

## PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE TRÁMITES RESPECTO A DATOS PERSONALES.

### 1. OBJETIVO

- 1.1. Permitir a los titulares de los datos personales ejercer su derecho de habeas data, estableciendo el procedimiento necesario que estos deben de seguir si desean conocer, actualizar y rectificar los datos personales que hayan suministrado a JGB S.A. o retirar la autorización para el tratamiento de los datos que se encuentren en las bases de datos y/o archivos de JGB S.A.

### 2. ALCANCE

- 2.1. Está dirigido a todos los clientes, proveedores, trabajadores y público en general que haya suministrado información personal a JGB S.A.
- 2.2. Aplica al tratamiento de datos personales de información que haya sido suministrada a JGB S.A. mediante los procesos de creación de clientes y proveedores, procesos de selección, información personal de empleados, inscripción a actividades promocionales, contacto mediante la línea de atención al cliente, radicación de derechos de petición y en general a todos los datos de carácter personal registrados en soportes físicos o digitales que sean susceptibles de ser tratados y a su posterior uso o modalidad que a estos dé JGB S.A. como responsable de su tratamiento.

### 3. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

- 3.1. El Comité de Seguridad de la Información tienen la autoridad para atender y responder trámites relacionados con el manejo y administración de los datos personales.
- 3.2. Todos los trabajadores tienen la responsabilidad de atender y redirigir al Comité de Seguridad de la Información las solicitudes que realicen los titulares de datos personales de forma inmediata una vez les sea notificada dicha consulta.

### 4. DEFINICIONES

- 4.1 **Causahabiente:** persona que ha sucedido o se ha subrogado el derecho de quien es Titular.
- 4.2 **Consultas:** Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado.
- 4.3 **Derecho de Acceso:** Este derecho hace referencia a la capacidad que se reconoce mediante la Ley 1581 de 2012 a toda persona que se encuentre interesada en conocer si sus datos personales han sido sometidos a un tratamiento, en los términos expresados en la norma, además de ejercer el derecho de conocer el origen de los mismos y si estos han sido cedidos o no a terceros, por ende la identificación de los cesionarios.
- 4.4 **Derecho a Actualizar:** Le asiste al titular de la información en aras de mantener al día los datos personales que de él repose en los archivos de JGB S.A. Este derecho se ejerce mediante la interposición una petición o de un reclamo.
- 4.2 **Derecho de Cancelación:** El titular de la información podrá solicitar la supresión o cancelación de sus datos personales cuando el tratamiento de los mismos por parte del responsable o encargado resulte excesivo e inclusive inadecuado. Los datos de los titulares de la información serán conservados durante los tiempos previstos en las normas aplicables y/o dependiendo del caso, de las relaciones contractuales entre la persona titular de la información personal y el responsable del tratamiento. La cancelación dará lugar al bloqueo de los datos y a aplicar procedimientos de reserva que tengan como fin que se de tratamiento nuevamente a dichos datos, conservándolos por parte del responsable con el único fin de que los mismos sean accesibles a autoridades administrativas o judiciales para que permitan encausar la atención de posibles reclamaciones o responsabilidades que pueda tener el responsable o encargado del tratamiento, siempre obedeciendo el plazo de prescripción que exista sobre los mismos. Cumplido este plazo, debe procederse por parte del responsable a la cancelación definitiva de la información personal del interesado o afectado que repose en nuestras bases de datos o archivos.
- 4.3 **Derecho de Rectificación:** Se refiere a la capacidad que se reconoce mediante la Ley 1581 de 2012 a toda persona natural que se encuentre interesada en comprobar frente al responsable del tratamiento de la información, la exactitud y veracidad de sus datos, rectificando de esta forma todos o parte de sus datos personales recolectados cuando los mismos resulten inexactos, estén incompletos o conlleven a error. Los titulares de la información de carácter personal deberán indicar respecto qué datos se encuentra solicitando la corrección que desea realizar y además acompañar la documentación que justifique lo solicitado.

