



POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS
Mayo - 2021

INTRODUCCIÓN

En Parque del Recuerdo sabemos que cumplimos un rol muy importante acompañando a las familias chilenas en momentos de más profundo dolor y por ello, nos preocupamos constantemente de cada detalle durante y tras el proceso de la pérdida de un ser querido.

Es así, que en este camino por destacarnos y ser una mejor empresa para el mundo, dentro de nuestros compromisos se encuentra el respetar y garantizar la privacidad y protección de la información personal de nuestros clientes y colaboradores.

En Parque del Recuerdo procuramos actuar siempre con estricto apego y cumplimiento a la legislación vigente y a las normativas dictadas por la autoridad competente, los reglamentos, instrucciones, dictámenes y demás disposiciones internas de la Empresa, difundiendo este contenido constantemente de modo que sean conocidas y respetadas por todos los integrantes de nuestra Empresa.

I. OBJETIVO GENERAL

La presente Política está orientada a otorgar definiciones y directrices que propendan a garantizar la intimidad y los derechos fundamentales de las personas, particularmente en los aspectos referidos a la privacidad y la protección de la información personal de nuestros clientes y colaboradores, entregando pautas de actuación de acuerdo con la legislación vigente.

II. ALCANCE O ÁMBITO DE APLICACIÓN INTERNO

La presente Política será de aplicación obligatoria a toda la Institución, sus procesos, funcionarios, incluido el personal a honorarios, proveedores y clientes; y, en especial, aquellas áreas que custodien datos de consumidores, de manera directa o indirecta, como, por ejemplo, datos personales de los consumidores recibidos a través de canal presencial, web center, call center, etc., así como también, de aquellos que tomen conocimiento en el ejercicio de sus funciones, o quienes manejen datos de proveedores o prestadores de servicios externos y aquellas que custodien datos de funcionarios(as) y trabajadores(as).

III. DEFINICIÓN Y NORMATIVAS VIGENTES

Marco Normativo

La Constitución Política de nuestro país en su artículo 19 N° 4 y la ley 21.096, consagra el deber de asegurar a todas las personas “El respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia, y, asimismo, la protección de sus datos personales. El tratamiento y protección de estos datos se efectuará en la forma y condiciones que determine la ley”. No obstante, las únicas leyes que se refieren a la protección de los datos personales a modo general y que desarrollan este derecho constitucional con mayor precisión, son la Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada publicada en el año 1999 y la Ley N° 20.575, que Establece el Principio de Finalidad en el Tratamiento de Datos Personales.

¿Qué son los datos personales?

La definición de **datos personales** se encuentra en el artículo 2° literal f) de la Ley 19.628, y establece que son considerados datos de carácter personal “aquellos relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables”.

Por su parte, el artículo 2° literal g) de la Ley 19.628 indica que se entenderán como datos sensibles, “aquellos datos personales que se refieren a las características físicas o morales de las personas o a hechos o circunstancias de su vida privada o intimidad, tales como los hábitos personales, el origen racial, las ideologías y opiniones políticas, las creencias o convicciones religiosas, los estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual”. Estos datos deberán ser especialmente protegidos adoptando las medidas de seguridad que corresponda.

El artículo 4° de la Ley 19.628, dispone que “el tratamiento de los datos personales sólo puede efectuarse cuando esta ley u otras disposiciones legales lo autoricen o el titular consienta expresamente en ello, debiendo informar respecto del propósito del almacenamiento de sus datos personales y su posible comunicación al público.

Esta autorización debe constar por escrito, pudiendo ser revocada en cualquier momento, aunque sin efecto retroactivo, lo que también deberá hacerse por escrito”.

Principios que rigen la protección de datos personales y sensibles

Los principios orientadores de la protección de datos que informan su tratamiento son los siguientes:

- I. **Principio de Licitud:** De conformidad con el artículo 4° de la Ley N° 19.628, sólo es posible tratar datos de carácter personal cuando exista autorización legal, ya sea de la propia Ley N° 19.628 o de otras normas de igual rango.
- II. **Principio de Calidad de los Datos:** Los datos tratados deben ser exactos, adecuados, pertinentes y no excesivos, y deberá ser observado durante la recogida y posterior tratamiento de los datos.

