



TRANSPORTES
GÓMEZ HERNÁNDEZ S.A.
Servicio con calidad

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
Transportes Gómez Hernández S.A.

Marzo 2026

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE	3
3. TERMINOS Y DEFINICIONES	3
4. PRINCIPIOS RECTORES DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	4
5. RESPONSABLE DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	5
6. TIPOS DE DATOS PERSONALES QUE SON RECOLECTADOS	5
7. FINALIDADES Y TRATAMIENTO DE DATOS TRATAMIENTO	6
7.1. Finalidades Y Tratamiento De Datos Tratamiento	6
7.1.1. Clientes, Viajeros y Usuarios	6
7.1.2. Proveedores, Contratistas y Afiliados	7
7.1.3. Aprendices, Aspirantes y Empleados	8
7.2. Tratamiento de Datos Personales	9
7.2.1. Recolección.....	9
7.2.2. Almacenamiento.....	10
7.2.3. Circulación	10
7.2.4. Supresión	10
7.3.1. Tratamiento de Datos Sensibles	11
7.3.2. Tratamiento de Datos Personales de Niños, Niñas y/o Adolescentes (menores de 18 años)	11
8. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	12
9. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES	12
10. DEBERES DEL RESPONSABLE DE TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.....	13
10.1. Registro Nacional de Bases de Datos Personales.....	14
11. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DE TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES	14
12. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE HABEAS DATA	15
13. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS	15
13.1. Consultas	15
13.2. Reclamos	16
13.3. Solicitud de imágenes y videos	17
13.4. Canales de atención de consultas, quejas y reclamos	17
14. PERMANENCIA DE LOS DATOS PERSONALES.....	17
15. CUMPLIMIENTO Y VIGENCIA DE LA POLÍTICA.....	17

INTRODUCCIÓN

Con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012, Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás disposiciones respecto a la protección de datos personales y considerando que la empresa respeta y valora la privacidad de los datos de todos sus titulares reconociendo que el adecuado tratamiento de estos son parte esencial de la confianza y transparencia en el relacionamiento con empleados, clientes, proveedores, contratistas y demás grupos de interés **TRANSPORTES GÓMEZ HERNANDEZ S.A.** adopta la Política de Tratamiento de Datos Personales, descrita en el presente documento.

Esta política es de carácter obligatorio para todos los terceros que hagan tratamiento de los datos personales registrados en las bases de datos de la empresa, y su cumplimiento es fundamental para asegurar la confianza y transparencia en nuestras operaciones.

1. OBJETIVO

Informar a todos los titulares las política y procedimientos para el tratamiento de sus datos personales para garantizar el cumplimiento de las leyes de protección de datos personales en especial lo que corresponde a los datos que pueden llegar a ser capturados, las finalidades de tratamiento, los derechos que le asisten como titulares de los datos y los procedimientos para la atención de estos derechos.

2. ALCANCE

Aplica a todo lo que contenga datos personales y sean objeto de tratamiento por **TRANSPORTES GÓMEZ HERNANDEZ S.A.**, quien es responsable del tratamiento de datos personales en bases de datos físicas como digitales.

La presente política está dirigida a cualquier titular de la información o aquel que actúe como su representante legal para que conozcan la información necesaria respecto a los mecanismos para ejercer sus derechos, las finalidades de tratamiento de los datos, las medidas de seguridad, y otros aspectos relacionados con la protección de la información personal. Así mismo, es aplicable a colaboradores, proveedores y cualquier tercero, persona natural o jurídica, que tenga relación con **TRANSPORTES GÓMEZ HERNANDEZ S.A.** y realicen tratamiento de los datos personales de los cuales la empresa es responsable.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Para la adecuada comprensión de la presente política, se establecen los siguientes términos y definiciones:

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

Aviso de privacidad: Es una de las opciones de comunicación verbal o escrita que brinda la ley para darle a conocer a los titulares de la información, la existencia y las formas de acceder a las políticas de tratamiento de la información y el objetivo de su recolección y uso.

