

	GRUPO RECORDAR PROCESO DE DIRECCIÓN GENERAL POLITICA DE TRATAMIENTO Y MANEJO DE DATOS PERSONALES	Página: 1 de 10
		Versión: 4
		Fecha: 02-01-2025

1. GENERALIDADES

1.1. OBJETIVO

Establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos personales tratados por el GRUPO RECORDAR quien actuará como Responsable del Tratamiento

1.2. ALCANCE

La política de Tratamiento de datos personales establece los parámetros que ha incorporado GRUPO RECORDAR con el fin de implementar las medidas de seguridad, mecanismos para proteger el derecho de Habeas Data y las disposiciones de la Ley 1581 de 2012. Es pertinente señalar que, al suministrar, entregar o enviar cualquier tipo de información personal, el Titular acepta conocer y en consecuencia autorizar que dicha información sea utilizada de acuerdo con la presente Política para el Tratamiento de Datos Personales.

Los datos personales suministrados no serán utilizados para actividades o propósitos diferentes a los aquí previstos. En todo caso, en el evento en que dicha información personal sea utilizada para otros propósitos, su utilización deberá estar amparada en alguna de las excepciones que sobre el particular prevé la normatividad o contar con la autorización expresa del Titular.

1.3. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

El Grupo Recordar está conformado por las sociedades RECORDAR PREVISIÓN EXEQUIAL TOTAL S.A.S. identificada con NIT 800192105 – 1 y PARQUES Y FUNERARIAS S.A.S. identificada con NIT 860015300 – 0, son sociedades constituidas y existentes conforme a las leyes de la República de Colombia, y son las Responsables del Tratamiento de Datos Personales. Podrán ser contactadas (i) Dirección: Calle 127ª No. 53ª - 45 Edf. Centro Empresarial Colpatria Torre II - Of. 303. o la dirección Tv 16ª No. 46 – 24 ambas en Bogotá; (ii) Correo electrónico: habeasdata@gruporecordar.com.co; (iii) Teléfono (601)7484000 en Bogotá, o a nivel nacional al 018000910571

1.4. OBJETIVO

Establecer los parámetros bajo los cuales se realiza el tratamiento de la información personal que capta, utiliza, conoce de terceros, recolecta, almacena, usa, circula y custodia en los archivos físicos, digitales, y bases de datos del GRUPO RECORDAR cumpliendo con las disposiciones de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y el Decreto 1727 de 2009 así como a las demás normas que los modifiquen, adicionen o reglamenten.

1.5. TITULARES A QUIEN VA DIRIGIDA LA POLITICA

Esta política se encuentra dirigida nuestros clientes potenciales, clientes, empleados, exempleados, proveedores, contratistas, accionistas, visitantes y demás Titulares y causahabientes de los datos personales registrados en cada una de nuestras bases de datos.

En virtud de la relación que se establezca con la Compañía, esta recolecta, capta, utiliza, conoce de terceros, almacena, usa y transfiere datos personales, en algunos casos, a otras compañías dentro y fuera de Colombia.

2. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

2.1. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

	GRUPO RECORDAR PROCESO DE DIRECCIÓN GENERAL POLITICA DE TRATAMIENTO Y MANEJO DE DATOS PERSONALES	Página: 2 de 10
		Versión: 4
		Fecha: 02-01-2025

La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de GRUPO RECORDAR, requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del Titular de estos. Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el tratamiento se requiere la autorización previa, expresa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta y verificación posterior.

Para el caso particular de los sistemas de grabación de seguridad empleados en las oficinas, sedes y parques cimiterio del GRUPO RECORDAR, el consentimiento se podrá manifestar por escrito, de forma oral o mediante conductas inequívocas, por lo cual informará a los Titulares de datos personales que se encuentran en una zona de videovigilancia mediante señales o aviso, el cual debe ser visible y legible donde en el lugar donde opere el Sistema de Videovigilancia.

2.2.MEDIO Y MANIFESTACIONES PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN

La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, mensaje de datos, internet, sitios web, grabación de llamada, de forma oral o mediante conductas inequívocas del Titular que permiten concluir que otorgó la autorización, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo, que permita manifestar u obtener el consentimiento vía clic o doble clic, mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que otorgó la autorización.

