



Parques Nacionales Naturales de Colombia

Manual interno de

Políticas para el tratamiento de

DATOS

PERSONALES



TABLA DE CONTENIDOS

Marco Legal.....	3
Definiciones.....	4
Principios Específicos.....	6
Responsable de las Bases de Datos.....	8
Colaboradores.....	8
Derechos de los titulares de los datos.....	9
Excepción de autorización.....	10
Autorización.....	10
Aviso de privacidad.....	11
Finalidad.....	12
Anonimización de datos personales.....	14
Solicitud de supresión o eliminación de datos personales.....	15
Modificación de las políticas.....	16
Límite temporal del tratamiento.....	16
Tratamiento de datos personales de los niños y niñas.....	17
Intercambio de datos personales a autoridades gubernamentales o públicas.....	18
Seguridad de la información.....	19
Confidencialidad.....	20
Obligaciones de los servidores.....	20
Transferencia de datos personales.....	21
Ejercicio de los derechos por parte del titular.....	21
Veracidad y exactitud de la información.....	22
Encargado del tratamiento de datos personales.....	22
Persona o área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos.....	23
Procedimiento para el ejercicio de los derechos del titular.....	24
Anexo 1.....	26
Cómo contactarnos.....	27
Anexo 2.....	29



Introducción

Teniendo en cuenta que para el ejercicio correcto de las funciones de Administrador del Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia y Coordinador del Sistema Nacional de Áreas Protegidas – SINAP -, la Unidad Administrativa Especial del Sistema de Parques Nacionales Naturales de Colombia requiere recolectar datos personales de los ciudadanos e incorporarlos en sus bases de datos, así como realizar el tratamiento de información entregada por otras entidades y que contiene datos personales, en cumplimiento del deber institucional contemplado en el artículo 17, Literal k) de la Ley 1581 de 2012, Parques Nacionales Naturales ha elaborado el presente documento que contiene los lineamientos institucionales a seguir para la recolección, tratamiento y uso de las bases de datos con información personal de acuerdo con el marco normativo.

Así, con la implementación de esta política al interior de la Entidad se busca garantizar la protección de derechos como el habeas data, la privacidad, la intimidad, el buen nombre y la imagen, de manera que todas las actuaciones institucionales deberán regirse por los principios de buena fe, legalidad, autodeterminación informática, libertad y transparencia.

1. Marco Legal

- Constitución Política, artículo 15.¹
- Ley 1266 de 2008: “Por la cual se dictan las disposiciones generales del habeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1581 de 2012: “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
- Decreto Reglamentario No 1377 de 2013: “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”.
- Sentencias de la Corte Constitucional C – 1011 de 2008, y C - 748 del 2011.



¹ Artículo 15: “Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución. La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.”

2. Definiciones

Con el propósito de facilitar la comprensión de este instrumento, se establecen las siguientes definiciones, las cuales serán aplicadas conforme a los criterios de interpretación que garanticen una aplicación sistemática e integral, y en armonía con los avances tecnológicos, la neutralidad tecnológica y los demás postulados que rigen los derechos fundamentales que envuelven el derecho de habeas data y protección de datos personales.

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales. Dicha autorización debe informar cuáles datos personales serán recolectados, así como las finalidades para las cuales será usado el dato.

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 y que pueden ser clasificados en cuatro categorías: públicos, semiprivados, privados y sensibles.

Datos públicos: Son todos aquellos que no son de naturaleza semiprivada o privada, como también los contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva, y los relativos al estado civil de las personas. Entre los datos de naturaleza pública a resaltar se encuentran los registros civiles de nacimiento, matrimonio y defunción y las cédulas de ciudadanía apreciadas de manera individual y sin estar vinculadas a otro tipo de información.

Dato semiprivado: Es aquella información que no es de naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como es el caso de los datos financieros, crediticios o actividades comerciales.