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

Dato personal: Se trata de cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una persona determinada, como su nombre o número de identificación, o que puedan hacerla determinable, como sus rasgos físicos.

Dato privado: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular. Los gustos o preferencias de las personas, por ejemplo, son a un dato privado.

Dato público: Son considerados datos públicos los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público, entre otros. Dada su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Dato semiprivado: Son datos que no tienen naturaleza íntima, reservada, ni pública y su conocimiento o divulgación puede interesar al titular y a un sector particular o a la sociedad en general. Ejemplo de estos puede ser los datos financieros y crediticios de la actividad comercial o de servicios.

Datos sensibles: Son aquellos que afectan la intimidad del titular o pueden dar lugar a que lo discriminen, es decir, aquellos que revelan su origen racial o étnico, su orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos, entre otros.

Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento.

Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

RNBD: Corresponde a la abreviatura de Registro Nacional de Bases de Datos, el cual es el directorio público de las bases de datos de los sujetos obligados al tratamiento que operan en el país.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

Transferencia: Se trata de la operación que realiza el responsable o el encargado del tratamiento de los datos personales, cuando envía la información a otro receptor, que, a su vez, se convierte en responsable del tratamiento de esos datos.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

4. PRINCIPIOS RECTORES DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos personales por parte de **TRANSPORTES GÓMEZ HERNANDEZ S.A.**, se realiza dando cumplimiento a las disposiciones impartidas por la Ley 1581 de 2012 enmarcado en los siguientes principios rectores:

Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento de los datos personales debe sujetarse a lo establecido por la ley, empleando los datos para fines autorizados por la ley y a las disposiciones reglamentarias que la desarrollen.

Principio de Finalidad: Los datos personales que sean capturados por la empresa, deben ser usados para las finalidades específicas de acuerdo con el tratamiento que se le dará al dato. Estas finalidades de tratamiento deben ser informadas a los titulares con el propósito que conozcan el uso que se le dará a los datos que están proporcionando.

Principio de libertad: El Tratamiento de los datos sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la Ley 1581 de 2012.

Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, se deberá manejar 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 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 esta.

5. RESPONSABLE DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

TRANSPORTES GÓMEZ HERNANDEZ S.A., actúa como responsable frente a todos los datos personales sobre los cuales realiza tratamiento en cumplimiento de su objeto social.

- Teléfono: (604) 448 77 12
- Página web: <https://transportesgomezhernandez.com>
- Correo electrónico: contacto@tgh.com.co
- Dirección: Carrera 64 C No. 78 - 580 Oficina 9821 Terminal de Transportes del Norte, Medellín Antioquia.

6. TIPOS DE DATOS PERSONALES QUE SON RECOLECTADOS

TRANSPORTES GÓMEZ HERNANDEZ S.A. recolecta información y datos personales de

- Clientes, Viajeros, Usuarios
- Proveedores, Contratistas y Afiliados
- Aprendices, Aspirantes y Empleados
- Socios
- en general, cualquier titular de información, ya sea actuando a nombre propio o en calidad de representante legal, que con ocasión a las actividades se encuentra vinculado a la empresa se requiera de su información personal para el desarrollo de estas.

Los datos que son recolectados para el desarrollo de la actividad de económica corresponden a::