2.3.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. Para ello, GRUPO RECORDAR establece mecanismos sencillos y gratuitos que permiten al Titular revocar su consentimiento, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que GRUPO RECORDAR deba dejar de tratar por completo los datos del titular; la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados como, por ejemplo, para fines publicitarios o de estudios de mercado, manteniendo vigentes los demás fines del tratamiento que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada puede llevar a cabo y con los que el Titular está de acuerdo.

Cualquier inquietud que tenga el Titular del dato podrá dirigirlo a la Calle 127ª No. 53ª - 45 Edificio Centro Empresarial Colpatria Torre II - Ofi. 303 o a la Transversal 16ª No. 46 – 24 en la ciudad de Bogotá D.C., al correo electrónico habeasdata@gruporecordar.com.co, así mismo podrá comunicarse al teléfono (601)7484000 en Bogotá, o a nivel nacional al 018000910571.

Una vez el cliente ponga en conocimiento al área responsable al interior de GRUPO RECORDAR, dependiendo de a cuál de ellas vaya dirigida su petición, se dará trámite a la consulta, solicitud o queja.

2.4.FINALIDAD DE LA RECOLECCIÓN Y USO DE LOS DATOS PERSONALES

La información que consta en las bases de datos del GRUPO RECORDAR es sometida a distintas formas de tratamiento, como recolección, intercambio, actualización procesamiento, reproducción, compilación, almacenamiento, uso, sistematización y organización, todos ellos de forma parcial o total en cumplimiento de las finalidades aquí establecidas. La información podrá ser entregada, transmitida o transferida a entidades públicas, aliados comerciales, contratistas, subcontratistas, afiliados, aliados, y/o subsidiarias, únicamente con el fin de cumplir con las finalidades de la base de datos correspondiente.

	GRUPO RECORDAR PROCESO DE DIRECCIÓN GENERAL POLITICA DE TRATAMIENTO Y MANEJO DE DATOS PERSONALES	Página: 3 de 10
		Versión: 4
		Fecha: 02-01-2025

En todo caso, la entrega o transferencia se hará previa suscripción de los compromisos que sean necesarios para salvaguardar la confidencialidad de la información. No obstante, la información personal, incluyendo información sensible, podrá ser transferida, o entregada a terceros, independientemente del nivel de seguridad de las normas que regulen el manejo de información personal.

El GRUPO RECORDAR no solicitará la autorización cuando la transferencia internacional de datos se encuentre amparada en alguna de las excepciones previstas en la Ley y sus Decretos Reglamentarios.

GRUPO RECORDAR velará por el correcto uso de datos personales de menores de edad, garantizando que se cumpla con las exigencias legales aplicables y que todo tratamiento esté previamente autorizado y se encuentre justificado en el interés superior de los menores. Sin embargo, en cumplimiento de sus deberes legales, GRUPO RECORDAR podrá suministrar la información personal a entidades judiciales o administrativas, previa solicitud de estas.

La información personal que es tratada por el GRUPO RECORDAR tiene las siguientes finalidades, según la calidad de las personas con las cuales nos interrelacionamos:

Clientes:

Relacionamiento, ejecución de cualquier contrato suscrito con el GRUPO RECORDAR, pago de obligaciones contractuales, envío de información a entidades gubernamentales o judiciales por solicitud expresa de la misma, soporte en procesos de auditoría interna o externa, envío y recepción de comunicaciones con fines comerciales, publicitarios y/o atención al cliente, registro, acreditación, consolidación, organización, actualización, aseguramiento, tramitación, defensa jurídica, gestión de las actuaciones, ventas, ofrecimiento de nuevos productos, promociones, temas relacionados con cartera, informaciones, invitaciones a eventos y cualquier otra actividad en las cual se puedan llegar a vincular los clientes con el GRUPO RECORDAR.