Dato privado: Es la información de naturaleza íntima o reservada que por encontrarse en un ámbito privado, sólo puede ser obtenida y ofrecida por orden de autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones, así como por decisión del titular de los mismos. Es el caso de los libros de los comerciantes, de los documentos privados, de las historias clínicas o de la información extraída a partir de la inspección del domicilio.

Datos sensibles: Es la información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tal es el caso del 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.

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.

Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

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 cuenta del Responsable.

3. Principios específicos



Parques Nacionales Naturales de Colombia aplicará los siguientes principios específicos que se establecen a continuación:

a. Principio de legalidad: En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales, se dará aplicación a las disposiciones vigentes y aplicables que rigen el tratamiento de datos personales y demás derechos fundamentales conexos.

b. Principio de libertad: El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales sólo puede llevarse a cabo 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, estatutario, o judicial que releve el consentimiento.

c. Principio de finalidad: El uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales a los que tenga acceso y sean acopiados y recogidos por Parques Nacionales Naturales de Colombia, estarán subordinados y atenderán una finalidad legítima, la cual debe serle informada al respectivo titular de los datos personales.

d. Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

e. Principio de transparencia: En el uso, captura, recolección y tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de Parques Nacionales Naturales de Colombia, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que sea de su interés o titularidad.

f. 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 o terceros autorizados.

g. Principio de seguridad: Los datos personales e información usada, capturada, recolectada y sujeta a tratamiento por Parques Nacionales Naturales de Colombia, será objeto de protección en la medida en que los recursos técnicos y estándares mínimos así lo permitan, a través de la adopción de medidas tecnológicas de protección, protocolos, y todo tipo de medidas administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros y repositorios electrónicos evitando su adulteración, modificación, pérdida, consulta, y en general en contra de cualquier uso o acceso no autorizado.

h. Principio de confidencialidad: Todas y cada una de las personas que administren, manejen, actualicen o tengan acceso a informaciones de cualquier tipo que se encuentre en Bases o Bancos de Datos, se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelarla a terceros, todas las informaciones personales, comerciales, contables, técnicas, comerciales o de cualquier otro tipo suministradas en la ejecución y ejercicio de sus funciones. Todas las personas que trabajen actualmente o sean vinculadas a futuro para tal efecto, en la administración y manejo de bases de datos, deberán suscribir un documento adicional u otrosí a su contrato laboral o de prestación de servicios para efectos de asegurar tal compromiso. Esta obligación persiste y se mantiene inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento.

4. Responsable de las bases de datos

Es Parques Nacionales Naturales de Colombia mediante cada una de las áreas responsables de las bases de datos que le corresponda administrar. El rol del responsable consiste en tomar las decisiones sobre las bases de datos y/o el Tratamiento de los datos. Define la finalidad y la forma en que se recolectan, almacenan y administran los datos. Asimismo, está obligado a solicitar y conservar la autorización en la que conste el consentimiento expreso del titular de la información.



5. Colaboradores

El área responsable del tratamiento de los datos personales definirá los colaboradores que accederán a las bases de datos; así como, las contraseñas y procedimientos que sean necesarios.

6. Derechos de los titulares de datos



Los titulares de datos personales tienen derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Ejerciendo este derecho, 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, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento de conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012.
- Cuando lo solicite ser informado frente al uso que se le ha dado a sus Datos Personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en las normas relacionadas con la protección de datos personales.
- 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 se ha incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.

7. Excepción de autorización

Al tenor de la excepción contemplada en el artículo 10º de la Ley 1581 de 2012, Parques Nacionales Naturales de Colombia realiza el tratamiento de Datos Personales en ejercicio propio de sus funciones legales y para el efecto no requiere la autorización previa, expresa e informada del Titular. Igualmente, no será requerida la autorización por parte de la Entidad cuando se trate del manejo de:

- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizada por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

8. Autorización

Cuando se requiera disponer de información con datos personales en actividades ajenas a las funciones propias de la Entidad, deberá obtener la autorización por medio de un documento físico, electrónico, mensaje de datos, Internet, sitio web, o también de manera verbal o telefónica o en cualquier otro formato que permita su posterior consulta a fin de constatar de forma inequívoca que sin el consentimiento del titular los datos nunca hubieran sido capturados y almacenados en medios electrónicos o físicos.