- Datos de identificación: Nombre y apellidos, número y tipo de documento de identidad, estado civil, firma, fecha de nacimiento, profesión, entre otros.
- Datos de contacto: Dirección de residencia, número de teléfono fijo y/o móvil, correo electrónico, entre otros.
- Datos de servicio: Historial de quejas, consultas y/o reclamos, nivel de satisfacción de servicio, número de reserva.
- Datos Financieros: Activos, pasivos, patrimonio de una empresa
- Datos Sensibles: Datos asociados al género, datos relativos a la salud o condiciones medidas, datos biométricos para identificar a una persona como imágenes fotográficas, videos, audio y/o huella dactilar, datos asociados a antecedentes judiciales, este último cuando aplica o sea necesario por cumplimiento legal, entre otros.
- Datos de menores de edad: la empresa podrá capturar información de menores de edad asociados a datos de identificación, los cuales, serán tratados dando cumplimiento a los principios establecidos en la Ley 1581 de 2002 y derechos asociados a esta información. Así mismo, el consentimiento para el tratamiento de los datos de los usuarios Menores de edad deberá ser otorgado y/o autorizado a través del titular de la patria potestad y/o representante legal del Menor de edad (padres y/o tutores)

7. FINALIDADES Y TRATAMIENTO DE DATOS TRATAMIENTO

7.1. Finalidades Y Tratamiento De Datos Tratamiento

Los Datos Personales de los Titulares recolectados y tratados por la empresa tienen las siguientes finalidades:

7.1.1. Clientes, Viajeros y Usuarios

- Para la prestación del servicio de transporte de pasajeros, cargas y encomiendas
- Comunicarnos con la persona que designe como contacto de emergencia, cuando resulte indispensable
- Adelantar investigaciones en caso de presentarse situaciones de riesgo o violaciones a la seguridad.
- Gestionar la seguridad en todos sus aspectos.
- Realizar actividades de videovigilancia.
- Adelantar el ofrecimiento productos y servicios.
- Adelantar comunicaciones a distancia para la venta de productos o servicios.
- Enviar y compartir publicidad propia.
- Realizar encuestas de opinión.
- Realizar análisis de perfiles.
- Realizar actividades de marketing tradicional o digital.
- Realizar el envío de comunicaciones a nivel general.
- Adelantar comunicaciones o contacto vía correo electrónico, SMS, teléfono u otro medio.

- Realizar la verificación de requisitos jurídicos, técnicos y/o financieros.
- Realizar la verificación de datos y referencias.
- Gestionar y mantener un histórico de relaciones comerciales.
- Cumplir con los deberes económicos y contables de la empresa.
- Gestionar las relaciones, derechos y deberes que se tienen con proveedores.
- Generar facturas.
- Realizar actividades de cobro y pago.
- Gestionar los requisitos o necesidades que nos hayan sido requeridos o se deriven de una relación comercial.
- Realizar la verificación de cumplimientos legales o normativos.
- Realizar actividades de gestión administrativa.
- Cumplir con los requisitos legales para la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Prevención y detección del tráfico ilegal de personas, estupefacientes, fauna y flora, mercancías peligrosas, armas, o cualquier actuación entendida como delito
- Consultar y verificar antecedentes, 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.
- Realizar la verificación de datos o referencias suministradas con terceros o entidades.
- Realizar la formalización de ajustes o acuerdos de pago.
- Cumplir con los requisitos legales asociados a la formalización de contratos.
- Adelantar campañas de actualización de datos e información de cambios en el tratamiento de datos personales.
- Remitir o enviar información relacionada con el objeto social de la empresa.
- Realizar la aplicación de sanciones asociadas a incumplimientos de algún tipo. Mantener un registro histórico, científico o estadístico.
- Realizar actividades de fidelización.
- Recibir y gestionar requerimientos sobre productos o servicios, atención a los titulares (Gestión PQR).
- Cumplir con la atención de derechos de los ciudadanos.

7.1.2. Proveedores, Contratistas y Afiliados

La información solicitada a proveedores, contratistas y afiliados incluye información de la persona natural o jurídica que corresponda, así como información de los empleados del proveedor, contratista y afiliados con los cuales se relaciona **TRANSPORTES GÓMEZ HERNANDEZ S.A.** con el fin de:

- Adelantar investigaciones en caso de presentarse situaciones de riesgo o violaciones a la seguridad.
- Gestionar la seguridad en todos sus aspectos.
- Registro en aplicativos y formularios de entidades y organismos estatales por requerimiento legal.
- Generar modelos y datos para la toma de decisiones.
- Realizar el envío de comunicaciones a nivel general.
- Adelantar comunicaciones o contacto vía correo electrónico, SMS, teléfono u otro medio.
- Realizar la verificación de requisitos jurídicos, técnicos y/o financieros.