- 4.4 **Derecho a Suprimir:** El Titular o sus causahabientes pueden solicitar que la información personal que de ellos repose en poder de JGB S.A. o que haya sido suministrada a esta sea retirada de sus bases de datos. Este derecho se podrá ejercer interponiendo un reclamo de forma motivada.
- 4.5 **Reclamos:** Pueden presentarse cuando el Titular o sus causahabientes 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 legislación aplicable.

## 5. MATERIALES Y EQUIPOS

Política de tratamiento de datos personales.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

- 6.1 Para ejercer los derechos de actualización, rectificación, cancelación y oposición sobre sus datos personales, el Titular de la información podrá dirigirse por correo electrónico a [protecciondatos@jgb.com.co](mailto:protecciondatos@jgb.com.co) estableciendo como asunto el siguiente enunciado: DERECHO DE HABEAS DATA o de igual forma podrá dirigir su solicitud o reclamo a la siguiente dirección: Carrera 5 No. 23-82 de la ciudad de Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia. Teléfono: +(57) (2) 6851100 solicitando hablar con el encargado de tratamiento de datos personales de la empresa. De acuerdo a la normatividad aplicable, el titular de datos personales podrá realizar cualquiera de los trámites mencionados a continuación.

### 6.2 INSTRUCCIONES

- 6.2.1 **Consulta:** La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. 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 cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Las disposiciones contenidas en leyes especiales o los reglamentos expedidos por el Gobierno Nacional podrán establecer términos inferiores, atendiendo a la naturaleza del dato personal.

- 6.2.2 **Petición:** Mediante escrito dirigido a JGB S.A. a través de correo electrónico [protecciondatosdatos@jgb.com.co](mailto:protecciondatosdatos@jgb.com.co), el Titular o su representante legal podrá ejercer el derecho de acceso a la información o de conocimiento de la misma. La solicitud deberá contener como mínimo la siguiente información:
- Fecha de la solicitud.
  - Fotocopia de la identificación personal (Cedula de ciudadanía, identificación institucional, etc.).
  - Domicilio para efectos de notificación.
  - Documentos que acrediten la representación si es del caso (poder, registro civil, etc.).
  - La firma de quien solicita la información.

La persona interesada en ejercer este derecho, deberá en todo caso, utilizar un medio que permita acreditar el envío y la recepción de la solicitud.

El interesado en ejercer este derecho recibirá la información solicitada mediante cualquier medio de comunicación (electrónico o físico), correo electrónico, SMS, MMS, fax, redes sociales o cualquier otro medio electrónico o físico conocido en el presente o futuro, que haga posible realizar comunicaciones que permita generar o conservar alguna copia.

- 6.2.3 **Reclamo:** Se formulará mediante solicitud escrita al correo [protecciondatosdatos@jgb.com.co](mailto:protecciondatosdatos@jgb.com.co) o a la dirección de JGB S.A., carrera 5 No. 23 – 82, dirigida al Responsable del Tratamiento o al Encargado del Tratamiento, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer.

El reclamo podrá darse frente a dos situaciones:

- **Rectificación:** La solicitud de rectificación deberá indicar por parte del titular de la información personal, los datos que se deben rectificar o corregir. El titular de la información deberá acompañar su solicitud de la documentación o prueba necesaria que justifique dicha solicitud de rectificación, excepto que dicha documentación o prueba dependa exclusivamente del consentimiento del interesado o el afectado.
- **Cancelación:** La solicitud de cancelación deberá indicar por parte de del titular de la información personal los datos que se deben cancelar, aportando si es del caso la documentación o prueba que lo justifique.

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.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## **7. DISTRIBUCIÓN**

Este procedimiento puede ser consultado en el Sistema Documental de JGB S.A. y en la página web [www.jgb.com.co/politicas-de-privacidad/](http://www.jgb.com.co/politicas-de-privacidad/)

## **8. REFERENCIAS**

- 8.1 Política de Tratamiento de Datos Personales P-ST-007
- 8.2 Ley Estatutaria 1581 de 2012.