De este principio, se desprenden a su vez, tres principios rectores:

Principio de Veracidad: por el cual los datos personales deben ser exactos, actualizados y responder con veracidad a la situación real de su titular, conforme a lo que señala el inciso segundo del artículo 9° de la Ley N° 19.628.

Principio de Finalidad: por el cual los datos personales deben utilizarse sólo para los fines para los cuales hubieren sido recolectados, conforme a lo que señala el inciso primero del artículo 9° de la Ley N° 19.628.

Principio de Proporcionalidad: por el cual sólo pueden recabarse aquellos datos que sean necesarios para conseguir los fines que justifican su recolección y no excesivos en relación a dicha finalidad para la cual se han obtenido, en el sentido que no exista otra medida más moderada para la consecución de tal propósito con igual eficacia.

- III. **Principio de Seguridad:** De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 11° de la Ley N° 19.628, el responsable de los registros o bases donde se almacenen datos personales, con posterioridad a su recolección, deberá cuidar de ellos con la debida diligencia, haciéndose responsable de los daños.
- IV. **Principio de Confidencialidad:** Según lo prescribe el artículo 7° de la Ley N° 19.628, las personas que trabajan en el tratamiento de datos personales o tengan acceso a éstos de otra forma, están obligadas a guardar secreto sobre los mismos, cuando provengan o hayan sido recolectados de fuentes no accesibles al público, como asimismo sobre los demás datos y antecedentes relacionados con el banco de datos, obligación que no cesa por haber terminado sus actividades en ese campo.

MANEJO Y USO DE LA INFORMACIÓN

INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Es aquella que se entrega en razón de la confianza depositada en los trabajadores de la Empresa y que, por ello, no debe ser revelada a otras personas.

Quien tenga acceso a información confidencial en el desempeño de sus funciones, especialmente referida a los clientes, proveedores, accionistas u otros trabajadores, tales como remuneraciones, bonos o beneficios, así como antecedentes personales o sobre decisiones comerciales, deberá guardar absoluta discreción en su utilización. En particular, constituye información confidencial, la información estratégica y la información privilegiada.

Sólo podrá revelarla a otras personas que en razón de sus funciones institucionales deban conocerla. En caso de que terceros la soliciten, se deben seguir los conductos regulares para ello.

INFORMACIÓN ESTRATÉGICA

Nuestra Empresa guarda estricta reserva de la información estratégica, es decir, aquella sobre la que otorga ventajas competitivas o de aquella que aún no es oportuno revelar al mercado.

Tal información es reservada y no está permitido darla a conocer a terceros, bajo ninguna circunstancia. Idéntica norma es válida para productos, servicios, procedimientos y cualquier otra materia que como resultado o con motivo de nuestro trabajo, cuyo conocimiento por terceros ajenos a la Empresa pudiere perjudicar su competitividad o mermar su patrimonio.

Los trabajadores informarán oportunamente a la gerencia respectiva sobre toda situación que pueda perjudicar la confianza, el buen nombre o la credibilidad de nuestra Empresa.

INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

Información privilegiada es aquella que se refiere a nuestra Empresa, a sus negocios, no divulgada y cuyo conocimiento puede influir en el mercado.

Existe el deber de guardar estricta reserva de la información privilegiada, no debiendo ser utilizada para obtener ventajas, ganancias, ya sea directa o indirectamente, o para beneficio propio o ajeno.

REGISTRO DE LA INFORMACIÓN Y CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS

Registro de la información

Todos los empleados de Parque del Recuerdo son responsables de la fiabilidad, precisión, integridad y actualización de:

- Los datos que incorporan a los distintos tipos de registros poseídos, usados o tratados por Parque del Recuerdo (físicos o lógicos).
- La información elaborada en el desarrollo de sus funciones.

El ejercicio de tal responsabilidad resulta particularmente relevante respecto de los datos e informes que resulten necesarios para la elaboración de los estados financieros de la Empresa, puesto que su adecuado registro e interpretación resultan imprescindibles para asegurar la correcta aplicación de los criterios de valoración correspondiente a cada saldo contable, transacción o contingencia.

Conservación de documentos

En Parque del Recuerdo hemos establecido un protocolo para asegurar el cumplimiento de los requisitos de conservación de documentos y registros requeridos por la correspondiente legislación.