- Realizar la verificación de datos y referencias.
- Gestionar y mantener un histórico de relaciones comerciales.
- Cumplir con los deberes económicos y contables de la empresa.
- Gestionar las relaciones, derechos y deberes que se tienen con proveedores.
- Generar facturas.
- Realizar actividades de cobro y pago.
- Realizar la verificación de cumplimientos legales o normativos.
- Realizar actividades de gestión administrativa.
- Cumplir con los requisitos legales para la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Consultar y verificar antecedentes, 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.
- Realizar la verificación de datos o referencias suministradas con terceros o entidades.
- Realizar la formalización de ajustes o acuerdos de pago.
- Cumplir con los requisitos legales asociados a la formalización de contratos.
- Adelantar campañas de Actualización de datos e información de cambios en el tratamiento de datos personales.
- Remitir o enviar información relacionada con el objeto social de la empresa.
- Adelantar procedimientos administrativos y de control interno.
- Realizar la aplicación de sanciones asociadas a incumplimientos de algún tipo.
- Mantener un registro histórico, científico o estadístico.
- Recibir y gestionar requerimientos sobre productos o servicios, atención a los titulares (Gestión PQR).
- Cumplir con la atención de derechos de los ciudadanos.
- Realizar el proceso de selección, vinculación y gestión de la relación contractual que incluyen procedimientos contables, financieros, comerciales, logísticos, entre otros

7.1.3. Aprendices, Aspirantes y Empleados

La información capturada de aprendices, aspirantes y empleados tiene como propósito:

- Cumplir con los requisitos asociados a las relaciones laborales y condiciones de trabajo.
- Cumplir lo dispuesto por el ordenamiento jurídico colombiano en materia laboral y de seguridad social, entre otras, aplicables a exempleados o empleados actuales.
- Cumplir con la declaración y pago de aportes de seguridad social.
- Adelantar investigaciones en caso de presentarse situaciones de riesgo o violaciones a la seguridad.
- Asegurar la gestión de la seguridad y videovigilancia en nuestras instalaciones.
- Preservar la seguridad de los activos y personas.
- Gestionar riesgos o accidentes dentro de las instalaciones.
- Controlar el acceso y salida de personas en las instalaciones.
- Gestionar la seguridad en todos sus aspectos.
- Cumplir lo dispuesto por el ordenamiento jurídico colombiano en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Trámite de requerimientos por parte de entidades como IPS, EPS, ARL.

- Adelantar la gestión de riesgos laborales y la prevención y protección del recurso humano ante enfermedades y accidentes del ámbito laboral.
- Cumplir con los requisitos de gestión de riesgos laborales.
- Gestionar y realizar el pago de nómina, prestaciones sociales y toda contribución contenida en el contrato de trabajo.
- Gestionar las actividades asociadas al manejo de personal.
- Registro en aplicativos y formularios de entidades y organismos estatales por requerimiento legal.
- Emitir certificaciones relativas a su condición de empleado.
- Realizar procesos de formación de personal interno y programas de bienestar laboral.
- Adelantar comunicaciones o contacto vía correo electrónico, SMS, teléfono u otro medio.
- Adelantar la administración de Sistemas de Información, gestión de claves, administración de usuarios, etc.
- Realizar la verificación de riesgo de salud.
- Cumplir con los protocolos de bioseguridad exigidos por el ministerio de salud en concordancia con la prevención en pandemia.
- Realizar la verificación de datos y referencias.
- Gestionar las relaciones, derechos y deberes que se tienen con los titulares. Realizar actividades de gestión administrativa.
- Cumplir con los requisitos legales para la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Realizar la verificación de datos o referencias suministradas con terceros o entidades.
- Realizar la formalización de ajustes o acuerdos de pago.
- Cumplir con los requisitos legales asociados a la formalización de contratos.
- Adelantar campañas de actualización de datos e información de cambios en el tratamiento de datos personales.
- Adelantar procedimientos administrativos y de control interno.
- Realizar la aplicación de sanciones asociadas a incumplimientos de algún tipo.
- Mantener un registro histórico, científico o estadístico.
- Cumplir con la atención de derechos de los ciudadanos.

