EXPERTOS EN RECURSOS S.A.S.
NIT.901775414-1
POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Colombia | Versión 1.0

1 Objeto y alcance

Esta política regula la recolección, almacenamiento, uso, circulación, actualización, transmisión, transferencia y supresión de datos personales tratados por la empresa en desarrollo de sus actividades de servicios de aseo, mantenimiento, jardinería, gestión de residuos, servicios operativos y demás servicios que efectivamente preste. Aplica a datos tratados en medios físicos y digitales, incluidos el sitio web, correo, teléfono, WhatsApp empresarial y sistemas internos.

2 Marco normativo

Esta política se interpreta conforme a la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y las demás normas colombianas que resulten aplicables, junto con las instrucciones vigentes de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). La empresa revisará los cambios normativos y ajustará esta política cuando corresponda.

3 Definiciones básicas

Dato personal: información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural identificada o identificable. Titular: persona natural a quien pertenecen los datos. Responsable del tratamiento: persona natural o jurídica que decide sobre la base de datos y su tratamiento. Encargado del tratamiento: persona natural o jurídica que trata datos personales por cuenta del Responsable. Dato sensible: aquel que afecta la intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación, incluidos datos de salud, biométricos y otros definidos por la ley.

4 Datos que pueden tratarse

- Clientes y contactos comerciales: identificación y contacto de personas naturales, cargo, empresa, solicitudes, cotizaciones, contratos, facturación, pagos, PQRS y trazabilidad de comunicaciones.
- Trabajadores y exempleados: identificación, contacto, información contractual y laboral, nómina, seguridad social, formación, gestión de seguridad y salud en el trabajo y soportes legalmente necesarios.
- Candidatos: hoja de vida, experiencia, formación, referencias aportadas, datos de contacto y resultados del proceso de selección pertinentes al cargo.
- Proveedores y contratistas: identificación y contacto de personas naturales, datos comerciales, contractuales, de pago y cumplimiento que sean pertinentes.
- Datos de navegación o formularios web: únicamente los que el sitio web recopile efectivamente, por ejemplo, mediante cookies, herramientas de analítica, píxeles, formularios o registros del servidor.

La empresa limitará la recolección a datos adecuados, pertinentes y necesarios. No solicitará datos sensibles salvo que exista una finalidad legítima, necesidad demostrable y base jurídica aplicable. Cuando la ley requiera autorización para tratar datos sensibles, se informará al titular su carácter sensible y que responder sobre ellos es facultativo.

5 Finalidades del tratamiento

- Atender solicitudes, preguntas, cotizaciones, PQRS, visitas y comunicaciones iniciadas por la persona.
- Gestionar relaciones precontractuales, ofertas, contratos, prestación del servicio, facturación, cartera, pagos y atención posventa.
- Administrar procesos de selección, evaluar perfiles para vacantes concretas y mantener hojas de vida para futuras oportunidades únicamente si el candidato autoriza esa finalidad adicional.
- Gestionar la relación laboral, pagos, prestaciones, seguridad social, formación, control de acceso, seguridad y salud en el trabajo y obligaciones laborales o legales.
- Administrar proveedores, contratistas, órdenes de servicio, pagos, auditorías y obligaciones contractuales o legales.
- Atender requerimientos de autoridades competentes, ejercer o defender derechos y cumplir deberes legales.
- Enviar información comercial, ofertas o publicidad por WhatsApp, correo, teléfono u otros canales solo cuando exista autorización válida para esa finalidad, salvo una base legal distinta que sea aplicable y documentada. La persona podrá retirar en cualquier momento su autorización para recibir publicidad, sin que ello afecte los tratamientos necesarios para la relación contractual o legal.

6 Derechos de los titulares

Los titulares tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos; solicitar prueba de la autorización cuando proceda; conocer el uso dado a sus datos; presentar consultas y reclamos; solicitar la revocatoria de la autorización o supresión cuando sea legalmente procedente; acceder gratuitamente a sus datos; y acudir a la SIC una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante la empresa, según corresponda.

7 Autorización y excepciones

Cuando sea exigible, la empresa obtendrá autorización previa, expresa e informada y conservará prueba consultable. La autorización puede constar por escrito, medio electrónico o conducta inequívoca que permita demostrarla; el silencio no constituye autorización. Solo se prescindirá de autorización en los casos expresamente previstos en la ley y se documentará la base jurídica aplicable.

8 Datos sensibles, niños, niñas y adolescentes

Como regla, la empresa evitará recolectar datos sensibles. Si son indispensables para una finalidad legítima, aplicará controles reforzados, informará que la respuesta es facultativa y obtendrá la autorización exigible. El tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes se limitará a los casos permitidos por la ley, respetando su interés superior y derechos fundamentales.

