

# POLÍTICA DE PRIVACIDAD

## OBJETIVO:

Con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás disposiciones complementarias, se elabora la presente política para informar sobre la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y de todas aquellas actividades que constituyan tratamiento de datos personales que adelanta Jardines de Paz.

El habeas Data, tiene por objeto garantizar la facultad de las personas para conocer y acceder a la información que les concierne, archivada en bancos de datos. Es un instrumento que permite controlar la calidad, corrección o cancelación de datos inexactos o indebidamente procesados y disponer sobre su posible transmisión.

Teniendo en cuenta que Jardines de Paz S.A. en su condición de responsable del tratamiento de datos personales de sus clientes, se elabora la presente política, la cual está orientada a cubrir y garantizar el derecho fundamental citado en la ley 1581 de 2012.

**NOTA:** Para la elaboración de esta política se tomaron en cuenta algunos conceptos definidos en las leyes estatutarias vigentes del Ministerio De Comercio, Industria Y Turismo Vigentes (Estatutaria 1581 del 17 de Octubre de 2012 y Decreto número 1377 de 2013, por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012).

## CONTENIDO:

- ✚ **CAPITULO I: DISPOSICIONES GENERALES**
- ✚ **CAPÍTULO II: TRATAMIENTO Y FINALIDAD CON LA QUE SE EFECTÚA LA RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES**
- ✚ **CAPITULO III: DERECHOS Y DEBERES**
- ✚ **CAPITULO IV: AUTORIZACIÓN**
- ✚ **CAPITULO V: PROCEDIMIENTO DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN**
- ✚ **CAPÍTULO VI: SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**
- ✚ **CAPITULO VII: DISPOSICIONES FINALES**

# POLÍTICA DE PRIVACIDAD

## CAPÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

**ARTICULO 1. LEGISLACION APLICABLE.** Esta política fue elaborada teniendo en cuenta la legislación vigente en materia de Protección de Datos Personales, Ley Estatutaria 1581 del 17 de Octubre de 2012 y Decreto 1377 de 2013 “*Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012*”.

**ARTICULO 2. AMBITO DE APLICACIÓN.** Esta política aplica al tratamiento de los datos de tipo personal que recolecte y administre Jardines de Paz S.A.

**ARTICULO 3. BASES DE DATOS:** Los parámetros definidos en esta política aplicarán para las diferentes bases de datos que maneje la compañía, las cuales deberán ser registradas en el Registro Nacional de bases de Datos de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 25 de la Ley 1581 de 2012.

**ARTICULO 4. DEFINICIONES:** con el fin de dar una correcta interpretación a la presente política se definen:

- a. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- b. **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- c. **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- d. **Dato público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales.
- e. **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- f. **Datos Semiprivados:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios.
- g. **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- h. **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.
- i. **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.
- j. **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- k. **Transmisión de Datos:** Tratamiento de Datos Personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

# POLÍTICA DE PRIVACIDAD

- l. Transferencia de Datos:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- m. Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

**ARTICULO 5. PRINCIPIOS:** los principios citados a continuación, serán los que se tendrán en cuenta por Jardines de Paz S.A. en los procesos de recolección, uso, administración y tratamiento de datos personales.

- a. Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.
- b. Principio de libertad:** El Tratamiento 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.
- c. 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.
- d. 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.
- e. Principio de acceso y circulación restringida:** Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares.
- f. Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, 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.
- g. 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 y en los términos de la misma.

## CAPÍTULO II: TRATAMIENTO Y FINALIDAD CON LA QUE SE EFECTÚA LA RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Jardines de Paz hará el tratamiento de sus Datos Personales, es decir, que respecto de los mismos realizará actividades tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión o supresión, con el fin de cumplir con el desarrollo normal del objeto social de nuestra compañía y de nuestra relación con Usted. Dentro de esta finalidad, haremos el tratamiento de sus Datos Personales para:

# POLÍTICA DE PRIVACIDAD

## **ARTÍCULO 6: CANDIDATOS, TRABAJADORES y EX TRABAJADORES.**

El tratamiento para los datos personales indispensables de candidatos, trabajadores y ex trabajadores estará enmarcado en el orden legal y en virtud de la condición de JARDINES DE PAZ y serán todos los necesarios para el cumplimiento de las obligaciones que posee como empleador.