7.2. Tratamiento de Datos Personales

Los datos personales que son capturados por **TRANSPORTES GÓMEZ HERNANDEZ S.A.** recibirán los siguientes tratamientos:

7.2.1. Recolección

TRANSPORTES GÓMEZ HERNANDEZ S.A. recolecta información personal a través de diversos medios en el desarrollo de las diferentes actividades relacionadas con su objeto social, y las obligaciones que tiene como empleador. La información personal es obtenida de tres formas diferentes: a) directamente del titular, b) de un tercero siempre y cuando este cuente con la autorización y c) de fuentes públicas de información.

Así mismo la recolección de información personal podrá llevarse a cabo a través de medios físicos, digitales o electrónicos, y en cada uno de ellos se incorporará un aviso de privacidad y autorización, dando así cumplimiento a los requisitos establecidos en el art. 2.2.2.25.3.2 y 2.2.2.25.3.3 del decreto 1074 y obedeciendo los principios de libertad y finalidad del art. 4 de la Ley 1581.

7.2.2. Almacenamiento

El almacenamiento de la información personal contenida en las bases de datos o sistemas de información se encuentra en los servidores propios dentro del país, y en servidores externos de terceros, los cuales cuentan con medidas de seguridad física, técnicas y administrativas, y cuenta con controles de acceso a la información, garantizando el principio de acceso y circulación restringida.

La información personal que se encuentre sujeta a requerimientos de Ley permanecerá almacenada en nuestras bases de datos de acuerdo con lo que para esto la Ley haya establecido, en aquellos casos donde la Ley no se ha pronunciado la información permanecerá mientras que la finalidad para la cual fue recolectada se encuentre vigente.

7.2.3. Circulación

Por regla general, **TRANSPORTES GÓMEZ HERNANDEZ S.A.**, no comparte los datos personales que recolecta con terceros. No obstante, para el cumplimiento efectivo de sus obligaciones puede entregar los datos a otras entidades, amparados en los artículos 2.2.2.25.5.1 y 2.2.2.25.5.2 del decreto 1074 que establece que se encuentra permitido la transmisión de datos personales cuando sea necesario para la ejecución de un contrato entre el titular y el responsable del tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del titular o exista un contrato de transmisión de datos personales.

Cuando **TRANSPORTES GÓMEZ HERNANDEZ S.A.**, requiera transferir o transmitir datos personales a terceros con quienes tiene relación contractual para el pleno desarrollo de su objeto social se adoptarán medidas necesarias para el cumplimiento de la presente política. Entre ellas, se establecen cláusulas contractuales o celebrar un contrato de transmisión de Datos Personales en el que, entre otros, se pacte lo siguiente: **a)** Alcances del tratamiento de datos personales. **b)** Dar tratamiento, a nombre del Responsable, a los datos personales conforme los principios rectores. **c)** Actividades que el encargado realizará por cuenta del responsable para el tratamiento de datos personales. **d)** Las obligaciones del encargado para con el Titular de los datos personales y el Responsable de Tratamiento. **e)** Confidencialidad respecto al tratamiento de datos personales. **f)** Seguridad de las bases de datos que contengan los datos personales.

Respecto a la transferencia o transmisión de los datos personales a terceros ubicados en países que no proporcionen niveles adecuados de protección de datos. Entendiendo que, los países que ofrecen un nivel adecuado de protección de datos cuando cumpla con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio sobre la materia, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los que la ley exige a sus destinatarios.

