Reserva de Mazuren
Etapa 1

Política Tratamiento de datos personales

1. OBJETIVO DEL DOCUMENTO

Establecer y definir los lineamientos y responsabilidades en relación con los Datos de Carácter Personal que son captados en desarrollo de su actividad, para asegurar el cumplimiento de la legislación colombiana en materia de protección de datos; garantizando el ejercicio de los derechos de los Titulares en relación con sus Datos Personales.

Por lo anterior **CRC MAZUREN 1 P.H. ETAPA 1. RESERVA DE MAZUREN, NIT 900469017-3,** declara su compromiso con el cumplimiento de la Ley de protección de Datos Personales 1581 de 2012 y su Decreto reglamentario 1377 de junio de 2013. y demás disposiciones que las modifiquen, adicionen o complementen, en virtud de lo cual, se permite presentar la siguiente política.

2. DEFINICIONES

Para efectos de la presente Política, se tendrán en cuenta las definiciones señaladas en la Ley 1581 de 2012 tal como se transcriben a continuación:

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de 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 Sensible: Aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.
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.
Políticas de Tratamiento en materia de Protección de Datos Personales: Se refiere al presente documento.
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.

3. PRINCIPIOS ORIENTADORES

Los siguientes son los principios orientadores contenidos en la normatividad vigente y en la jurisprudencia constitucional que se deben tener en cuenta al momento de interpretar el presente documento:

Principio de Legalidad en materia de Tratamiento de Datos: El Tratamiento de los Datos Personales es una actividad reglada, que debe sujetarse a lo establecido en la Constitución Política de Colombia y en las normas que la desarrollen.

Principio de Finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad determinada, específica y legítima, de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.

Principio de Necesidad y Proporcionalidad: Los Datos Personales registrados en una Base de Datos deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del Tratamiento, informadas al Titular. En tal sentido, deben ser adecuados, pertinentes y acordes con las finalidades para los cuales fueron recolectados.

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.

En desarrollo del Principio de Veracidad o Calidad, en el Tratamiento de los Datos Personales deben adoptarse las medidas razonables para asegurar que los Datos Personales que reposan en las Bases de Datos, sean

precisos y suficientes, cuando exista una obligación contractual o legal, cuando así lo solicite el Titular o, cuando el responsable haya podido advertirlo, actualizados, rectificados o suprimidos, de tal manera que satisfagan los propósitos del Tratamiento.

Principio de Temporalidad o Caducidad: El período de conservación de los Datos Personales será el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado.

Principio de Libertad: El Tratamiento solo 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. Se entenderá que existe consentimiento previo, expreso e informado cuando el Titular haya adelantado acciones que indiquen que este se dio de forma inequívoca.

Principio de Acceso y Circulación Restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los Datos Personales, de las disposiciones legales y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento solo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la Ley.

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 o terceros autorizados conforme a la Ley.

Principio de Seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, se debe 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 Transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del responsable o del Encargado, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

Salvo en los casos en los cuales la Autorización no sea necesaria de acuerdo con las normas aplicables, el responsable del Tratamiento debe adoptar procedimientos que permitan a los Titulares conocer, a más tardar en el momento de la recolección inicial de sus datos, cual información será recolectada sobre ellos y todas las finalidades del Tratamiento.

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, y poder solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley y en los términos de esta.

Principio de Interpretación Integral de Derechos Constitucionales: El presente documento y la normatividad vigente se interpretará en el sentido de que se amparen adecuadamente los derechos constitucionales, como son el hábeas data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra, el derecho a la intimidad y el derecho a la información. Los derechos de los Titulares se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los demás derechos constitucionales aplicables.

4. MEDIOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS PERSONALES

Para la recolección de Datos Personales pueden emplearse medios impresos, cuestionarios electrónicos, entrevistas personales o telefónicas, o cualquier otro medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

5. AUTORIZACIÓN

Al momento de obtener los Datos Personales se debe solicitar al Titular la Autorización correspondiente la cual debe ser informada, previa, expresa e inequívoca para el Tratamiento de los Datos Personales. En todo caso, el modo de obtener la Autorización debe ser adecuado para el propósito para el que se pide y debe atender a la naturaleza de la información recolectada.