Así mismo, se podrá obtener por medio de conductas claras e inequívocas del Titular que permitan concluir de una manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el manejo de sus Datos Personales (ver anexo 1).

8.1 Prueba de la autorización: Parques Nacionales Naturales de Colombia utilizará los mecanismos con que cuenta actualmente, e implementará y adoptará las acciones tendientes y necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de cuándo y cómo obtuvo autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos dando cumplimiento así, al artículo 8 del Decreto 1377 de 2013. Para dar cumplimiento a lo anterior, se podrán establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

9. Aviso de privacidad



El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato conocido o por conocer, que es puesto a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se transmite 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 (ver anexo 2).

9.1 Requisitos mínimos del aviso de privacidad: El Aviso de Privacidad, como mínimo, deberá contener la siguiente información:

- a) La identidad, domicilio y datos de contacto del Responsable del Tratamiento.

b) El tipo de tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.

c) 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.

10. Finalidad

Toda labor de tratamiento de Datos Personales realizada en Parques Nacionales Naturales de Colombia deberá corresponder al ejercicio de sus funciones legales o a las finalidades mencionadas en la autorización otorgada por el Titular, cuando la situación así lo amerite. De manera particular, las principales finalidades para el tratamiento de Datos Personales que corresponde a Parques Nacionales Naturales de Colombia desarrollar en ejercicio de sus funciones legales se relacionan con los siguientes trámites:

- Registro de reservas Naturales de la sociedad civil.
- Solicitud de concesión de aguas superficiales en Parques Nacionales Naturales.
- Permiso de toma y uso posterior de fotografías y filmaciones en Parques Nacionales Naturales.
- Permiso de vertimiento en Parques Nacionales Naturales.
- Permiso para adelantar labores de adecuación, reposición o mejoras a las construcciones existentes en el Parque Nacional Natural Los Corales del Rosario y de San Bernardo.
- Autorización para ubicar, mantener, reubicar y reponer estructuras de comunicación de largo alcance.
- Concesión de Aguas subterráneas.

- Permiso de recolección (individual y marco) de especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de investigación científica no comercial.
- Permiso de estudio para la recolección de especímenes de especies silvestres de la diversidad biológica con fines de elaboración de estudios ambientales.
- Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas en Parques Nacionales Naturales.

Igualmente, con los siguientes servicios:

- Reservas, derecho de ingreso y alojamiento en áreas de Parques Nacionales Naturales con vocación ecoturística.
- Centro de Documentación.
- Préstamos interbibliotecarios.

Asimismo, para las siguientes finalidades directas e indirectas relacionadas con el objeto y propósitos de la Entidad:

- Lograr una comunicación eficiente sobre nuestros servicios, trámites y demás actividades relacionadas con las funciones propias de la Entidad, así como las demás instituciones y entidades que tengan una relación directa o indirecta, y para facilitar a éstas el acceso general a la información.
- Informar sobre nuevos servicios o trámites que estén relacionados con los ofrecidos o que tenga la Entidad.
- Informar sobre eventos realizados por Parques Nacionales Naturales de Colombia.
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con el personal y contratistas.
- Informar sobre cambios en los servicios de la Entidad.
- Evaluar la calidad del servicio, así como realizar encuestas de satisfacción.
- Llevar a cabo procesos de caracterización de los usuarios de Parques Nacionales Naturales.

11. Anonimización de datos personales²

Cada dependencia y grupos de trabajo de Parques Nacionales Naturales de Colombia debe evaluar la pertinencia de anonimizar los datos personales en actos administrativos y/o documentos de carácter público que los contengan.