7.2.4. Supresión

La supresión de la información personal que haya sido recolectada se llevará a cabo cuando: (I) no sea necesaria para el cumplimiento de aspectos legales, contractuales, tributarios, financieros, de auditoria o este cubierta por disposiciones o requerimientos de Ley, (II) No afecte o implique la pérdida de trazabilidad o integridad de las bases de datos o sistemas de información donde reposa la información; (III) Se haya cumplido o eliminado la finalidad para la cual fueron recolectados. (IV) Sea solicitada por el titular de los datos o aquel que demuestre que se encuentra autorizado y no vaya en

contra de las definiciones anteriores. No obstante, pueda que alguna información se conserve únicamente con fines estadísticos o de auditoría.

7.3. Categorías Especiales de Datos

TRANSPORTES GÓMEZ HERNANDEZ S.A., en el desarrollo de las finalidades descritas en el numeral 5.2. realiza el tratamiento de datos que por su naturaleza requieren un tratamiento especial conforme lo establecido en la Ley 1581 de 2012. Por ello, de acuerdo con la categoría especial del dato se dará el siguiente tratamiento:

7.3.1. Tratamiento de Datos Sensibles

Se prohíbe el tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- a. El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización;
- b. El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización;
- c. El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular;
- d. El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;
- e. El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

7.3.2. Tratamiento de Datos Personales de Niños, Niñas y/o Adolescentes (menores de 18 años)

El Tratamiento de los datos personales de niños, niñas y/o adolescentes (menores de 18 años) que se sean objeto de recolección en el marco de contratos laborales, se realiza respondiendo al interés superior de los niños, niñas y adolescentes, asegurando sus derechos prevalentes y respondiendo a los siguientes requisitos:

- a. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes
- b. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales
- c. Valoración de la opinión del menor cuando este cuente con la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña y adolescente podrá otorgar la autorización para el tratamiento a favor de **TRANSPORTES GÓMEZ HERNANDEZ S.A.**, previo ejercicio del derecho del menor de su derecho de ser escuchado, opinión que deberá valorar teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

7.3.3. Video Vigilancia

TRANSPORTES GÓMEZ HERNANDEZ S.A., utiliza cámaras de vigilancia instalados en sus establecimientos, que tienen como finalidad dar cumplimiento a las políticas de seguridad física de las personas, bienes e instalaciones, cumpliendo con los parámetros establecidos en la Guía para la Protección de Datos Personales en Sistemas de Video vigilancia, expedidos por la SIC como autoridad de control.

Las imágenes deberán ser conservadas por un tiempo máximo de 15 días. En caso de que la imagen respectiva sea objeto o soporte de una reclamación, queja, o cualquier proceso de tipo judicial, y sea así solicitado dentro los 15 días de la toma por la autoridad competente, serán conservados hasta el momento en que sea resuelto.

8. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Para el tratamiento de los datos personales, **TRANSPORTES GÓMEZ HERNANDEZ S.A.** debe contar con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular. Dicho consentimiento se deberá solicitar a más tardar en el momento de la recolección de su información. Esta autorización deberá ser custodiada, de manera física o digital, para garantizar su disponibilidad para consultas posteriores. Al momento de solicitar la autorización del titular, se debe informar de manera clara y expresa lo siguiente:

- a. El tratamiento al cual serán sometidos los datos personales recolectados y la finalidad de estos.
- b. En caso de datos sensibles o de niños y adolescentes; debe explicarle el carácter sensible que posee este tipo de información y, además, debe darle la opción al titular de elegir si responde o no dichas preguntas.
- c. Los derechos que tiene el titular de la información.
- d. La identificación, dirección física o electrónica y el teléfono de la organización o el
- e. responsable del tratamiento de los datos.