Al momento de solicitar la Autorización al Titular se le debe informar lo siguiente:

a. El Tratamiento al cual serán sometidos sus Datos Personales y la finalidad de este.

b. El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre Datos Sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.

c. Los derechos que le asisten como Titular, los cuales son los siguientes:

i. Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a los responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento.
ii. Solicitar prueba de la Autorización otorgada al responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en la normatividad vigente.
iii. Ser informado por el responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales.
iv. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente.
v. Salvo que exista una obligación contractual o un deber legal, 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 y a la Constitución.
vi. Acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

d. La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del responsable del Tratamiento.

Sin excepción, se debe conservar prueba del cumplimiento de lo arriba previsto y, cuando el Titular o la autoridad competente lo solicite, entregar copia de la Autorización. Asimismo, se deben mantener registros de cuándo y cómo se obtuvo la Autorización por parte de los Titulares de Datos Personales para el Tratamiento de estos.

Siempre se debe obtener el consentimiento expreso del Titular para la realización del Tratamiento de los Datos Sensibles. Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre datos personales sensibles, salvo que los mismos sean indispensables para el Tratamiento para el cual se pretende la autorización.

En los casos en los que se realice la recogida de los Datos Personales a través de un tercero, se debe garantizar mediante el correspondiente contrato que éste cumple los requisitos anteriores en todos sus términos.

6. DATOS PERSONALES PROCEDENTES DE FUENTES EXTERNAS

Cuando se decida la inclusión de Datos Personales en una Base de Datos que no han sido recabados directamente, se debe comprobar la procedencia lícita, leal y no fraudulenta de dichos datos, estableciendo por escrito y mediante contrato que quien los suministra dispone de la prueba de la Autorización de cada uno de los Titulares para la cesión.

7. RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

Los directivos, empleados directos y contratistas con los que **CRC MAZUREN 1 P.H. ETAPA 1. RESERVA DE MAZUREN,** tenga relación, están obligados al secreto profesional respecto de los Datos Personales durante su Tratamiento. Este deber aplica a todos los empleados directos e indirectos que utilicen los Datos Personales y/o tengan acceso a los mismos para el desarrollo de su trabajo.

Estas obligaciones subsistirán aún después de finalizar sus relaciones laborales.

8. VERACIDAD Y CALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

Se debe velar por la exactitud y veracidad de los Datos Personales. Para ello, con la periodicidad de un año, se llevará a cabo la búsqueda y en caso de una eventual detección de los datos inexactos se podrán al día, completarán y/o sustituirán aquellos datos encontrados que resultasen inexactos.

Una vez cumplida la o las finalidades del Tratamiento, se debe proceder a la supresión de los Datos Personales. No obstante, lo anterior, los Datos Personales deben ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

Para realizar la supresión de una Base de Datos, cancelando todos los datos incluidos en ella, se debe realizar el borrado físico de los datos, o en los casos en que no sea posible su extinción física por razones técnicas o por exigencia de disposiciones legales particulares, se bloquearán los datos de forma que se impida su posterior Tratamiento.

Asimismo, se debe realizar la cancelación, total o parcial de los Datos Personales de los Titulares que, en el ejercicio de sus derechos, si así lo soliciten.

9. FINALIDAD

Los Datos Personales que son incluidos en las Bases de Datos de MARTIN GROUP SAS, provienen de la información recopilada en ejercicio de las actividades desarrolladas en razón de los vínculos comerciales, contractuales, laborales o de cualquier otra índole con sus usuarios, clientes, proveedores, contratistas, empleados y/o público en general.

El tratamiento al cual serán sometidos los datos, tiene como finalidad utilizar la misma para informar a las partes interesadas (usuarios, clientes, proveedores, contratistas, empleados y/o público en general) temas relacionados con la prestación del servicio propia del negocio y las que aquí se relacionan:

- Gestión contable, fiscal y administrativa
- Administración de la relación contractual, legal o comercial que existe entre CRC MAZUREN 1 P.H. ETAPA 1. RESERVA DE MAZUREN, y el Titular.
- Dar cumplimiento a obligaciones legales de información a los entes administrativos, así como a las autoridades competentes que así lo requieran.
- Compartir con terceros que colaboran con CRC MAZUREN 1 P.H. ETAPA 1. RESERVA DE MAZUREN y que, para el cumplimiento de sus funciones, deban acceder a la información, tales como proveedores de servicios de mensajería, agencias de publicidad, empresas de seguridad y vigilancia, proveedores de servicios de software, fuerza de ventas externa, asesoría en gestión de riesgo en seguridad y salud en el trabajo, entre otros. Estos terceros están obligados a mantener la confidencialidad de la información a la que tienen acceso, todo lo cual se encuentra regulado mediante acuerdos suscritos con los mismos.
- Soportar los procesos de auditoría del CRC MAZUREN 1 P.H. ETAPA 1. RESERVA DE MAZUREN.
- Envío de información a través de diferentes medios, sobre eventos, actividades, productos, servicios y en general, información asociada al CRC MAZUREN 1 P.H. ETAPA 1. RESERVA DE MAZUREN.
- Gestión contable, fiscal y administrativa - Gestión de clientes Brindar información sobre la programación de servicios, efectuar seguimiento a los mismos y evaluar la prestación de los servicios.

- Confirmar los datos necesarios para la entrega de productos y/o prestación de servicios
- Llevar a cabo los trámites de atención de PQR's presentadas ante el CRC MAZUREN 1 P.H. ETAPA 1. RESERVA DE MAZUREN.
- Preparar estudios de mercado que permitan establecer preferencias de consumo o determinar hábitos de pago, etc.
- Realizar estudios de crédito, cobranza o riesgo crediticio.
- Gestión contable, fiscal y administrativa - Gestión de cobros y pagos
- Gestión de facturación y cobro.
- Verificación de datos a través de consulta a bases de datos públicas o centrales de riesgo.
- Implementar programas sociales y de apoyo a la comunidad

10. MECANISMOS DISPUESTOS POR CRC MAZUREN 1 P.H. ETAPA 1. RESERVA DE MAZUREN, PARA LA ATENCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

1. **CRC MAZUREN 1 P.H. ETAPA 1. RESERVA DE MAZUREN,** ha dispuesto los siguientes canales de atención para realizar consultas, requerimientos y reclamos:

    a. La línea 311 5179493
    b. Página Web http://www.reservademazuren.com
    c. Correo electrónico admon@reservademazuren.com

2. Para realizar consultas y ejercer sus derechos los titulares deben:

    - Para ampliar la información sobre cómo proteger tus datos o resolver tus inquietudes, desde Bogotá marca al 311 5179493
    - La consulta deberá ser atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. 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 la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

    Para que los titulares de la información puedan ejercer los derechos a conocer actualizar, rectificar y suprimir información y revocar las autorizaciones son los siguientes:

    a. Requisitos para presentar un reclamo:
        - Puede presentar su reclamo desde Bogotá marcando al 311 5179493 o a los correos electrónicos admon@reservademazuren.com

        - El interesado deberá formular el reclamo mediante solicitud dirigida a la Empresa la cual deberá contener:

1. Identificación del Titular.
2. Descripción del reclamo.
3. Dirección para notificación.
4. Documentación que quiere hacer valer.

b. Si el reclamo por parte del cliente no está completo, se solicitará al cliente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que presente la información faltante.
c. El cliente tiene dos (2) meses desde la fecha del requerimiento para entregar la información requerida, si no entrega la información se dará por finalizado el caso.
d. Si la Empresa no puede resolver el reclamo, y siempre que le sea posible, le dará traslado a quien corresponda e informará de la situación al interesado.

3. Esta Política debe ser cumplida por todos los empleados y colaboradores de CRC MAZUREN 1 P.H. ETAPA 1. RESERVA DE MAZUREN, a partir del **01/08/2022**. El incumplimiento de la misma se considera un incidente de seguridad y una violación a la reglamentación interna, y debe ser tratado de acuerdo con los procedimientos y políticas de CRC MAZUREN 1 P.H. ETAPA 1. RESERVA DE MAZUREN.

4. La duración de esta política será igual al periodo de vigencia de la base de datos o al tiempo de duración de CRC MAZUREN 1 P.H. ETAPA 1. RESERVA DE MAZUREN

Control de cambios

Elaborado por:

Codigo de versión	Elaborado	fecha	Cambio
Pl - 001-V1	ADMINISTRACIÓN	1/08/2022	Elaboración y publicación
Pl - 001-V2	CONSEJO DE ADMINISTRACION	13/06/2025	Actualizacion total del documento en su estructura, modificacion de la información de contacto