² Conforme a lo establecido por el Grupo de trabajo europeo sobre protección de datos del Artículo 29, en su Dictamen 05/2014 sobre técnicas de anonimización, señala que la anonimización es el resultado de un tratamiento de los datos personales realizado para evitar de forma irreversible su identificación. En este proceso, los responsables del tratamiento deben considerar distintos aspectos y valorar todos los medios que puedan utilizarse «razonablemente» para la identificación de los datos (ya sea por el responsable del tratamiento o por terceros) (pág. 3).

12. Solicitud de supresión o eliminación de datos personales

A solicitud del Titular y cuando no tenga ningún deber legal o contractual de permanecer en las bases de datos de Parques Nacionales Naturales de Colombia, los Datos Personales deberán ser eliminados. En caso de proceder una revocatoria de tipo parcial de la autorización para el Tratamiento de Datos Personales para algunas de las finalidades, Parques Nacionales Naturales de Colombia podrá seguir utilizando los datos para las demás finalidades respecto de las cuales no proceda dicha revocatoria.



13. Modificación de las políticas

Las políticas establecidas por Parques Nacionales Naturales de Colombia respecto al tratamiento de Datos Personales podrán ser modificadas en cualquier momento. Toda modificación se realizará con apego a la normatividad legal vigente, y las mismas entrarán en vigencia y tendrán efectos desde su publicación a través de los mecanismos dispuestos por Parques Nacionales Naturales de Colombia para que los titulares conozcan la política de tratamiento de la información y los cambios que se produzcan en ella.

14. Límite temporal del tratamiento

Los Datos Personales solo podrán ser tratados durante el tiempo y en la medida que la finalidad de su tratamiento lo justifique.

15. Tratamiento de datos personales de niños y niñas

Teniendo en cuenta que los derechos de los niños prevalecen sobre los derechos de los demás (art.44. Constitución Política), se brindará atención prioritaria a solicitudes realizadas por niñas, niños y adolescentes, con el fin de asegurar la realización efectiva de sus derechos fundamentales, el resguardarlo de los riesgos que amenacen su desarrollo integral y el respeto a sus derechos prevalentes frente al tratamiento de datos personales.

Parques Nacionales Naturales de Colombia será más riguroso en la aplicación de las políticas de tratamiento de la información cuando se trate del uso de datos personales de los niños, niñas y adolescentes asegurando la protección de sus derechos fundamentales. Queda proscrito el tratamiento de datos personales de menores, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.



16. Intercambio de datos personales con autoridades gubernamentales o públicas

Parques Nacionales Naturales de Colombia podrá intercambiar información de Datos Personales con autoridades gubernamentales o públicas tales como autoridades administrativas, de impuestos, organismos de investigación y autoridades judiciales, cuando la soliciten en ejercicio de sus funciones.

17. Seguridad de la Información

Los Datos Personales sujetos a tratamiento deberán ser manejados previendo para ello todas las medidas tanto humanas como técnicas para su protección, brindando la seguridad de que ésta no pueda ser copiada, adulterada, eliminada, consultada o de alguna manera utilizada sin autorización o para uso fraudulento.



18. Confidencialidad

Cuando finalice alguna de las labores de tratamiento de Datos Personales por los servidores, contratistas o encargados del tratamiento, y aun después de finalizado su vínculo o relación contractual con Parques Nacionales Naturales de Colombia, éstos están obligados a mantener la reserva de la información de acuerdo con la normatividad vigente en la materia.



19. Obligaciones de los servidores

Parques Nacionales Naturales de Colombia divulgará, en sus servidores, contratistas y terceros encargados del tratamiento, las obligaciones que tienen en relación con el tratamiento de Datos Personales mediante campañas y actividades de orden pedagógico.

