

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS - PROTECCION DE DATOS PERSONALES.

INTRODUCCIÓN.

Capítulo I. ASPECTOS GENERALES.

- 1.1. DERECHO DE HABEAS DATA.
- 1.2. OBJETO.
- 1.3. AMBITO DE APLICACIÓN.
- 1.4. ALCANCE.
- 1.5. DEFINICIONES.

Capítulo II. PRINCIPIOS RECTORES.

- 2.1. PRINCIPIO DE LEGALIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.
- 2.2. PRINCIPIO DE FINALIDAD.
- 2.3. PRINCIPIO DE LIBERTAD.
- 2.4. PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD.
- 2.5. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA.
- 2.6. PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACION RESTRINGIDA.
- 2.7. PRINCIPIO DE SEGURIDAD.
- 2.8. PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD.
- 2.9. PRINCIPIO DE NECESIDAD Y PROPORCIONALIDAD.
- 2.10. PRINCIPIO DE TEMPORALIDAD O CADUCIDAD.
- 2.11. INTERPRETACION INTEGRAL DE LOS DERECHOS CONSTITUCIONALES.

Capítulo III. DERECHOS DE LOS TITULARES E IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS.

- 3.1. DERECHOS DE LOS TITULARES.
- 3.2. AUTORIZACION.
- 3.3. IDENTIFICACION DE LAS BASES DE DATOS.
- 3.4. FINALIDAD.
- 3.5. VIGENCIA.
- 3.6. CANALES DE SUMINISTRO DE LA INFORMACION.

Capítulo IV. OBLIGACIONES.

- 4.1. DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE.
- 4.2. DEBERES EN CALIDAD DE ENCARGADO.
- 4.3. NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO.
- 4.4. PREVISIONES CONTRACTUALES.

Capítulo V. PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES.

- 5.1. CONSULTAS.
- 5.2. RECLAMOS.
- 5.3. QUEJAS ANTES LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.
- 5.4. PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.
- 5.5. LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE.
- 5.6. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO.

INTRODUCCIÓN.

La Compañía CONSTRUCTORA BOLIVAR S.A. cuenta con una unidad de negocio conocida como la DIVISION TURISMO, que para efectos de este manual se denominará ZUANA. CONSTRUCTORA BOLIVAR S.A., hace parte del Grupo Empresarial liderado por SOCIEDADES BOLIVAR, ZUANA al ser una unidad de negocio comparte algunos aspectos de estructura administrativa y de los procesos de LA CONSTRUCTORA. Por esta razón la parte sustantiva del presente Manual aplicará de manera uniforme tanto a la actividad de la Constructora como a la de su unidad de negocio y la parte procedimental recogerá aquellos aspectos propios de la actividad de cada una, y se incorporarán en los manuales que regulen los procesos de atención de peticiones, quejas y reclamos y de seguridad de la información. En adelante se hará referencia a LA COMPAÑIA cuando se trate de los temas comunes, y cuando haya lugar a referirse de manera particular a la actividad propia de la Constructora o la de su unidad de negocio, se indicará expresamente CONSTRUCTORA BOLIVAR Y ZUANA.

CONSTRUCTORA BOLIVAR es una sociedad que tiene entre otras actividades la promoción de negocios inmobiliarios, de construcción y de urbanización de inmuebles, y ZUANA es una unidad de negocio que ésta dedicada a la promoción y comercialización de proyectos de tiempo compartido., cuya actividad está orientada a la celebración de contratos de venta de tiempo compartido. En adelante nos referiremos a esta unidad de negocio como ZUANA.

CONSTRUCTORA BOLIVAR y ZUANA en desarrollo de su objeto social ofrecen sus productos y prestan sus servicios a sus clientes y usuarios, de conformidad con lo establecido en los contratos de ventas respectivos. En materia inmobiliaria, se sujetan a las leyes civiles y comerciales vigentes y en materia de turismo deben sujetarse a lo prescrito en las disposiciones propias de este sector Ley 300 de 1.996 y Decreto Reglamentario 1076 de 1997, el Código de Comercio y a lo señalado en las normas expedidas por la Superintendencia de Industria y Comercio.

En virtud de dicha relación contractual tanto CONSTRUCTORA BOLIVAR como ZUANA conocen información personal de los clientes y usuarios. Así como, también conocen o pueden llegar a conocer información personal de contacto de personas que no son sus clientes o usuarios pero que podrían llegar a serlo, bien sea porque la persona se acerca a alguna de las empresas del Grupo Bolívar para conocer sobre sus productos y servicios, o porque van a una sala de ventas, a un centro comercial o a una feria o evento en la que hay información de CONSTRUCTORA BOLIVAR y/o ZUANA y dejan sus datos para ser contactados posteriormente, En el caso de Zuana es posible que se trate de personas que de manera previa le han indicado a uno de los agentes o asesores comerciales de la Compañía que estarían interesados en ser contactados para conocer sobre la figura de tiempo compartido, o

sobre posibilidades de acceder a paquetes de alojamiento en vacaciones a precios razonables.