POLÍTICA NO MOLESTAR- SERNAC

Corresponde a una herramienta elaborada por el SERNAC, quien, como apoyo a la disposición legal durante el mes de mayo de 2019, ha puesto a disposición de los consumidores en su página web un canal donde podrán comunicar a las empresas su oposición a la recepción de información de ventas y/o promociones. Las empresas tendrán 24 horas hábiles para hacer efectiva esa solicitud (48 horas en la práctica).

A través de esta herramienta SERNAC denominada “No Molestar” los consumidores también podrán diferenciar el canal que desean bloquear: teléfono, mensaje de texto, WhatsApp o correo electrónico, dejando la posibilidad, por ejemplo, de bloquear las llamadas, pero si recibir mensajes promocionales. Es importante destacar que los consumidores no podrán bloquear los contactos para cobranza, ya que está regulada por ley.

Existen dos fuentes para el ingreso de esta solicitud de bloqueos, estas son:

1. Herramienta “No Molestar” de Sernac, se gestiona a través de la página web del Sernac www.sernac.cl
2. Solicitudes dirigidas a ejecutivos de Atención al Cliente “ATC” de Parque del Recuerdo por clientes o no clientes, vía correo electrónico, en forma presencial o telefónica.

Procedimiento Para Solicitar Bloqueo De Mail Y Teléfonos, a través requerimientos a ATC

Dependiendo si el ejecutivo, operador o administrativo que recibió la solicitud de bloqueo de mail o teléfonos, tiene acceso al sistema AIM ingresará la solicitud por esa vía o la hará mediante el envío de un correo electrónico a la dirección: atcbloqueo@parquedelrecuerdo.cl

Solicitudes vía AIM: Estas solicitudes pueden ser creadas vía Sistema AIM por ejecutivos presenciales de ATC, Línea 600, Cajeros, cobradores y otros. Con el máximo de información obtenida, el receptor de la solicitud creará un AIM de bloqueo del teléfono o mail.

El sistema AIM automáticamente hará llegar esta solicitud a FyCE y el encargado de AIM de FyCE hará llegar vía correo electrónico a la dirección atcbloqueo@parquedelrecuerdo.cl una nómina con todas las solicitudes recibidas por día hábil de lunes a viernes.

Control de Gestión de ATC, ingresará los mail y teléfonos a la Base Única No Molestar y de esa forma serán informadas todas las áreas involucradas a fin de actualizar sus listas negras.

Solicitudes Vía Correo Electrónico: Si no le es posible crear AIM informará de inmediato vía mail al encargado de Control de Gestión de ATC, a la dirección de correo electrónico: atcbloqueo@parquedelrecuerdo.cl

Control de Gestión de ATC, ingresará los mail y teléfonos a la Base Única No Molestar y de esa forma serán informadas todas las áreas involucradas a fin de actualizar sus listas negras.

Término de la relación con Parque del Recuerdo

Toda persona que cese en la relación con Parque del Recuerdo que dio lugar a su adhesión a este Código se abstendrá de utilizar cualquier información obtenida durante su vinculación con la empresa, incluidas listas o relaciones de clientes.

Los empleados asumen que el trabajo desarrollado para la Empresa, tenga o no la consideración de propiedad intelectual, pertenece exclusivamente y en su integridad a Parque del Recuerdo. Informes, propuestas, estudios, programas y cualquier otro producto derivado de la actividad profesional en la Empresa, quedarán en posesión de Parque del Recuerdo sin que la persona saliente pueda copiar, reproducir o transmitir los mismos en forma alguna sin autorización escrita de Parque del Recuerdo.

Los empleados se comprometen a devolver el material propiedad de Parque del Recuerdo que tengan en su poder en el momento de cesar en su actividad en Parque del Recuerdo.

IV. NUESTRO COMPROMISO

En Parque del Recuerdo estamos comprometidos con la conservación de nuestro patrimonio, por esta razón procuramos proteger todos sus activos, información, productos y servicios y utilizar los recursos de Parque del Recuerdo de manera eficiente y apropiada, y únicamente para el desempeño de la actividad profesional encomendada, o para aquellos supuestos previstos por la administración de la Empresa, resguardado de aquellos usos inadecuados de los que pudieran derivarse perjuicios económicos o deterioro en nuestra reputación.

Esto alcanza también a la propiedad intelectual de la Empresa, como son las nóminas de clientes, archivos, informes, softwares computacionales, sistemas de procesamientos de información, bases de datos, secretos comerciales, entre otros.