Colaboradores y sus familias:

GRUPO RECORDAR llevará a cabo el tratamiento de información personal de sus colaboradores y su núcleo familiar con la finalidad de cumplir con las obligaciones que emanan de las respectivas relaciones laborales tales como, pagos de nómina, otorgamiento de beneficios, evaluaciones de desempeño, mejoramiento de los programas de entrenamiento, comunicaciones, registro, actualización, aseguramiento, autorización, reporte, estadística, planeación, mejora, análisis, auditoría, defensa jurídica, seguimiento de las actuaciones, y actividades en las cuales se relacionan o vinculan los empleados, pensionados y sus familiares con el GRUPO RECORDAR

Exempleados:

GRUPO RECORDAR tendrá un archivo en el cual se almacenarán indefinidamente los datos personales de todos los Empleados que hayan terminado su relación laboral. Este archivo tendrá como finalidad: a) Servir como base para la expedición de los certificados laborales de que trata el Artículo 57, numeral 7° del Código Sustantivo del Trabajo, a solicitud del Exempleado o sus causahabientes, b) Servir de base para el otorgamiento de referencias laborales a potenciales empleadores del Exempleado, cuando éste así lo autorice al momento de su desvinculación, c) La información almacenada en este archivo podrá ser estudiada, analizada y utilizada por GRUPO RECORDAR a efectos de considerar al Exempleado en los procesos de contratación de personal que se lleven a cabo, d) Conforme con lo señalado en el literal anterior, GRUPO RECORDAR, con ocasión de los eventos, capacitaciones o demás actividades llevadas a cabo por éstas, podrán grabar y tomar audios, videos o fotos de los empleados del desarrollo de éstos. Estos audios, videos o fotos podrán ser utilizados por la Organización en boletines, informes sectoriales, publicaciones, y en general en cualquier actividad, incluso una vez el empleado se retire de la trabajar, es decir una vez la persona sea considerada como un exempleado.

	GRUPO RECORDAR PROCESO DE DIRECCIÓN GENERAL POLITICA DE TRATAMIENTO Y MANEJO DE DATOS PERSONALES	Página: 4 de 10
		Versión: 4
		Fecha: 02-01-2025

Proveedores y Contratistas

GRUPO RECORDAR llevará a cabo el tratamiento de información personal de sus proveedores, contratistas o de las demás personas con las que tenga una relación comercial con la finalidad de cumplir con las obligaciones adquiridas en virtud de la respectiva relación. Frente a los proveedores y contratistas, tales obligaciones incluyen la evaluación de su desempeño, establecer, gestionar o terminar las relaciones comerciales o verificar sus referencias, control, acreditación, aseguramiento, auditoría, estadística, reporte, mantenimiento, interacción, asignación, defensa jurídica, y seguimiento de las actuaciones, contratos, información y actividades en las cuales se relacionan o vinculan con GRUPO RECORDAR.

Visitantes

GRUPO RECORDAR llevará a cabo el Tratamiento de información personal de sus Visitantes con el objeto de: a) Controlar el ingreso y salida de cada uno de los lugares donde el GRUPO RECORDAR ejerza su objeto social, de quienes laboran, proveedores, clientes, potenciales clientes, entre otros, b) Adoptar medidas de seguridad en beneficio de todas las personas que ingresan y salen de las instalaciones, c) Identificar plenamente a quienes están al interior de las instalaciones de las oficinas, sedes y parques cimiterio del GRUPO RECORDAR, para casos de evacuación, siniestro o para reportar a las autoridades competentes, en caso de que la requieran.

Accionistas y Miembros de la Junta Directiva

GRUPO RECORDAR llevará a cabo el Tratamiento de información personal de sus Accionistas y miembros de la Junta Directiva con el objeto de dar cumplimiento a cualquier requerimiento de las autoridades competentes, y con el fin de cooperar con ellas en relación con cualquier investigación de un ilícito o un fraude, infracción de derechos de propiedad intelectual u otra actividad que sea ilegal o que pueda exponer a GRUPO RECORDAR a cualquier responsabilidad legal. Además de: a) Control de participación accionaria y publicación de los accionistas con mayor participación, b) Cumplimiento de decisiones judiciales y disposiciones administrativas, legales, fiscales y regulatorias, c) Cumplimiento de obligaciones legales y ejercicio de los derechos que se deriven de la condición y miembro de Junta Directiva de GRUPO RECORDAR, d) Envío de información relativa a GRUPO RECORDAR, así como las convocatorias a reuniones de Asamblea General de Accionistas y de Junta Directiva para el normal desarrollo de la relación contractual.