La información objeto de tratamiento será utilizada, entre otras, para: a) Celebrar el contrato de trabajo y proceder con las afiliaciones al sistema de seguridad social integral y parafiscales, así como al fondo administrador de cesantías; b) Cumplir con las obligaciones laborales legales y extralegales en el evento que existieran, derivadas del contrato de trabajo; c) Efectuar reportes a autoridades administrativas, de policía y judiciales, cuando estas lo requieran; d) Administración de beneficios; pago de nómina; reconocimiento de obligaciones legales, auditorías; reportes contables; análisis estadísticos; interacción con las entidades que manejan o llegaren a manejar el sistema general de seguridad social, entidades recaudadores de parafiscales, Ministerio de Trabajo, UGPP, Superintendencia de Salud, operador de la Planilla Integral de Liquidación de Aportes, Superintendencia de Industria y Comercio, Junta Regional y Nacional de Calificación de Invalidez; capacitación y formación; acceso a convenios con terceros; entre otros procesos propios de la administración de personal.; e) Realizar encuestas sociodemográficas con el fin de diseñar actividades y estrategias que resulten en beneficio de los funcionarios; f) Capacitarlo como TRABAJADOR de JARDINES DE PAZ; g) Monitorear y utilizar las imágenes capturadas a través de los sistemas de video vigilancia instaladas en las instalaciones del EMPLEADOR con el fin de controlar y verificar el desarrollo y rendimiento de las actividades laborales, así como para llevar a cabo investigaciones administrativas y disciplinarias cuando a ello haya lugar; h) Las demás relacionadas con los eventos en que la información puede ser susceptible de ser compartida.

La información suministrada por los trabajadores activos, incluyendo la de su grupo familiar y beneficiarios, permanecerá almacenada físicamente, en medios electrónicos o demás medios que se dispongan por el término que indiquen las normas laborales y contables.

La información suministrada por aspirantes o candidatos a ser trabajadores de Jardines de paz y que es recopilada en desarrollo del proceso de selección, tiene la finalidad de proceder con la a verificación, comparación, evaluación de las competencias laborales y personales de los prospectos respecto de los criterios de selección de Jardines de Paz; programar entrevistas y aplicación de las pruebas a los aspirantes; evaluar directamente o por intermedio de terceros las pruebas de selección de los aspirantes; informar los resultados generales del proceso de selección; consultar y evaluar toda la información que sobre el aspirante al cargo se encuentre almacenada en las bases de datos de antecedentes judiciales o de seguridad legítimamente constituidas, de naturaleza estatal o privada, nacional o extranjera y en todo caso, la información será eliminada de los sistemas de información de JARDINES DE PAZ cuando tales aspirantes o candidatos no resulten seleccionados por JARDINES DE PAZ y/o cuando por cualquier motivo no se llegare a celebrar un contrato de trabajo con esta.

La información que en vigencia de un vínculo laboral fue suministrada por ex trabajadores de JARDINES DE PAZ será conservada por esta en los términos de las normas aplicables en materia comercial, laboral y de riesgos laborales y gestión de la seguridad y salud en el trabajo y permanecerá almacenada físicamente, en medios electrónicos o demás medios que se dispongan.

# POLÍTICA DE PRIVACIDAD

## ARTÍCULO 7: PROVEEDORES

Los Datos Personales tratados por JARDINES DE PAZ deberán someterse estrictamente y únicamente a las finalidades que se señalan a continuación. Así mismo los Encargados o terceros que tengan acceso a los Datos Personales por virtud de Ley o contrato, mantendrán el Tratamiento dentro de las siguientes finalidades:

- a. Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables de JARDINES DE PAZ.
- b. Cumplir con los procesos internos de JARDINES DE PAZ en materia de administración de proveedores y contratistas.
- c. El proceso de archivo, de actualización de los sistemas, de protección y custodia de información y bases de datos de JARDINES DE PAZ.
- d. Procesos al interior de JARDINES DE PAZ, con fines de desarrollo u operativo y/o de administración de sistemas.
- e. Consultar, comparar y evaluar toda la información que sobre el proveedor se encuentre almacenada en las bases de datos de antecedentes judiciales o de seguridad legítimamente constituida, de naturaleza estatal o privada, nacional o extranjera, o cualquier base de datos comercial o de servicios que permita establecer de manera integral el comportamiento como proveedor, incluidas las consultas en las listas para la prevención y control de lavado de activos y financiación del terrorismo;
- f. Analizar, procesar, evaluar y comparar la información suministrada por los proveedores;
- g. Envío de información de interés comercial o no comercial y de invitaciones a eventos programados por JARDINES DE PAZ;
- h. dar cumplimiento a la ley colombiana o extranjera y a las órdenes de autoridades judiciales y/o administrativas;
- i. Emisión de certificaciones relativas a la relación comercial entre el titular del dato y JARDINES DE PAZ;
- j. Entrega de información a entes de inspección, vigilancia, control, regulatorio o auditores internos o externos;
- k. Para realizar pagos por servicios prestados o productos vendidos por el proveedor;
- l. Para la elaboración de invitaciones a cotizar;
- m. Contactarle a través de canales de comunicación tanto físicos como remotos, por ejemplo: carta, call center, email, redes sociales tales como Facebook, o mensajes de texto (a través de SMS, sitio web o aplicaciones móviles), WhatsApp u otras plataformas de mensajería instantánea, con el objeto de hacerme llegar información relacionada con las finalidades descritas o cualquier otro medio de comunicación disponible como actividad propia de la ejecución y/o cumplimiento de la relación contractual, así como para futuras convocatorias para la prestación de los servicios y/o adquisición de bienes;
- n. Las demás finalidades que determinen los responsables en procesos de obtención de Datos Personales para su Tratamiento, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias, así como de las políticas de JARDINES DE PAZ.

# POLÍTICA DE PRIVACIDAD

## ARTICULO 8: CLIENTES

Los Datos Personales tratados por JARDINES DE PAZ deberán someterse estrictamente y únicamente a las finalidades que se señalan a continuación. Así mismo los Encargados o terceros que tengan acceso a los Datos Personales por virtud de Ley o contrato, mantendrán el Tratamiento dentro de las siguientes finalidades:

- a. Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables de JARDINES DE PAZ.
- b. Cumplir con los procesos internos de JARDINES DE PAZ en materia de administración de proveedores y contratistas.
- c. Enviar información sobre actividades desarrolladas por la compañía, verificación o actualización de información a través de correo físico o electrónico, mensajes de texto MMS/SMS y/o telefónicamente, aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp o cualquier otro medio de comunicación o transmisión de datos accesible a la compañía;
- d. Procesar, confirmar, cumplir y proveer con los servicios que se lleguen a contratar;
- e. Promocionar y publicitar actividades y servicios a través de los medios de comunicación ya indicados;
- f. Realizar gestiones de conocimiento del cliente, análisis de riesgo, verificación de información y referencias aportadas, a través de cualquier medio físico o tecnológico y en cualquier momento;
- g. adelantar la gestión de cobranza directamente o con terceros;
- h. realizar investigación de mercados, auditorías, reportes contables, análisis estadísticos y facturación;
- i. Realizar encuestas de opinión y de satisfacción;
- j. Realizar campañas de actualización de datos e información de cambios en el tratamiento de datos personales ya sea directamente o con terceros;
- k. Compartirla con terceros que colaboran con la entidad y que para el cumplimiento de la relación contractual con Jardines de Paz deben acceder en alguna medida a la información;
- l. Atender sus peticiones, quejas o reclamos, o requerimientos realizados por autoridades en ejercicio de sus funciones;
- m. Conservar la información para fines históricos y/o estadísticos; n) que la información sea transmitida o transferida a aliados o proveedores (Encargados del Tratamiento) contratados para realizar el tratamiento de los datos bajo las mismas finalidades ya mencionadas, ñ) Las demás finalidades que determinen los Responsables en procesos de obtención de Datos Personales para su Tratamiento, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias, así como de las políticas de JARDINES DE PAZ.

Así mismo, en los casos que se requiera se autorizará la consulta y reporte de información ante las centrales de información reconocidas en Colombia.

