



### 1. OBJETIVO

Establecer la metodología para proteger el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se hayan recogido sobre ellas en las bases de datos o archivos de propiedad de Palmeras La Carolina S.A., o cuyo tratamiento ha sido encargado a Palmeras La Carolina S.A, y los demás derechos, libertades y garantías que se refieren al derecho a la intimidad y al derecho a la información en la Constitución Política de Colombia.

### 2. ALCANCE

Aplica a datos de personas naturales registradas en todas las bases de datos de Palmeras La Carolina S.A., aplica también al tratamiento de datos personales efectuados en el territorio colombiano.

### 3. DEFINICIONES

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- **Aviso de Privacidad:** Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el Responsable que se pone a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. En el Aviso de Privacidad se comunica al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato Privado:** Dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.
- **Dato Semiprivado:** correo electrónico, dirección, teléfono.
- **Dato Público:** Dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **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 promuevan intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de los partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, la vida sexual y los datos biométricos. No puede ser objeto de tratamiento excepto cuando el Titular haya dado su autorización a dicho tratamiento.
- **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;
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transferencia:** 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.
- **Transmisión:** 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 cuanto del Responsable.

#### 4. CONDICIONES GENERALES

##### 4.1. Identificación de la Empresa

Nombre	Palmeras La Carolina S.A
Nit	830.007.361.8
Dirección	Carrera 7 # 180-75 Modulo 1 Bodegas 10-11"CODABAS"
Teléfono	57-1- 747 71 77
Correo electrónico contacto	<a href="mailto:servicio.cliente@palmeraslacarolina.com.co">servicio.cliente@palmeraslacarolina.com.co</a>
Página Web	<a href="http://www.palmeraslacarolina.com">www.palmeraslacarolina.com</a>

##### 4.2. Legislación aplicable a la protección de datos

- Constitución Política de Colombia
- Ley 1581 de 2012 por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales
- Decreto Reglamentario 1377 de 2013 – Reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012

##### 4.3. Responsable del Trámite del Titular de los Datos para Peticiones, Consultas y Reclamos

Palmeras la carolina S.A., designa al área de Informática o quien haga sus veces, como responsables de dar protección a la base de datos. Así mismo el área de contabilidad dará trámite interno a las solicitudes de los titulares para el ejercicio de sus derechos al acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la ley 1581 de 2012. Lo anterior, lo realizará con el apoyo permanente del área de Servicio al Cliente.

Correo electrónico de contacto: [servicio.cliente@palmeraslacarolina.com.co](mailto:servicio.cliente@palmeraslacarolina.com.co),

Página Web: [www.palmeraslacarolina.com](http://www.palmeraslacarolina.com)

Dirección: Carrera 7 # 180-75 Modulo 1 Bodegas 10-11"CODABAS"

Teléfono 57-1- 747 71 77



#### **4.4. Aviso de Privacidad**

El Aviso de Privacidad de Palmeras La Carolina S.A., está disponible en las instalaciones de la compañía ubicada en la Carrera 7 # 180-75 Modulo 1 Bodegas 10-11"CODABAS", en la línea de atención 57-1- 747 71 77, y a través del correo electrónico:

[servicio.cliente@palmeraslacarolina.com.co](mailto:servicio.cliente@palmeraslacarolina.com.co)

#### **5. BASES DE DATOS**

Palmeras La Carolina S.A., es Responsable y/o Encargado en el Tratamiento de los datos contenidos en sus bases de datos, actuando en calidad de Responsable, toda vez que es quien recauda la información y toma las decisiones sobre el Tratamiento de los datos en calidad de Encargado, en la medida en que es quien realiza el tratamiento de los datos.

#### **6. DERECHOS DE LOS TITULARES**

Son derechos de los Titulares de la información, los siguientes:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a Palmeras La Carolina S.A., en su calidad de Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a Palmeras La Carolina S.A., en su calidad de Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- Ser informado por Palmeras La Carolina S.A., respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, previo agotamiento el respectivo trámite de consulta y/o reclamo ante Palmeras La Carolina S.A.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 y a la Constitución Política de Colombia;
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

#### **7. PROCEDIMIENTO DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN**

##### **7.1. Derecho De Acceso**

El Titular de los datos tiene el derecho de acceder y conocer que información es objeto de tratamiento por Palmeras La Carolina S.A., por lo cual es obligación de Palmeras La Carolina S.A., garantizar al Titular su derecho de acceso el cual se realizará de la siguiente forma:

- El titular de la información podrá conocer, si lo solicita, si efectivamente su(s) dato(s) está(n) siendo objeto de tratamiento por parte de Palmeras La Carolina S.A.



- El Titular podrá tener acceso a los datos personales que estén en posesión de Palmeras La Carolina S.A.
- El Titular tendrá derecho a conocer las circunstancias en que se realiza el tratamiento de su información, debiendo Palmeras La Carolina S.A. informar sobre el tipo de datos personales tratados y todas y cada una de las finalidades que justifican el Tratamiento

**NOTA:** Palmeras La Carolina S.A., garantizará el derecho de acceso, previa acreditación de la identidad del Titular o la calidad de su representante o causahabiente, poniendo a disposición de este, de manera gratuita, el detalle de los datos personales a través de medios físicos o electrónicos que permitan el acceso directo del Titular a ellos, de forma que el Titular pueda hacer efectivo su derecho de rectificar, corregir o solicitar la supresión de todos sus datos o de parte de estos.

### **7.2. Consultas.**

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en la base de datos administrada por Palmeras La Carolina S.A.