Menores de Edad

En aplicación de lo establecido en la Ley, GRUPO RECORDAR procederá a efectuar el Tratamiento de la Información Personal, de niños, niñas y adolescentes, respetando el interés superior de los mismos como lo consagra la Constitución Política 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, GRUPO RECORDAR obtendrá la Autorización de sus representantes legales, que para este efecto son padre y/o madre o tutor.

La entrega de datos sensibles es por supuesto facultativa, sin embargo, de acuerdo con el numeral 4° del artículo 10° del Decreto 1377 de 2013, contado a partir de la implementación de cualesquiera de los mecanismos de comunicación descritos en los numerales 1, 2 y 3, del mismo artículo, cuando el Titular no ha contactado al Responsable o Encargado para solicitar la supresión de sus datos personales en los términos del presente Decreto, el Responsable podrán continuar realizando el Tratamiento de los datos contenidos en sus bases de

	GRUPO RECORDAR PROCESO DE DIRECCIÓN GENERAL POLITICA DE TRATAMIENTO Y MANEJO DE DATOS PERSONALES	Página: 5 de 10
		Versión: 4
		Fecha: 02-01-2025

datos para la finalidad o finalidades indicados en la presente Política de Tratamiento y Manejo de Datos Personales, puesta en conocimiento de los Titulares, sin perjuicio de la facultad que tiene el Titular de ejercer en cualquier momento su derecho a solicitar la revocatoria y eliminación de sus datos personales.

2.5.EL TIPO DE TRATAMIENTO QUE SE REALIZA A LOS DATOS PERSONALES CONTEMPLA:

Compartir la información con:

- a) El o los Encargados del Tratamiento.
- b) Las personas que tengan la calidad de proveedores, accionistas, aliados, corredores de seguros, aseguradoras, outsourcing y demás terceros relacionados directa o indirectamente con el objeto social del GRUPO RECORDAR, especialmente, pero sin limitarse a: publicidad, mercadeo, promociones, ventas, facturación, recaudo, cobranza, soporte, comunicación, archivo, custodia de títulos valores, alianzas.
- c) Las personas naturales o jurídicas con las que GRUPO RECORDAR adelante gestiones para efectos de dar cumplimiento a sus obligaciones comerciales, contractuales, legales, administrativas y demás.
- d) Los terceros que manejan bases de datos para las finalidades establecidas en la presente Política.
- e) Proveer información a las autoridades que lo soliciten expresamente y en ejercicio de sus funciones o para responder requerimientos administrativos y/o judiciales.
- f) Si el titular proporciona Datos Personales al GRUPO RECORDAR, ésta información será utilizada sólo para los propósitos aquí señalados, y no se procederá a vender, licenciar, transmitir o divulgar la misma fuera de GRUPO RECORDAR salvo que (i) el titular nos autorice expresamente a hacerlo, (ii) sea necesario para permitir a los contratistas prestar los servicios que les hemos encomendado, (iii) con el fin de proporcionarle al titular los productos o servicios, (iv) sea divulgada a las entidades que prestan servicios de marketing en nombre de la GRUPO RECORDAR o a otras entidades con las cuales el GRUPO RECORDAR tenga acuerdos de mercadeo conjunto, (v) tenga relación con una fusión, consolidación, adquisición, desinversión u otro proceso de reestructuración, o (vi) según sea requerido o permitido por la ley.

GRUPO RECORDAR podrá subcontratar a terceros para el procesamiento de determinadas funciones o información. Cuando efectivamente subcontrate con terceros el procesamiento de la información personal del titular o proporcione la información personal a terceros prestadores de servicios o aliados, GRUPO RECORDAR advierte a dichos terceros sobre la necesidad de proteger dicha información personal con medidas de seguridad apropiadas, se les prohíbe el uso de su información personal para fines propios y se les impide que divulguen la información personal a otros.

A fin de poner en práctica los propósitos descritos anteriormente, sus datos personales podrán ser divulgados con los fines precitados al personal de recursos humanos, encargados, consultores, asesores, aliados y accionistas, proveedores de tecnología y demás estudios que requiera la compañía o eventos con finalidades comerciales.

De igual forma GRUPO RECORDAR podrá transferir o transmitir (según corresponda) los datos personales a otras compañías en el extranjero por razones de seguridad, eficiencia administrativa y mejor servicio, de conformidad con las autorizaciones de cada una de estas personas. GRUPO RECORDAR ha adoptado las medidas de seguridad internas necesarias para proteger la información, así como ha solicitado la implementación de medidas similares por parte de los Encargados.