## ARTÍCULO 9: TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER FINANCIERO:

JARDINES DE PAZ realizará el tratamiento de sus Datos Personales de carácter financiero sólo cuando esta información sea necesaria para poder llevar a cabo los procesos de facturación, cartera, cobranza y pagos por los productos y servicios que hayan sido prestados o suministrados por y/o para JARDINES DE PAZ, y para el envío de las facturas ya sea de forma electrónica, física o por cualquier medio pactado con usted y en los casos previamente establecidos en esta Política.

# POLÍTICA DE PRIVACIDAD

## ARTÍCULO 10: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE MENORES DE EDAD:

En aplicación de lo establecido en la ley, JARDINES DE PAZ procederá a efectuar el Tratamiento de la Información Personal, de niños, niñas y adolescentes, respetando el interés superior de los mismos y asegurando, en todos los casos, el respeto de sus derechos fundamentales y garantías mínimas.

En todos los eventos en los que se requiera darle Tratamiento a la Información Personal de menores de edad, JARDINES DE PAZ obtendrá la Autorización de sus representantes legales, que para este efecto son padre y/o madre o tutor.

La información objeto de tratamiento puede ser compartida, entre otras situaciones, en las siguientes:

- ✚ Uso vía electrónica de los datos suministrados, para remisión de informes sobre pagos de nómina y de aportes a seguridad social integral, cursos de capacitación y formación, y cualquier otro tipo de información relacionada directa e indirectamente con el contrato de trabajo.
- ✚ Compartir los datos personales con entidades bancarias y financieras donde haya presentado solicitud de crédito o sea deudor, así como empresas que ofrezcan beneficios a los trabajadores.
- ✚ Suministrar datos a autoridades administrativas, de policía y judiciales, cuando estas lo requieran
- ✚ Permitir el acceso a la información y datos personales a auditores internos o externos para llevar a cabo procesos de auditoría interna o externa, diligencia debida, entre otros.
- ✚ Mercadeo y/o comercialización de nuevos servicios o productos.
- ✚ Consultar y actualizar los datos personales, en cualquier tiempo, con el fin de mantener actualizada dicha información.

## CAPÍTULO III: DERECHOS Y DEBERES

**ARTICULO 11. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACION:** los siguientes son los derechos que tendrá a lugar el Titular de los datos personales:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, los cuales se encuentran contenidos en las bases de datos de la compañía.
- b. Conocer mediante previa solicitud el tratamiento que se dará a sus datos personales.
- c. Solicitar la respectiva prueba de autorización de uso de sus datos personales.
- d. Revocar total o parcialmente la autorización de usos de sus datos personales.
- e. Elevar sus quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, por incumplimientos en lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el respectivo trámite ante el Responsable del Tratamiento.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

**ARTICULO 12. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO:** Los siguientes deberes serán cumplidos por parte de Jardines de Paz S.A.

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b. Solicitar y Conservar debidamente, en las condiciones de seguridad las respectivas autorizaciones de uso de datos personales otorgadas por los Titulares, con el fin de evitar la adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado o fraudulento.
- c. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.

# POLÍTICA DE PRIVACIDAD

- d. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado.
- e. Tramitar las consultas y reclamos formulados por los Titulares de los Datos Personales.
- f. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- g. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.
- h. 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.

## CAPÍTULO IV: AUTORIZACIÓN

**ARTICULO 13. AUTORIZACION:** Jardines de Paz S.A. en su condición de responsable de tratamiento de datos personales ha dispuesto los procesos y procedimientos necesarios para obtener la autorización de los Titulares, en relación a la recolección, uso, administración, modificación, supresión o tratamiento de los datos personales.

**ARTICULO 14. OBTENCIÓN Y OTORGAMIENTO DE LA AUTORIZACIÓN:** La autorización del Titular puede ser recibida mediante medio físico, digital, electrónico, telefónico y/o cualquier otro canal tecnológico que permita garantizar posterior consultas o verificación. La autorización será emitida por la compañía y puesta a disposición del titular según su solicitud. La autorización informará al titular de los datos personales los siguientes aspectos:

- a. Quien recopila la información.
- b. Datos recopilados.
- c. Finalidad de la obtención de los datos.
- d. Como solicitar acceso, actualización, rectificación o supresión de los datos suministrados.

