiles; si no es posible responder en ese término, se informará al titular y se responderá en máximo ocho (8) días hábiles adicionales.

Si la solicitud está incompleta, se requerirá subsanación dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción. Si transcurren dos (2) meses sin subsanar, se entenderá desistida.

13. Revocatoria de autorización y supresión de datos

El titular podrá solicitar la revocatoria de la autorización o la supresión de sus datos cuando sea procedente legalmente. La supresión no procederá cuando exista deber legal o contractual de conservación, o cuando su eliminación impida actuaciones administrativas o judiciales en curso.

14. Conservación de la información



Los datos se conservarán por el tiempo necesario para cumplir las finalidades informadas y las obligaciones legales o contractuales aplicables.

- Potenciales clientes no vinculados: hasta [24] meses contados desde el último contacto, salvo autorización para conservación mayor o deber legal distinto.
- Clientes vinculados contractualmente: durante la vigencia del contrato y por el término adicional exigido por la normativa aplicable en materia legal, contable, tributaria, probatoria y de archivo.

15. Vigencia y cambios

Esta política rige a partir de su publicación en el sitio web de GONZÁLEZ OROZCO. La empresa podrá modificarla por cambios normativos, regulatorios, tecnológicos u operativos. La versión vigente será la publicada en el sitio web.

16. Publicación

La presente política estará disponible para consulta permanente en:
GONZALEZOROZCO.COM