

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y PRIVACIDAD WEB

GRUPO EMPRESARIAL GLOCORTEL S.A.S.

En cumplimiento de la **Ley 1581 de 2012** (Ley Estatutaria para la Protección de Datos Personales), el **Decreto 1377 de 2013**, y demás normas concordantes vigentes en la República de Colombia, el **GRUPO EMPRESARIAL GLOCORTEL S.A.S.** (en adelante, "**GLOCORTEL**"), sociedad comercial legalmente constituida, identificada y domiciliada en Colombia, establece la presente Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales aplicable a todos los usuarios, clientes, proveedores, contratistas y colaboradores que registren, suministren o autoricen el manejo de sus datos a través de nuestro portal web, canales virtuales y herramientas automatizadas de atención.

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

- **Razón Social:** GRUPO EMPRESARIAL GLOCORTEL S.A.S.
- **Domicilio Principal:** Bogotá D.C., Colombia.
- **Canal Oficial de Atención para Consultas/Peticiones:** atencionalusuario@geglas.com
- **Canal de Soporte y Contacto Virtual:** <https://grupoempresarialglocortel.com/CONTACTOS/>

2. PRINCIPIOS RECTORES

GLOCORTEL aplicará de manera integral los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad en la recolección, almacenamiento, uso y supresión de la información recibida.

3. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Los datos personales que se recolectan a través de los formularios web, sistemas de tickets de soporte técnico, cotizaciones, correos electrónicos y nuestro asistente automatizado corporativo (*FenixBot*) serán tratados para las siguientes finalidades legítimas:

1. **Gestión de Soporte Técnico:** Crear, rastrear y dar solución a incidencias o solicitudes de infraestructura tecnológica a través de la asignación de tickets numerados.
2. **Relación Comercial y Contractual:** Remitir propuestas de servicios, cotizaciones de infraestructura, software o ciberseguridad, y gestionar la facturación o cobranza derivada de las relaciones comerciales contractuales.
3. **Atención al Usuario:** Validar la identidad del titular, procesar requerimientos, peticiones, quejas, reclamos (PQR) y orientar al usuario hacia los canales correspondientes de la empresa.
4. **Talento Humano:** Evaluar hojas de vida y perfiles profesionales suministrados de forma voluntaria a través del módulo corporativo "Trabaja con Nosotros".
5. **Seguridad Informática:** Garantizar la seguridad de los entornos web de la empresa, registrar logs de navegación para la prevención de fraudes y mitigar riesgos de ciberseguridad industrial.

4. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES Y DE MENORES DE EDAD

- **Datos Sensibles:** **GLOCORTEL** no recolecta de manera habitual datos sensibles (aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido pueda generar discriminación). En caso de que sea estrictamente necesario para un proceso contractual o legal, se solicitará autorización explícita, informando al titular que no está obligado a autorizar dicho tratamiento.
- **Menores de Edad:** El portal web corporativo y los servicios de **GLOCORTEL** están dirigidos a personas mayores de edad. **GLOCORTEL** velará por el respeto y la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. En caso de capturarse algún dato de un menor, se requerirá de manera obligatoria la autorización previa, expresa e informada de su representante legal.

5. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

De conformidad con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el titular de los datos personales tiene derecho a:

- **Conocer, actualizar y rectificar** sus datos personales frente a **GLOCORTEL** en aquellos datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- **Solicitar prueba de la autorización** otorgada a **GLOCORTEL** para el tratamiento de sus datos, salvo en los casos exceptuados por la ley.
- **Ser informado** por **GLOCORTEL**, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.

- **Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)** por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.
- **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.
- **Acceder en forma gratuita** a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

6. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS (HABEAS DATA)

Los titulares de la información podrán ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar, suprimir el dato y revocar la autorización mediante la presentación de una solicitud formal por los siguientes canales:

1. **Correo Electrónico Oficial:** Enviar comunicación a atencionalusuario@geglas.com indicando en el asunto "Ejercicio de Derechos Habeas Data - [Nombre del Titular]".
 2. **Requisitos de la Solicitud:** La petición deberá contener la identificación completa del titular, la descripción de los hechos que dan lugar a la consulta o reclamo, la dirección de correspondencia de respuesta y los documentos que se deseen hacer valer.
- **Término para Consultas:** Las consultas serán atendidas 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 de forma definitiva, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
 - **Término para Reclamos:** Los reclamos o solicitudes de supresión/revocatoria serán atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción para que subsane las fallas.

7. POLÍTICA DE COOKIES Y DATOS DE NAVEGACIÓN WEB

El sitio web del **GRUPO EMPRESARIAL GLOCORTEL S.A.S.** utiliza cookies y tecnologías de seguimiento técnico y estadístico para mejorar la experiencia del usuario, optimizar el rendimiento del portal, asegurar la persistencia de las sesiones de soporte y recordar las interacciones del menú en nuestro asistente virtual. El usuario tiene la plena libertad de configurar su navegador web para bloquear, restringir o eliminar las cookies si así lo prefiere, entendiendo que esto podría afectar algunas funcionalidades avanzadas de nuestra plataforma corporativa.

8. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En cumplimiento del principio de seguridad establecido en la normatividad colombiana, **GLOCORTEL** adopta las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento en sus bases de datos web e infraestructura tecnológica de almacenamiento.

9. VIGENCIA Y MODIFICACIONES

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales rige a partir de su publicación oficial en los canales digitales corporativos. **GLOCORTEL** se reserva el derecho de modificar los términos de este documento en cualquier momento para adaptarlo a novedades legislativas o jurisprudenciales. Cualquier cambio sustancial será comunicado oportunamente a través de la página web principal antes de su entrada en vigencia.

Última actualización: Junio de 2026.