**ARTICULO 15. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN:** Jardines de Paz S.A. contará con los procedimientos y procesos necesarios, con el fin de determinar e identificar cuando y como obtuvo la autorización por parte de los titulares.

## CAPÍTULO V: DERECHO DE ACCESO

**ARTICULO 16. DERECHO DE ACCESO:** Jardines de Paz S.A. garantizará el acceso al que tiene derecho el titular en los siguientes aspectos:

- a. Que pueda conocer la existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales.
- b. Que pueda acceder a los datos personales que están almacenados en las bases de datos de la compañía.
- c. Conocimiento de las circunstancias esenciales del tratamiento y la finalidad que justifica el tratamiento.

Para garantizar el derecho de acceso es indispensable por parte del titular acreditar su identidad o de su representante, dicho acceso deberá ofrecerse sin límite de plazo.



# POLÍTICA DE PRIVACIDAD

**ARTICULO 17. CONSULTAS:** La compañía garantizará el derecho de consulta, informando a los titulares toda información contenida en su registro y que este directamente relacionada con sus datos personales, previa acreditación de su identidad o de su representante.

Para la atención de solicitudes de consulta Jardines de Paz S.A. ha dispuesto de los siguientes canales:

- a. Línea de atención: (601) 610 2611 o 01 8000 910480
- b. Correo Electrónico: [cliente@jardinesdepaz.com.co](mailto:cliente@jardinesdepaz.com.co)
- c. Directamente en las instalaciones administrativas ubicadas en la Calle 90 No. 19ª 46 Oficina 201, o en el Parque Cementerio ubicado en la autopista norte, calle 200m costado oriental, oficina Administración.

Las consultas independientes del medio utilizado, serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo. Cuando no fuera posible atender la consulta dentro del término mencionado con anterioridad, se informará al titular antes del vencimiento del tiempo establecido, dando a conocer los motivos de la demora e indicando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual no puede ser superior a cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

**ARTICULO 18. RECLAMACIONES (QUEJAS):** Los titulares que consideren que la información contenida en las bases de datos de Jardines de Paz S.A. deben ser corregidas, actualizadas o suprimidas, o cuando se identifica incumplimiento a los deberes definidos dentro de la Ley 1581 de 2012, podrán presentar la respectiva queja ante la compañía, mediante los siguientes canales:

- a. Línea de atención: (601) 610 2611 o 01 8000 910480, Extensiones 122 y 151.
- b. Correo Electrónico: [cliente@jardinesdepaz.com.co](mailto:cliente@jardinesdepaz.com.co)
- c. Directamente en las instalaciones administrativas ubicadas en la Calle 90 No. 19ª 46 Oficina 201, o en el Parque Cementerio ubicado en la autopista norte, calle 200 costado oriental, oficina Administración.

Para el trámite de las Quejas se realizará el siguiente tratamiento:

1. La queja recibida deberá contar con la información completa y necesaria que permita dar el trámite respectivo. Deberá contener la identificación del titular, teléfono de contacto, dirección de notificación, correo electrónico, documentación de los hechos, y documentos soporte en caso de ser necesario. Si el titular no aporta la información requerida para el trámite de su queja transcurridos dos (2) meses a partir de la fecha de radicación, se entenderá que desiste de su reclamación.

Si se recibe una queja que en realidad no está dirigida contra Jardines de Paz S.A., se realizará el traslado de la misma en la medida de las posibilidades a quien corresponda en un término de dos (2) días hábiles y se notificará al titular.

2. Una vez recibido el reclamo con los datos requeridos y la documentación completa, se procederá con la asignación del respectivo número de ticket que genera directamente el sistema de información de la compañía, este proceso se llevará a cabo en un término máximo de tres (3) días hábiles después de recibida a conformidad la queja.

3. El tiempo definido para la atención de las quejas serán que quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de la misma. Cuando no fuera posible atender la queja dentro del término mencionado con anterioridad, se informará al titular antes del vencimiento del tiempo establecido, dando a conocer los motivos de la demora e indicando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual no puede ser superior a ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

# POLÍTICA DE PRIVACIDAD

## **ARTICULO 19. PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL DERECHO A PRESENTAR QUEJAS:**

En cualquier momento el titular o representante podrán solicitar la rectificación, actualización o supresión de sus datos, previa acreditación de su identidad. Cuando la solicitud sea presentada por una persona distinta al titular y no se acredite que actúa en representación del mismo, se entenderá como no presentada.