La empresa obtendrá la autorización del titular para el tratamiento de datos por escrito, de forma oral o mediante conductas inequívocas del titular de la información, las cuales permiten concluir que el Titular otorga la autorización.

9. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

Los Titulares de los datos personales contenidos en las bases de datos de **TRANSPORTES GÓMEZ HERNANDEZ S.A.** tienen el derecho a:

- a. Acceder de forma gratuita a los datos proporcionados que hayan sido objeto de tratamiento.

- b. Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- c. Solicitar prueba de la autorización otorgada.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos.
- f. Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles.
- g. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes.

10. DEBERES DEL RESPONSABLE DE TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

TRANSPORTES GÓMEZ HERNANDEZ S.A. actuando como responsable del tratamiento de información personal deberá cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad:

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
- c. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- d. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- e. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- f. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- h. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley;
- i. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- j. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley;
- k. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
- l. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- m. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- n. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

- o. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

10.1. Registro Nacional de Bases de Datos Personales

El Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD), es el directorio público de las bases de datos sujetas a Tratamiento que operan en el país y será administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio y será de libre consulta para los ciudadanos, el Gobierno Nacional reglamenta e informa lo mínimo que debe contener el Registro, y los términos y condiciones bajo los cuales se deben inscribir las bases de datos **TRANSPORTES GÓMEZ HERNANDEZ S.A.**

Los datos recolectados en las bases de datos se conservan de acuerdo con los principios de necesidad y razonabilidad; de caducidad y temporalidad y con lo dispuesto en las normas especiales que regulan la conservación de documentos y la ley.

11. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DE TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

Los Encargados del Tratamiento y cuando **TRANSPORTES GÓMEZ HERNANDEZ S.A.**, actúe como encargado, deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- c. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la ley;
- d. Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- e. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente ley;
- f. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;
- g. Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley;
- h. Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- i. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- j. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- k. Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- l. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

- m. Verificar que el responsable del Tratamiento tiene la autorización para el tratamiento de datos personales del Titular.

12. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE HABEAS DATA

El Oficial de Protección de Datos Personales es el encargado de dar trámite a las solicitudes de los titulares para ejercer sus derechos. Para la radicación y atención de su solicitud le solicitamos suministrar la siguiente información:

- Nombre completo y apellidos.
- Datos de contacto (Dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto).
- Medios para recibir respuesta a su solicitud.
- Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer. (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información)
- Firma (si aplica) y número de identificación.

El término máximo previsto por la ley para resolver su reclamación es de quince (15) días hábiles, contado a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término **TRANSPORTES GÓMEZ HERNANDEZ S.A.**, informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Una vez cumplidos los términos señalados por la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la reglamenten o complementen, el Titular al que se deniegue, total o parcialmente, el ejercicio de los derechos de acceso, actualización, rectificación, supresión y revocación podrá poner su caso en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio –Delegatura para la Protección de Datos Personales-.

Para la solicitud de IMÁGENES y VIDEOS.

En caso de que el titular de la información solicite acceso a imágenes y/o videos donde se capture su información, deberá seguir el siguiente procedimiento:

- a. Indicar los hechos de la solicitud, estableciendo fecha, hora, lugar y demás información que facilite la ubicación del fragmento de imagen o video
- b. Justificar la necesidad de la solicitud
- c. Aportar los documentos que permitan justificar que el titular es la persona indicada para realizar dicha solicitud. En caso de que el interesado sea un tercero, deberá aportar el documento de autorización para el acceso a esa información por parte del titular del dato.

13. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS

13.1. Consultas

Los Titulares podrán consultar la información personal que repose en cualquier base de datos de **TRANSPORTES GÓMEZ HERNANDEZ S.A.**, la consulta se formulará por el medio habilitado por la

empresa y será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. En caso de no ser 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 su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5).