Una vez cese la necesidad de tratamiento de los datos, los mismos podrán ser eliminados de las bases de datos del GRUPO RECORDAR o archivados en términos seguros a efectos de que solamente sean divulgados cuando a ello hubiere lugar de acuerdo con la ley. Dichos datos no serán eliminados a pesar de la solicitud del Titular, cuando la conservación de estos sea necesaria para el cumplimiento de una obligación o contrato.

	GRUPO RECORDAR PROCESO DE DIRECCIÓN GENERAL POLITICA DE TRATAMIENTO Y MANEJO DE DATOS PERSONALES	Página: 6 de 10
		Versión: 4
		Fecha: 02-01-2025

2.6. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

Dado que el indebido uso de los Datos Sensibles puede afectar la intimidad del Titular o generar su discriminación, está prohibido suministrar datos sensibles a quienes lo requieran, salvo en caso de ser necesario será remitida con la correspondiente autorización.

Se podrá hacer uso y tratamiento de los datos catalogados como sensibles cuando:

- a) El Titular o su representante haya dado su autorización de manera expresa, previa o concomitante a dicho tratamiento en relación con el dato recolectado, 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 se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- d) El Tratamiento de los datos personales de los menores de edad son temas sensibles y es por esto por lo que se deben asegurar los intereses y derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes.

2.7. UTILIZACIÓN Y TRANSFERENCIA NACIONAL E INTERNACIONAL DE DATOS E INFORMACIÓN PERSONALES POR PARTE DE GRUPO RECORDAR

Dependiendo de la naturaleza de las relaciones permanentes u ocasionales que cualquier persona Titular de datos personales pueda tener con el GRUPO RECORDAR, la totalidad de su información puede ser transferida al exterior, sujeto a los requerimientos legales aplicables. El Titular con la aceptación de la presente Política, autoriza expresamente para transferir su Información Personal. La información será transferida, para todas las relaciones que puedan establecerse con el GRUPO RECORDAR.

Sin perjuicio de la obligación de observar y mantener la confidencialidad de la información, GRUPO RECORDAR tomará las medidas necesarias para que esos terceros conozcan y se comprometan a observar esta Política, bajo el entendido de que la información personal que reciban únicamente podrá ser utilizada para asuntos derivados de la relación con el GRUPO RECORDAR, y solamente mientras ésta dure, y no podrá ser usada o destinada para propósito o fin diferente.

GRUPO RECORDAR, también puede intercambiar Información Personal con autoridades gubernamentales o públicas de otro tipo (incluidas, entre otras autoridades judiciales o administrativas, autoridades fiscales y organismos de investigación penal, civil, administrativa, disciplinaria y fiscal), y terceros participantes en procedimientos legales civiles y/o sus contadores, auditores, abogados, casas de cobro y otros asesores y representantes, porque es necesario o apropiado:

- a) Para cumplir con las leyes vigentes, incluidas las leyes distintas a las de su país de residencia;
- b) Para cumplir con procesos jurídicos;
- c) Para responder las solicitudes de las autoridades y del gobierno, distintas a las de su país de residencia;
- d) Para hacer cumplir nuestros términos y condiciones;
- e) Para proteger nuestras operaciones;
- f) Para proteger nuestros derechos, privacidad, seguridad o propiedad, los suyos o los de terceros;
- g) Obtener las indemnizaciones aplicables o limitar los daños y perjuicios que nos puedan afectar.

3. DERECHOS QUE TIENEN LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES (Contenidos en la Ley 1581 de 2012)

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

	GRUPO RECORDAR PROCESO DE DIRECCIÓN GENERAL POLITICA DE TRATAMIENTO Y MANEJO DE DATOS PERSONALES	Página: 7 de 10
		Versión: 4
		Fecha: 02-01-2025

- 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 los niños y adolescentes.

Los derechos de los Titulares podrán ejercerse por las siguientes personas:

- ✓ Por el Titular;
- ✓ Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad;
- ✓ Por estipulación a favor de otro o para otro.

4. ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

El área de servicio al cliente del GRUPO RECORDAR es la dependencia que tiene a cargo dar trámite a las solicitudes de los titulares para hacer efectivos sus derechos, es decir con la sola interposición de una PQRS a través de nuestra página de internet <https://gruporecordar.co/es/contacto>, usted podrá elevar su requerimiento. Sin embargo, de manera adicional ponemos a disposición estos otros medios para que puedan ser ejercidos sus derechos como titular de la información así. (i) Calle 127ª No. 53ª - 45 Edf. Centro Empresarial Colpatria Torre II - Of. 303. o la dirección Tv 16ª No. 46 – 24 ambas en Bogotá; (ii) o al correo electrónico: habeasdata@gruporecordar.com.co

5. PROCEDIMIENTOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR

Los titulares de datos personales o sus causahabientes que consten en las bases de datos del GRUPO RECORDAR, podrán consultar los datos que suministren la información en los términos previstos en la legislación aplicable. Toda solicitud, inquietud o reclamo, consulta, corrección, rectificación, actualización o supresión deberá presentarse por escrito o por correo electrónico, de acuerdo con la información contenida en este documento.

Las consultas serán atendidas en un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la respectiva solicitud. Cuando no fuere 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 ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

5.1. CONTENIDO MÍNIMO DE LA PETICIÓN QUEJA O RECLAMO

Las peticiones, quejas o reclamos (PQRS) deberán ser formulados por escrito o por correo electrónico, de acuerdo con la información contenida en este documento, y deberán contener, al menos, 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,

	GRUPO RECORDAR PROCESO DE DIRECCIÓN GENERAL POLITICA DE TRATAMIENTO Y MANEJO DE DATOS PERSONALES	Página: 8 de 10
		Versión: 4
		Fecha: 02-01-2025

- 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 y número de identificación.

Si la PQRS resulta incompleta, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos 30 días desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de la PQRS.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de cuatro (4) días hábiles e informará de la situación al interesado.

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 la PQRS dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su solicitud, 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.

5.2. CONSULTAS

Los Titulares, o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, GRUPO RECORDAR garantizará el derecho de consulta, suministrando a los titulares, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular, habilitando medios de comunicación electrónica u otros métodos simplificados, mismos que deben ser informados en el aviso de privacidad.

5.3. SOLICITUD DE INFORMACIÓN EN VIDEOS DE SEGURIDAD

Dada la finalidad de la información recopilada a través del circuito cerrado de televisión, esta será considerada como de naturaleza privada, por tal razón, la misma no podrá ser entregada, suministrada o divulgada al titular o algún tercero, salvo que sea requerida mediante una orden judicial en el marco de una investigación.

6. DEBERES DE GRUPO RECORDAR COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Habeas Data.
- Solicitar y conservar, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- 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.

	GRUPO RECORDAR PROCESO DE DIRECCIÓN GENERAL POLITICA DE TRATAMIENTO Y MANEJO DE DATOS PERSONALES	Página: 9 de 10
		Versión: 4
		Fecha: 02-01-2025

- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente a la persona natural o jurídica Encargada del Tratamiento.
- Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente los datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado.
- Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados.
- 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.
- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a las Políticas de Tratamiento de Datos y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

7. DISPOSICIONES FINALES

7.1.SEGURIDAD TECNOLÓGICA

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 del Decreto 1377 de 2013, GRUPO RECORDAR se compromete a adoptar las instrucciones que para tal efecto imparta la Superintendencia de Industria y Comercio. No obstante, GRUPO RECORDAR declara que posee políticas de seguridad de la información y una infraestructura tecnológica que protege de manera razonable la información personal recolectada, limitando el acceso a terceros en la medida de lo posible. Sin embargo, la compañía realiza esfuerzos continuados para mejorar los estándares de seguridad que protegen la información personal recolectada.

Uso de Cookies: GRUPO RECORDAR reconoce que es posible que en su sitio web se utilicen “cookies”. Por cookie entendemos un archivo con una cadena de caracteres que se envía al ordenador de quién ingrese a un sitio web, lo cual permite almacenar, entre otras, las preferencias del usuario. Es posible que el usuario aun cuando no permita la utilización de cookies pueda acceder a los sitios web de GRUPO RECORDAR. Para hacer una correcta administración de los sitios web, es posible que de manera anónima GRUPO RECORDAR alimente sus sistemas operacionales con la información derivada de las cookies e identifique las categorías de visitantes por rubros, como dominios y tipo de “browsers”. Toda esta información podrá ser introducida en la web máster de GRUPO RECORDAR, con la finalidad de proporcionar una mejor experiencia a quienes utilicen la página web de GRUPO RECORDAR.