9 Seguridad, confidencialidad y acceso

La empresa aplicará medidas técnicas, humanas y administrativas proporcionales al riesgo: accesos por función, contraseñas robustas y autenticación multifactor cuando esté disponible, equipos protegidos, copias de seguridad, confidencialidad del personal, control de exportación de información, revisión de permisos, eliminación segura y gestión de incidentes. No se podrán compartir hojas de vida, nóminas o documentos de identidad en grupos de WhatsApp ni conservarlos en dispositivos personales sin autorización y controles.

10 Encargados, transmisiones y transferencias

Cuando proveedores tecnológicos, nómina, selección, alojamiento web, CRM, WhatsApp u otros terceros traten datos por cuenta de la empresa, se identificará su función, ubicación, acceso y condiciones contractuales. Se celebrarán acuerdos de transmisión cuando corresponda y se revisarán las reglas de transferencia internacional antes de habilitarla.

11 Conservación y supresión

Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para la finalidad y los términos legales, laborales, contables, fiscales, contractuales o de defensa de reclamaciones aplicables. La empresa mantendrá una tabla de retención documental que defina, por categoría y tipo documental, el responsable y el plazo de

conservación. Cumplida la finalidad y vencidas las obligaciones de conservación, se suprimirán o anonimizarán de forma segura, salvo deber legal de mantenerlos.

12 Consultas y reclamos

Canal oficial para consultas y reclamos sobre protección de datos personales: gerencia@expertosenrecursos.com. El procedimiento y los términos legales se desarrollan a continuación:

12.1 Recepción y radicación

Recibir las solicitudes por correo electrónico. Registrar la fecha de recepción, el nombre y los datos de contacto del solicitante, el derecho que ejerce, la base de datos involucrada, la descripción, los soportes y el número de radicado. Si actúa un representante, verificar su representación de forma proporcional.

12.2 Clasificación y plazos legales

Consulta: solicitud para conocer los datos personales. Responder dentro de diez (10) días hábiles desde su recepción. Si no es posible, informar al interesado, antes del vencimiento del plazo, los motivos de la demora y la nueva fecha de respuesta, que no podrá superar cinco (5) días hábiles adicionales.

Reclamo: solicitud de corrección, actualización, supresión, revocatoria o presunta infracción. Si está incompleto, requerir al interesado, dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, que subsane las fallas. Si transcurren dos (2) meses desde el requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que desistió del reclamo, conforme a la norma. Una vez completo, incluir en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” y su motivo dentro de los dos (2) días hábiles siguientes. Resolver dentro de quince (15) días hábiles desde el día siguiente a su recibo completo. Si no es posible, informar al interesado los motivos de la demora y la nueva fecha de respuesta antes del vencimiento del plazo, sin superar ocho (8) días hábiles adicionales.

12.3 Investigación y respuesta

1. Confirmar identidad y alcance; no divulgar datos a personas no autorizadas.
2. Consultar los sistemas y encargados que correspondan; preservar evidencia.
3. Evaluar obligaciones legales o contractuales de conservación antes de suprimir.
4. Si se corrige o suprime información, actualizar los sistemas y comunicar la instrucción a encargados pertinentes.
5. Responder de forma clara, completa y por el canal acordado; dejar copia de la respuesta y evidencia de envío.
6. Si el titular no queda satisfecho, informarle que puede acudir a la SIC después de agotar el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable, según corresponda.

12.4 Registro de solicitudes

Llevar un registro de todas las solicitudes de los titulares (“Solicitudes titulares”) y restringir su acceso, porque puede contener datos personales y datos sensibles. Revisar diariamente los vencimientos y escalar las alertas al responsable interno.

12.5 Incidentes de seguridad

Reportar internamente de inmediato cualquier pérdida, envío equivocado, acceso no autorizado, suplantación o exposición. Contener el incidente, conservar registros, evaluar impacto, documentar decisiones y cumplir las obligaciones de reporte que resulten aplicables ante la SIC o los titulares. La gestión de incidentes estará a cargo del responsable interno de protección de datos.

13 Cambios a la política

Las modificaciones sustanciales se comunicarán a los titulares por medios razonables, antes de su implementación cuando corresponda. La versión vigente estará disponible en https://expertosenrecursos.com/ mediante un enlace visible denominado “Política de Tratamiento de Datos Personales”.

14 Aprobación

Aprobó: GERMAN MAURICIO LONDOÑO
Fecha: 30/01/2026
Responsable de revisión anual: GERMAN MAURICIO LONDOÑO

