

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

GRACIA JOYERÍA S.A.S.

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:

GRACIA JOYERÍA S.A.S., sociedad comercial legalmente constituida conforme a las leyes de la República de Colombia, identificada con NIT 901.486.715 - 1, con domicilio en Bogotá D.C., correo electrónico graciajoyeria@gmail.com, en adelante "LA EMPRESA", en su calidad de responsable del tratamiento de datos personales, adopta la presente política en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN:

La presente política aplica a todos los datos personales tratados por LA EMPRESA, en especial aquellos correspondientes a clientes, clientes potenciales y usuarios de sus servicios.

3. DEFINICIONES:

Para efectos de la presente política, se aplican las definiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012, incluyendo: dato personal, tratamiento, titular, autorización, base de datos, entre otros.

4. DATOS PERSONALES RECOLECTADOS:

LA EMPRESA recolecta datos personales a través de los siguientes canales:

- Redes sociales (WhatsApp, Instagram, TikTok, Facebook).
- Página web.
- Atención presencial en establecimiento de comercio.

4.1. Datos recolectados para facturación electrónica:

- Nombres y apellidos.
- Número de cédula o pasaporte (en caso de ciudadanos extranjeros).
- Dirección de residencia.
- Ciudad.
- Correo electrónico.
- Número de celular.

4.2. Datos recolectados sin facturación electrónica:

- Nombres y apellidos (no necesariamente completos).
- Número de celular.
- Dirección de residencia.

El titular podrá suministrar voluntariamente información adicional como número de identificación.



4.3. Otros datos recolectados:

- Fotografías de manos (para procesos de diseño de joyas).
- Audios enviados voluntariamente por el cliente.
- Mensajes y contenido compartido en redes sociales.
- Grabaciones de video y audio en el establecimiento físico.
- Imágenes o textos solicitados para grabados en joyas.
- Datos expuestos voluntariamente por el cliente en reviews de Google y otros medios digitales sobre la empresa.

5. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO:

Los datos personales recolectados serán utilizados para las siguientes finalidades:

- Gestión comercial y contacto con clientes potenciales.
- Elaboración y seguimiento de cotizaciones.
- Procesamiento de pedidos y ventas.
- Facturación electrónica.
- Gestión contable (uso de software como SIIGO).
- Gestión de cartera y cobros.
- Entrega de productos.
- Análisis de productividad y efectividad comercial mediante CRM.
- Envío de información comercial y publicitaria.
- Seguridad de las instalaciones (videovigilancia).
- Atención de peticiones, quejas y reclamos.
- Cumplimiento de obligaciones legales y contractuales.

6. TRATAMIENTO Y ALMACENAMIENTO DE LOS DATOS:

Los datos personales son almacenados en:

- Hojas de cálculo en la nube (Google Drive).
- Software contable (SIIGO).
- Sistemas CRM.
- Historias de conversaciones en redes sociales.
- Sistemas de videovigilancia.

En caso de implementación de herramientas automatizadas como CRM integrados con redes sociales (ej. ManyChat), el tratamiento podrá realizarse de forma automática.

7. ACCESO A LA INFORMACIÓN:

Tienen acceso a los datos personales únicamente los siguientes cargos autorizados:

- Gerente General.
- Auxiliar Administrativo y Operativo.
- Analista Administrativo.



- Consultoras Comerciales y de Entrega.
- Administrador de Compras y Logística (según necesidad).
- Personal de producción (acceso limitado).

El acceso se limita estrictamente a las funciones laborales asignadas y se sancionarán las conductas por acción u omisión, con dolo o culpa, vulneren o pongan en riesgos los datos personales recolectados y tratados.

8. MEDIDAS DE SEGURIDAD:

LA EMPRESA implementa medidas técnicas, humanas y administrativas para proteger los datos

personales, tales como:

- Acceso restringido por roles.
- Uso exclusivo de equipos corporativos.
- Prohibición de almacenamiento en dispositivos personales.
- Restricción de uso y acceso fuera del horario laboral.
- Sanciones por uso indebido de la información.

9. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS:

Los datos podrán ser compartidos con:

- Proveedores tecnológicos (CRM, software contable).
- Empresas de mensajería nacional e internacional.
- Autoridades administrativas o judiciales.

Dicha transferencia se realizará conforme a la ley y únicamente cuando sea necesario.

10. DATOS SENSIBLES:

En principio, LA EMPRESA no solicita datos sensibles. Sin embargo, en caso de que el titular los suministre voluntariamente (ej. imágenes), su tratamiento será limitado a las finalidades autorizadas.

11. USO DE IMAGEN:

El uso de imagen, voz o material audiovisual de los clientes requerirá autorización previa, expresa e informada mediante documento independiente, en el cual se establecerán los fines, medios de difusión y condiciones específicas.

12. VIDEOVIGILANCIA:

El establecimiento cuenta con sistemas de videovigilancia. Las grabaciones:

- Se almacenan por un período aproximado de 30 días.
- Podrán conservarse por más tiempo en caso de requerimientos legales, reclamaciones ante entidades que funjan como jueces en cuestiones de protección de datos y derechos del **consumidor y procesos policiales y judiciales**.



13. DERECHOS DE LOS TITULARES:

Los titulares de los datos personales tienen derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos.
- Solicitar prueba de la autorización.
- Ser informados sobre el uso de sus datos.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

14. ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS:

Los titulares podrán ejercer sus derechos a través del correo: graciajoyeria@gmail.com

Las solicitudes serán atendidas conforme a los términos del derecho de petición, con posibilidad de prórroga de hasta quince (15) días hábiles adicionales.

15. VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS:

Los datos personales serán conservados mientras sean necesarios para las finalidades descritas o mientras exista una relación comercial, y posteriormente durante el término exigido por la ley.

16. VIGENCIA DE LA POLÍTICA:

La presente política rige a partir de su publicación y podrá ser modificada en cualquier momento. Las modificaciones serán informadas a través de los canales oficiales de LA EMPRESA.

17. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR:

LA EMPRESA solicitará la autorización previa, expresa e informada del titular para el tratamiento de sus datos personales, la cual podrá obtenerse a través de medios físicos, electrónicos o conductas inequívocas.