20. Transferencia de datos personales



Parques Nacionales Naturales de Colombia no realizará transferencia de información relacionada con Datos Personales a países que no cuenten con los niveles adecuados de protección de datos, de acuerdo con los estándares que estén fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio.

21. Ejercicio de los derechos por parte del titular

El Titular de los datos personales puede ejercer, principalmente, sus derechos mediante la presentación de consultas y reclamos ante Parques Nacionales Naturales de Colombia.

22. Veracidad y exactitud de la información

Cuando exista un Encargado del Tratamiento de Información de Datos Personales, Parques Nacionales Naturales de Colombia deberá garantizar que la información que le suministra sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Adicionalmente le comunicará de manera oportuna todas las novedades a que haya lugar para que la información siempre se mantenga actualizada.

23. Encargado del tratamiento de datos personales

En el caso de existir un Encargado del Tratamiento de información de Datos Personales, Parques Nacionales Naturales de Colombia suministrará según el caso, información de Datos Personales únicamente cuyo Tratamiento realice en virtud de sus funciones legales y cuando excepcionalmente éstas no apliquen, con la autorización del Titular.

24. Persona o área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos

El área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos para el ejercicio de los derechos del titular de datos personales al interior de Parques Nacionales es el Grupo de Sistemas de la Información y Radiocomunicaciones – GSIR, ante la cual el titular de la información puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización. Una vez radicada la petición del titular relacionada con el tratamiento de los datos personales, el área responsable y/o encargada del tratamiento de datos debe analizarla y dar respuesta dentro de los términos legales.



25. Procedimiento para el ejercicio de los derechos del titular

25.1 Consultas: Mediante este proceso, se busca materializar el derecho de conocer por parte del titular la información que sobre él tiene el responsable. Se debe realizar a través del medio o mecanismo que disponga el responsable para el efecto, de conformidad con lo establecido en el instructivo de PQRS de Parques Nacionales Naturales de Colombia.

Cuando se trate de información privada, es necesario que se valide la identidad del titular para asegurarse de entregar la información solo a él y no a terceros. Como respuesta a la consulta, el responsable debe suministrar al titular toda la información que posea o trate sobre el mismo.

La respuesta a la consulta deberá comunicarse al solicitante en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Si no es 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.

25.2 Reclamos: Los reclamos tienen por objeto corregir, actualizar o suprimir datos, o elevar una queja por el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012.

El reclamo debe presentarse mediante solicitud dirigida al responsable o encargado del tratamiento, y debe contener la siguiente información: (i) nombre e identificación de la persona que presenta el reclamo; (ii) descripción precisa y completa de los hechos que dan lugar al reclamo; (iii) dirección física o electrónica para remitir la respuesta e informar sobre el estado del trámite; y (iv) documentos y demás pruebas pertinentes que quiera hacer valer y que permitan identificar que es el titular de los datos personales.

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 meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información solicitada, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Si el reclamo está completo, se debe incluir en la base de datos o sistema de información una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos días hábiles. Este deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

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

ANEXO 1

AVISO DE PRIVACIDAD

El artículo 1° del Decreto 3572 de fecha 27 de septiembre de 2011, crea la Unidad Administrativa denominada Parques Nacionales Naturales de Colombia, del orden nacional, sin personería jurídica, con autonomía administrativa y financiera, con jurisdicción en todo territorio nacional en los términos del artículo 67 de la Ley 489 de 1998. La entidad, encargada de la administración y manejo del Sistema de Parques Nacionales Naturales, así como, coordinar el Sistema Nacional de Áreas Protegidas, actúa y es responsable del tratamiento de datos personales y, en cumplimiento de la ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 manifiesta que:

Los datos personales quedaran incluidos en una base de datos y serán utilizados de manera directa o a través de terceros designados, para:

1. Lograr una comunicación eficaz acorde con nuestros servicios, trámites y actividades afines con las funciones que desarrolla
2. Comunicar nuevos servicios y trámites que estén relacionados con la misión y visión de la Entidad.
3. Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros usuarios, contratistas, empleados, proveedores, etc.
4. Informar sobre cambios en los servicios de la Entidad.
5. Realizar una autoevaluación permanente de los procesos y servicios.