En desarrollo de las relaciones contractuales establecidas LA CONSTRUCTORA Y ZUANA pueden recibir información personal considerada como sensible, cuando el potencial cliente manifiesta su interés en acceder a un crédito para poder adquirir el servicio o producto ofrecido, información esta que es canalizada al Banco Davivienda y para lo cual se utiliza un formato que contiene la declaración de asegurabilidad correspondiente, que contiene datos sobre el estado de salud los cuales de acuerdo con lo establecido en el Artículo 5 de la Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales, en adelante Ley General, tienen la naturaleza de sensibles.

Ahora bien, cuando en desarrollo de su objeto social LA COMPAÑÍA busque acercarse a Titulares de Datos que no sean sus clientes o usuarios, pero que podrían llegar a serlo, y para ello utilicen los datos de contacto de tales Titulares estará actuando bajo el escenario de la Ley General. Igualmente, cuando soliciten, obtengan o administren información personal de Titulares con quienes tuvo en el pasado una relación contractual pero esta ya expiró, estará bajo el marco de dicha Ley. Así como, cuando recopilen, administren y circulen información sobre sus proveedores y/o contratistas, candidatos a empleados, ex empleados y empleados.

LA COMPAÑÍA es respetuosa de los datos personales de los Titulares, por ello buscará informar de manera suficiente a las personas sobre los derechos que tienen en su calidad de Titulares de la información. En particular les indicarán, cuando corresponda, que las preguntas relacionadas con el estado de salud son de naturaleza sensible y que el Titular goza de libertad para responderlas, dejando claro que en atención a la solicitud de crédito que piensa radicar, y a la necesidad de que éste cuente con un seguro que respalde el pago de la obligación, se le pedirá diligenciar el formulario que contiene la declaración sobre su estado de salud, ya que tanto la entidad que otorga el crédito como la que expide el seguro están en la obligación de formular estas preguntas y no se podría celebrar el contrato de seguro de vida deudores si el potencial Usuario se abstiene de revelar la información solicitada.

Los datos biométricos que se lleguen a solicitar tienen por finalidad garantizar la identidad del usuario frente a LA COMPAÑÍA, prevenir las situaciones de fraude por suplantación de identidad y garantizar un servicio más eficiente.

Los datos de niños, niñas y adolescentes que sean recopilados por LA COMPAÑÍA serán únicamente los pertinentes y adecuados para el desarrollo del contrato suscrito.

LA COMPAÑÍA pondrá a disposición de los Titulares de datos personales los canales y medios necesarios para que puedan ejercer sus derechos, los cuales se precisan en el capítulo V de este manual.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. DERECHO DE HABEAS DATA.

El Art.15 de la C.P. establece el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos tanto de entidades públicas como privadas. Así mismo, y de acuerdo con la Sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional, este derecho comprende otras facultades como las de autorizar el Tratamiento, incluir nuevos datos o excluirlos o suprimirlos de una base de datos o archivo.

Este derecho fue desarrollado de manera jurisprudencial desde el año 1991 hasta el año 2008, en el cual se expidió la Ley Especial de Habeas Data, que regula lo que se ha denominado como el “hábeas data financiero”, entendiéndose por éste el derecho que tiene todo individuo a conocer, actualizar y rectificar su información personal comercial, crediticia, y financiera contenida en centrales de información públicas o privadas, que tienen como función recopilar, tratar y circular esos datos con el fin de determinar el nivel de riesgo financiero de su Titular. Esta Ley Especial considera como Titular de la información tanto a las personas naturales como jurídicas.

Posteriormente, el 17 de octubre del año 2012 se expidió la Ley 1581 “General de Protección de Datos Personales”, que desarrolla el derecho de Hábeas Data desde una perspectiva más amplia que la financiera y crediticia mencionada anteriormente. De tal manera, que cualquier Titular de datos personales tiene la facultad de controlar la información que de sí mismo ha sido recolectada en cualquier base de datos o archivo, administrado por entidades privadas o públicas. Bajo esta Ley General es Titular la persona natural. Solamente, en situaciones especiales previstas por la Corte Constitucional en la Sentencia C-748 de 2011, podría llegar a serlo la persona jurídica.

El 27 de junio de 2013 fue expedido el Decreto 1377 de 2013 que reglamentó parcialmente la Ley 1581 de 2012.

1.2. OBJETO.

La Política y los procedimientos previstos en este Manual buscan desarrollar de manera suficiente el derecho constitucional al Hábeas Data que tienen todas las personas respecto de las cuales LA COMPAÑÍA haya recogido, administre o conserve información de carácter personal.