En consecuencia, Palmeras La Carolina S.A., garantizará el derecho de consulta, suministrando a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales Palmeras La Carolina S.A., garantiza la habilitación de canales de comunicación que permitan recibir y atender oportunamente las consultas, entre estos una línea de atención nacional en la ciudad de Bogotá, un mecanismo de contacto electrónico, como lo es su correo electrónico de servicio al cliente, conforme se determina en la política de tratamiento de información y otros que considere pertinentes en su momento y que serán efectivamente anunciados mediante modificaciones a su Aviso de Privacidad.

En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, estas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo completo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días, 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) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

### **7.3. Reclamos.**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, el Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a Palmeras La Carolina S.A., como mínimo con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y con inclusión de los documentos que soporten la reclamación.



- Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá 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.
- 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.

#### **8. PROCEDIMIENTO PARA GARANTIZAR EL DERECHO A PRESENTAR CONSULTAS Y RECLAMOS.**

En cualquier momento y de manera gratuita el Titular o su representante previa acreditación de su identidad podrán solicitar a Palmeras La Carolina S.A., información sobre el uso de sus datos personales, las consultas, o reclamos en los que se solicite la rectificación, actualización o supresión de estos, serán tramitados cuando:

- Toda solicitud debe ser presentada a través de los medios habilitados por Palmeras La Carolina S.A. señalados en el Aviso de Privacidad, y contener, como mínimo, la siguiente información:

Información Básica	Anexo
<ul style="list-style-type: none"><li>- Nombres y apellidos,</li><li>- Datos de contacto (Dirección, física y/o electrónica y teléfonos de contacto),</li><li>- Medios para recibir respuesta a su solicitud,</li><li>- Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar a la consulta o reclamo</li><li>- Descripción del Derecho que desea ejercer ante Palmeras La Carolina S.A., y los datos personales sobre los cuales recae.</li><li>- Firma, número de identificación</li></ul> Presentar la información en las oficinas de Palmeras La Carolina S.A., o mediante los canales para ello suministrados.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Copia del documento de identidad del titular de la información ampliado al Ciento Cincuenta por Ciento (150%).</li><li>- Si la solicitud es realizada por causahabiente, representante del titular o apoderado se deberá aportar el documento que le otorga dicha calidad.</li></ul> Documentos adicionales que soportan la solicitud a realizar.

Palmeras La Carolina S.A., garantiza que los medios puestos a disposición de los titulares de la información permitan dar una respuesta en los términos establecidos por la Ley 1581 de 2012. Cada vez que Palmeras La Carolina S.A., coloque a disposición una herramienta nueva para facilitar el ejercicio de los derechos de los titulares de información o modifique las existentes, lo informará a través de su página web y en su Aviso de Privacidad.



### **9- RECTIFICACIÓN, ACTUALIZACIÓN DE DATOS.**

El Titular de la información o sus causahabientes o representantes, previa acreditación de su identidad, tienen derecho en todo momento, a solicitar a Palmeras La Carolina S.A., la rectificación o actualización de sus datos personales, para lo cual deberá indicar las correcciones que solicita y aportar la documentación que da soporte a su solicitud.

**NOTA:** Cuando la solicitud sea presentada por una persona distinta del titular, que no demuestre que actúa en calidad de apoderado, causahabiente, o cualquier otra condición que le otorgue la facultad de representar al Titular, se entenderá que la solicitud no fue presentada.

### **10- SUPRESIÓN DE DATOS.**

El Titular de la información o sus causahabientes o representantes, previa acreditación de su identidad, tienen derecho en todo momento, a solicitar a Palmeras La Carolina S.A., la supresión de sus datos personales cuando:

- Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- No exista una relación contractual con Palmeras La Carolina S.A., o haya dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el Titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por Palmeras La Carolina S.A. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo en los siguientes casos:

- La solicitud de supresión de la información no procederá cuando el Titular tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- No sea posible efectuar la eliminación del dato por la orden de autoridad judicial o administrativa con competencia en el Territorio Nacional.
- Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular, o para garantizar el cumplimiento de una obligación legalmente adquirida por el Titular.

**NOTA:** Cuando la solicitud sea presentada por una persona distinta del titular, que no demuestre que actúa en calidad de apoderado, causahabiente, o cualquier otra condición que le otorgue la facultad de representar al Titular, se entenderá que la solicitud no fue presentada.

### **11. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN.**

- Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual o deje de existir el motivo que originó la recolección del dato.



- El titular de la información podrá solicitar una revocación total o parcial de los fines para los cuales fue conferida, evento en el cual, en la solicitud deberá indicar a cuál de estas corresponde y de ser parcial deberá indicar para cuales de los fines desea revocar la autorización.
- Se presentará casos en los que el consentimiento, por su carácter de necesario en la relación entre el titular y Palmeras La Carolina S.A., para efectos del cumplimiento de un contrato vigente o por disposición legal no podrá ser revocado

## **12. MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADAS AL TRATAMIENTO DE BASES DE DATOS.**

Palmeras La Carolina S.A., protege la información con los siguientes mecanismos que conservan su confidencialidad, integridad y disponibilidad:

- Protección de acceso a los datos mediante contraseñas y roles de diferentes niveles de autoridad.
- Aseguramiento del nivel de complejidad de las contraseñas de usuarios
- Rastreo de todas las actividades realizadas con la plataforma y sus datos
- Protección por medio de Firewall y Proxy
- Procedimientos de recuperación
- Almacenamiento de las copias de respaldo
- Otros mecanismos de acuerdo a procedimientos internos

## **13. VIGENCIA.**

El presente documento rige a partir de la firma de este documento y hasta el momento en que expresamente se revoque o modifique