13.2. Reclamos

El Titular que consideren que la información contenida en una base de datos de **TRANSPORTES GÓMEZ HERNANDEZ S.A.**, debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante la empresa o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado de acuerdo al siguiente procedimiento:

- Deberá formular el reclamo por el medio habilitado por la empresa suministrando los siguientes datos: **i)** Nombres y apellidos completos, **ii)** Tipo y número de identificación, **iii)** datos de contacto (dirección física y/o electrónica y teléfonos de contacto), **iv)** medios para recibir respuesta a su solicitud, **v)** motivo(s)/hecho(s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información), **vi)** Firma (si aplica) y número de identificación.
En caso que el reclamo resulte incompleto, se solicitará al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- Cuando la persona que recibe el reclamo no está en competencia de resolver el reclamo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Todo ejercicio de sus derechos requiere de legitimación previa, de acuerdo con lo descrito en el artículo 2.2.2.25.4.1 de decreto 1074 de 2015, por lo cual toda petición o reclamo asociados a solicitudes de acceso, rectificación, actualización o eliminación de datos deberá estar acompañada de cualquiera de los siguientes documentos:

- a. Fotocopia de su documento de identidad
- b. Carta autenticada de acreditación de causahabiente
- c. Carta autenticada de representación o apoderamiento
- d. Otro documento que acredite la facultad de representación del titular de los datos

13.3. Solicitud de imágenes y videos

En caso de que el titular de la información solicite acceso a imágenes y/o videos donde se capture su información, deberá seguir el siguiente procedimiento:

- d. Indicar los hechos de la solicitud, estableciendo fecha, hora, lugar y demás información que facilite la ubicación del fragmento de imagen o video
- e. Justificar la necesidad de la solicitud
- f. Aportar los documentos que permitan justificar que el titular es la persona indicada para realizar dicha solicitud. En caso de que el interesado sea un tercero, deberá aportar el documento de autorización para el acceso a esa información por parte del titular del dato.

13.4. Canales de atención de consultas, quejas y reclamos

El Oficial de Protección de Datos Personales es el encargado de dar trámite a las solicitudes de los titulares para ejercer sus derechos. El Titular de la información contenida en la base de datos o su representante legal podrá ejercer su derecho de conocer, actualizar, rectificar, suprimir y revocar la información contenida en las mismas, a través de los siguientes canales:

- Teléfono: (604) 448 77 12
- Página web: <https://transportesgomezhernandez.com>
- Correo electrónico: contacto@tgh.com.co
- Dirección: Carrera 64 C No. 78 - 580 Oficina 9821 Terminal de Transportes del Norte, Medellín Antioquia.

14. PERMANENCIA DE LOS DATOS PERSONALES

Los datos personales permanecerán activos en nuestras bases de datos durante la permanencia de las obligaciones contractuales y diez años más. En ese momento serán eliminados de las bases de contacto y permanecerán en repositorios autorizados únicamente con los fines de realizar estudios estadísticos, históricos o atender los requerimientos de las diferentes autoridades que se puedan llegar a presentar. No obstante, lo anterior, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

15. CUMPLIMIENTO Y VIGENCIA DE LA POLÍTICA

La presente Política de Protección de Datos Personales es de obligatorio cumplimiento para todas las personas naturales o jurídicas responsables y encargados del tratamiento de las bases de datos personales de la empresa en especial los empleados y contratistas que administran las bases de datos personales de la empresa.

La presente política rige a partir del 30 de marzo de dos mil veintiséis (2026).

NOTAS DE CAMBIO		
FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
01/12/2024	CREACION DEL DOCUMENTO	1
30/03/2026	ACTUALIZACION DE DOCUMENTO: SE ACTUALIZAN CANALES DE ATENCIÓN	2

Elaboró	Revisó	Aprobó
ALEJANDRO RAMIREZ QUINTERO Analista de Riesgo y Cumplimiento	SANTIAGO JIMENEZ OSORIO Director Administrativo y Financiero	RICARDO JARAMILLO YEPEZ Gerente