Igualmente, los datos personales de contacto de usuarios cuando vayan a ser utilizados para fines de mercadeo o publicitarios en virtud de alianzas o convenios serán tratados siguiendo las previsiones de la nueva Ley.

1.3. AMBITO DE APLICACIÓN.

La Política será aplicable a las bases de datos que se encuentren bajo la administración de LA COMPAÑÍA o sean susceptibles de ser conocidas por ésta en virtud de las relaciones comerciales desarrolladas con las demás entidades que hacen parte del Grupo Empresarial al cual pertenece o en virtud de las relaciones comerciales desarrolladas a través de alianzas comerciales, de convenios o eventos publicitarios. En el primer caso LA COMPAÑÍA actuará como Responsable, en los demás casos podría tener la calidad de Encargado o de Responsable, dependiendo de si los recibe de un tercero o ella misma los recaba.

Así mismo, la política será aplicable cuando el Tratamiento de los datos se efectúe en territorio colombiano. Así como, cuando el Responsable o el Encargado del Tratamiento no resida en Colombia pero en virtud de normas internacionales o tratados le sea aplicable la legislación colombiana.

1.4. ALCANCE.

Todos los funcionarios de LA COMPAÑÍA quedan cubiertos bajo esta política. LA COMPAÑÍA adelantará las campañas pedagógicas y de capacitación requeridas, para que las áreas que tienen un mayor nivel de interacción con la administración de datos personales, conozcan la nueva Ley y las disposiciones adoptadas por LA COMPAÑÍA para asegurar su cumplimiento.

Así mismo, a los Aliados Comerciales, Proveedores y Contratistas de LA COMPAÑÍA que tengan acceso a los datos personales de Titulares que los hayan suministrado a LA COMPAÑÍA, se les exigirá el cumplimiento de la Ley y de esta política.

1.5. DEFINICIONES.

Con el fin que los destinatarios de esta política tengan claridad sobre los términos utilizados a lo largo de la misma, a continuación, se incluyen las definiciones que trae la Ley General, así como las referidas a la clasificación de los datos de acuerdo con la Ley 1266 de 2008.

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, tanto por entidades públicas como privadas. Incluye aquellos depósitos de datos que constan en documentos y que tienen la calidad de archivos.

Dato personal: cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Clasificación de los datos bajo la Ley 1266 de 2008: privados, semiprivados y públicos.

El dato privado es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.

El dato semiprivado es aquel que no tienen 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 el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere la Ley Especial.

El dato público es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados de conformidad con la Ley Especial. La Ley Especial incluyó como ejemplo de este tipo de datos los relativos al estado civil de las personas, los que consten en documentos públicos y en sentencias ejecutoriadas. El Decreto 1377 de 2013, reglamentario de la Ley 1581 de 2012, incluyó en adición a los anteriores los referidos a la profesión u oficio, a la calidad de servidor público o comerciante

Clasificación de los datos bajo la Ley General: Sensibles y Públicos.

Los datos sensibles son aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el 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.

El dato público en ambas leyes ha sido definido de manera residual, como aquel que no es semiprivado, privado o sensible.

Por su parte, el decreto 1377 reglamentario de la ley 1581, adicionó a los ejemplos ya mencionados por la Ley Especial, los referidos a la profesión u oficio, a la calidad de comerciante o de servidor público, y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Así mismo, señaló que estos datos por su naturaleza pueden estar contenidos en registros públicos, gacetas y boletines oficiales, entre otros.

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 o circulación.

CAPITULO II

PRINCIPIOS

Es un compromiso de LA COMPAÑÍA el entender y desarrollar de manera armónica los principios establecidos en la Ley General.

A continuación, se relacionan los principios contenidos en la Ley General:

2.1. Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;

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

2.3. Principio de libertad: El Tratamiento sólo 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;

2.4. 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;

2.5. Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;

2.6. 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 de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente 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 presente ley;

2.7. Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá 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;

2.8. 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, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma;

2.9. 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;

2.10. Temporalidad o caducidad. El período de conservación de los datos personales será el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado;

2.11. Interpretación integral de derechos constitucionales. La Ley 1581 de 2012 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.

LA COMPAÑÍA en desarrollo del principio de legalidad velará porque los datos sean adquiridos, tratados y manejados de manera lícita.

Así mismo, cuando actúen como Responsable del Tratamiento, es decir cuando estén frente a un Titular que va a adquirir la calidad de Cliente o Usuario o ya la tiene, le informarán a éste de manera clara, suficiente y previa acerca de la o las finalidades de la información a ser suministrada. En el evento en que la finalidad cambie o se modifique de tal manera que el Titular de manera razonable no lo espere, le informarán a éste de manera previa, con el fin de obtener de nuevo su consentimiento.