7.2.REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

GRUPO RECORDAR, se reserva en los eventos contemplados en la ley, en sus estatutos, políticas internas y contratos suscritos con sus clientes y proveedores, la facultad de mantener y catalogar determinada información que repose en sus bases o bancos de datos, como confidencial de acuerdo con las normas vigentes, sus estatutos y políticas.

GRUPO RECORDAR procederá de acuerdo con la normatividad vigente y la reglamentación que para tal fin ha expedido el Gobierno Nacional, a realizar el registro de sus bases de datos de manera anual, ante El Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) que será administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio, quien para este caso ha emitido un manual para que se lleve a cabo dicho registro, el cual GRUPO RECORDAR seguirá a cabalidad.

7.3.AVISO DE PRIVACIDAD

El Aviso de Privacidad, como mínimo, deberá contener la siguiente información:

	GRUPO RECORDAR PROCESO DE DIRECCIÓN GENERAL POLITICA DE TRATAMIENTO Y MANEJO DE DATOS PERSONALES	Página: 10 de 10
		Versión: 4
		Fecha: 02-01-2025

- La identidad, domicilio y datos de contacto del Responsable del Tratamiento.
- El tipo de Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad de este.
- Los mecanismos generales dispuestos por el Responsable para que el Titular conozca la Política de Tratamiento de la Información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella. En todos los casos, debe informar al Titular cómo acceder o consultar la Política de Tratamiento de Información.

7.4. REVISIÓN Y MODIFICACIÓN DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

GRUPO RECORDAR se reserva el derecho de actualizar esta Política, en cualquier momento y de forma unilateral, mediante la publicación "online" de una nueva versión.

La presente política será revisada al menos una vez al año y siempre que se produzcan hechos significativos que afecten al contenido de esta. Cualquier cambio requerirá del acuerdo y aprobación por parte de la Junta Directiva.

8. VIGENCIA

La entrada en vigor de la presente política es a partir de su publicación. Sin embargo, las bases de datos tendrán una vigencia igual al periodo en que se mantenga la finalidad o finalidades del tratamiento en cada base de datos.

9. ACTUALIZACIÓN

La compañía realizará una actualización por lo menos cada dos (2) años de la presente política, o según haya cambio en leyes o normas que obliguen a una actualización.

10. LEGISLACIÓN APLICABLE

Esta Política de Protección de Datos Personales, el Aviso de Privacidad, y el Anexo de Formato de Autorización que hace parte de esta Política, se rigen por lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de los Datos Personales a los que se refieren el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1727 de 2009 y demás normas que las modifiquen, deroguen o sustituyan.

11. CONTROL DE MODIFICACIONES Y/O ACTUALIZACIONES

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
01	04-08-2020	Se realiza de acuerdo con los criterios normativos aplicables a manejo de datos personales.
02	10-07-2023	Se realiza actualización de la política de acuerdo con lineamientos normativos actualizados, se ajusta el contenido de acuerdo con documentos legales de referencia.
03	18-04-2024	Se incluye numeral 5.3 solicitud de información en videos de seguridad, numeral 9 actualización de bases de datos

	<p style="text-align: center;">GRUPO RECORDAR PROCESO DE DIRECCIÓN GENERAL POLITICA DE TRATAMIENTO Y MANEJO DE DATOS PERSONALES</p>	Página: 11 de 10
		Versión: 4 Fecha: 02-01-2025

04	01-02-2025	Se adiciona Periodicidad al literal 7.2 Registro Nacional de base de datos
----	------------	--

12. CRÉDITOS

ELABORÓ: Dheivyd Alexander Cardozo Rincon – Gerente Nacional Jurídico
REVISÓ: Oficial de cumplimiento y Rafael Caldas – Vicepresidente Financiero y Administrativo
APROBÓ: Rafael Caldas – Vicepresidente Financiero y Administrativo