Por lo ya expuesto comunicamos a los titulares de la información que, pueden consultar en la Política de Protección Datos Personales de PARQUES NACIONALES NATURALES, el cual contiene las Políticas para el Tratamiento de la Información recogida, así como los procedimientos de consulta y reclamación que le permitirán hacer efectivos sus derechos al acceso, consulta, rectificación, actualización y supresión de los datos, conforme a las normatividad vigente.

Parques Nacionales Naturales se encuentra ubicado en la Calle 74 # 11- 81 ext. 3015, en la ciudad de Bogotá, Colombia, teléfono 353 2400, con página web <http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/>.

Cómo contactarnos:

Atención Presencial

Nivel Central:

Calle 74 No. 11 – 81, Bogotá - Colombia,
Oficina Nivel Central

Territorial Amazonia:

Calle 12C No. 8 – 79 piso 2, Bogotá

Territorial Orinoquía:

Cra 39 No. 26C – 47 Barrio 7 de Agosto,
Villavicencio (Meta)

Territorial Caribe:

Calle 17 No. 4 – 06, Santa Marta

Territorial Pacífico:

Calle 29 Norte No. 6N – 43
Barrio Santa Mónica, Cali

Territorial Andes Occidentales:

Calle 49 No 78A – 67, Medellín. SubSede
Popayán: Carrera 9 No. 25N – 06, Popayán

Territorial Andes Nororientales:

Avenida Quebrada Seca No. 30 – 12,
Bucaramanga



Página web:

www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano

Correo electrónico:

atención.usuario@parquesnacionales.gov.co



**Línea gratuita nacional:
018000129722**

Sus datos personales serán incluidos en una base de datos y serán utilizados de manera directa o a través de terceros designados, entre otras, y de manera meramente enunciativa para las siguientes finalidades directas e indirectas relacionadas con el objeto y propósitos de la Entidad:

- Lograr una eficiente comunicación relacionada con nuestros, servicios, trámites y demás actividades relacionadas con las funciones propias de la Entidad, así como las demás instituciones y entidades que tengan una relación directa o indirecta, y para facilitarle el acceso general a la información de éstos.
- Proveer nuestros servicios así como dar trámite a las solicitudes.
- Informar sobre nuevos servicios o trámites que estén relacionados con los ofrecidos o que tenga la Entidad.
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con el personal y contratistas.
- Informar sobre cambios de los servicios en la Entidad.
- Evaluar la calidad del servicio y realizar encuestas de satisfacción.
- Llevar a cabo procesos de caracterización de los usuarios.

Se le informa a los titulares de información que pueden consultar el Manual Interno de Políticas y Procedimientos de Datos Personales de Parques Nacionales Naturales de Colombia, que contiene las políticas para el tratamiento de la información recogida, así como los procedimientos de consulta y reclamación que le permitirán hacer efectivos sus derechos al acceso, consulta, rectificación, actualización y supresión de los datos. Ver:

<http://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/servicio-al-ciudadano>

ANEXO 2

FORMATO DE AUTORIZACIÓN

Mediante el registro de mis datos personales en el presente formulario, autorizo a Parques Nacionales Naturales de Colombia para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos con la finalidad de adelantar la atención de PQRS, así como para evaluar la calidad de la atención al ciudadano, e igualmente para realizar procesos de caracterización de usuarios.

Si ___ No ___

Autorizo la recolección, almacenamiento y uso de los datos personales con la finalidad de recibir información sobre temas relacionados con las funciones de Parques Nacionales Naturales, sobre los servicios que presta, y las publicaciones que elabora dicha entidad.

Si ___ No ___



Parques Nacionales Naturales de Colombia

Calle 74 No. 11 - 81
Bogotá - Colombia