**Parágrafo 1. RECTIFICACION Y ACTUALIZACION DE DATOS:** Jardines e Paz S.A. tiene la obligación y responsabilidad de corregir y actualizar a solicitud del titular, la información que el mismo considere, teniendo en cuenta que se encuentre incompleta o inexacta, para tal fin en las solicitudes de rectificación y actualización, el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar los documentos pertinentes.

**Parágrafo 2. SUPRESION DE DATOS:** El titular podrá solicitar a todo momento a la compañía, la supresión de sus datos personales, teniendo en cuenta:

- a. Que considere que sus datos, no están siendo tratados en conformidad a la Ley 1581 de 2012.
- b. Hayan dejados de ser necesarios para la finalidad para el cual fueron obtenidos.

La supresión o eliminación de los datos puede ser parcial o total. De igual forma es importante resaltar que el derecho a la cancelación no es absoluto y la compañía puede negar el ejercicio del mismo cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos, o cuando su eliminación obstaculice actuaciones judiciales, administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, o la investigación y persecución de delitos o actualización de sanciones de tipo administrativo.

**ARTICULO 20. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACION:** Los titulares podrán revocar el consentimiento de uso y tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. La revocatoria puede ser parcial o total, motivo por el cual el alcance de la revocatoria debe ser aclarado por parte del titular en el momento de solicitar la misma.

**ARTÍCULO 21: SOLICITUD DE AUTORIDADES JUDICIALES O ADMINISTRATIVAS:** Para el suministro de información a autoridades judiciales o administrativas se debe atender a lo dicho por la Corte Constitucional en la sentencia C-748 de 2011:

- ✚ La entidad pública o administrativa debe justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.
- ✚ En segundo lugar, con la entrega de la información se le comunicará a la entidad pública o administrativa que en ella recae el deber de cumplir con las obligaciones y exigencias que le impone la ley 1581 de 2012, como responsable del tratamiento de datos, o encargado en ciertos casos.
- ✚ La entidad administrativa receptora debe cumplir todos los mandatos legales que frente al tema existan para la fecha de la recepción de la información, en especial los principios de finalidad, uso legítimo, circulación restringida, confidencialidad y seguridad.

# POLÍTICA DE PRIVACIDAD

## CAPÍTULO VI: SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

**ARTICULO 22. MEDIDAS DE SEGURIDAD:** Se adoptarán medidas de tipo humano, tecnológico y administrativo que permitan brindar la seguridad a los registros con el fin de evitar su adulteración, destrucción o uso no autorizado. Se contará con un protocolo de seguridad de cumplimiento obligatorio, para el personal que cuente con acceso a los datos personales y al sistema de información de la compañía.

## CAPÍTULO VII: DISPOSICIONES FINALES

**ARTICULO 23. JARDINES DE PAZ S.A.** Asigna a la Gerencia De Tecnología para el cumplimiento de la función de Protección de Datos Personales. De igual forma el Centro de Servicios, atenderá las solicitudes de los titulares, en lo relacionado al acceso, consulta, corrección, actualización, supresión y revocatoria contenidas y referidas en la Ley 1581 de 2012.

**ARTICULO 24. VIGENCIA.** La presente Política rige a partir del 26 de Julio de 2013, y en todo caso Jardines de Paz podrá recolectar, almacenar, usar o circular los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

Una vez cumplida la o las finalidades del tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, procederá a la supresión de los datos personales en su posesión. No obstante lo anterior, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal como lo concerniente al cumplimiento de la Resolución número 5194 de 2010 del Ministerio de Protección Social, o normas que la modifiquen y que conciernen a la prestación de los servicios de cementerios, inhumación, exhumación y cremación de cadáveres o por obligación contractual.

**Fecha de Actualización:** 9 de Junio de 2023

**Aprobado por:** Bernardo Brando – Vicepresidente Ejecutivo