En desarrollo del principio de razonabilidad y proporcionalidad, recaudarán los datos que sean estrictamente necesarios para llevar a cabo las finalidades perseguidas y los conservarán por el tiempo necesario para cumplir con la finalidad con que se han registrado, observando en todo momento los términos especiales establecidos por la ley en aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

Igualmente, respetarán la libertad que tiene el Titular para autorizar o no el uso de sus datos personales, y en consecuencia, los mecanismos que utilicen para obtener el consentimiento le permitirán al Titular manifestar de manera inequívoca que otorga tal autorización.

Informarán al Titular acerca del Tratamiento que le dará a sus datos, de tal manera que para éste sea claro que si su voluntad es contratar el servicio ofrecido debe aportar información veraz y actualizada.

CAPÍTULO III

DERECHOS DE LOS TITULARES E IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

3.1. DERECHOS DE LOS TITULARES.

- a) Dirigirse a LA COMPAÑÍA, a través de los canales establecidos por éstas, los cuales se indican en el Aviso de Privacidad, que se adjunta como anexo del presente Manual, con el fin de conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Este derecho se podrá ejercer, 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;
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a LA COMPAÑÍA salvo cuando, de acuerdo con la Ley, el Tratamiento que se está realizando no lo requiera;
- c) Ser informado por LA COMPAÑÍA, previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos por ésta, respecto del uso que se le ha dado a sus datos personales;
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley General y sus decretos reglamentarios;
- e) Revocar, en aquellos casos que no se enmarcan bajo la Ley Especial de Hábeas Data Financiero y en los que no se refiere a datos esenciales o propios del contrato suscrito la autorización; y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales;
- f) Acceder en forma gratuita, a través de los canales dispuestos por LA COMPAÑÍA, a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

3.2. AUTORIZACION.

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- b) Datos de naturaleza pública;
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria;
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos;
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

LA COMPAÑÍA cuando se encuentre frente a alguna de estas situaciones lo dejará claramente revelado y en todo caso cumplirá con las demás disposiciones contenidas en la Ley.

Los textos de las autorizaciones a ser puestas a disposición de los Titulares de los datos, serán claros, e indicarán tanto los requisitos establecidos por la Ley 1266 de 2008, cuando corresponda, como por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013. Por lo anterior, se procurará reseñar de manera separada lo pertinente a ambas regulaciones, de tal manera que no haya lugar a confusión por parte del Titular sobre los derechos que le asisten bajo cada una de ellas.

En el aparte de la Autorización correspondiente a la inclusión de los aspectos señalados por la Ley General se indicará, la finalidad o finalidades perseguidas con el Tratamiento, el tipo de Tratamiento a ser efectuado, la identificación, dirección física o electrónica a la que podrá dirigirse el Titular de los datos, y se señalará la existencia de la política que desarrolla los derechos que le asisten al Titular.

De tal manera que, en tratándose del uso de datos personales que no correspondan de manera específica al desarrollo de la relación legal o contractual establecida entre LA COMPAÑÍA y el Titular, sino que estén referidos al envío de información comercial o de carácter publicitario existirá el mecanismo, a través del Call center y de la página web, que permita al Titular de los datos, de manera sencilla y expedita manifestar su voluntad de no ser contactado para dichos fines.

3.3. IDENTIFICACION DE LAS BASES DE DATOS.

LA COMPAÑÍA ha identificado las siguientes bases de datos:

- De Clientes Actuales.
- De Clientes sin relación comercial vigente.
- De Titulares potenciales clientes.
- De Proveedores.
- De Empleados.
- De Ex empleados.
- De candidatos en proceso de selección.

3.4. FINALIDAD.

Las bases de datos de clientes y usuarios tienen como finalidad utilizar los datos para la debida prestación del servicio o del producto adquirido por el Titular con LA COMPAÑÍA.

En desarrollo de esa relación contractual, LA COMPAÑÍA buscará informarlo acerca de las innovaciones efectuadas en sus productos y servicios, con el fin de profundizar o ampliar su portafolio actual; así como de las mejoras o cambios en sus canales de atención, y de los servicios y/o productos complementarios ofrecidos por sus entidades vinculadas.

Zuana para mantener informados a sus clientes y/o potenciales clientes, e interactuar con ellos, utilizará las redes sociales (Facebook, página web, TripAdvisor).

Así mismo, buscarán enviarle información acerca de las ofertas que ha desarrollado con aliados comerciales que le pueden resultar de interés.

Las bases de datos de potenciales clientes, buscan tener un contacto con el Titular para presentarse como Entidad e informarlo acerca de los productos y servicios que cada una presta.

La base de datos de Proveedores persigue tener información actualizada, sólida y suficiente acerca de las personas que tienen la calidad de Proveedores o quisieran tenerla.

La base de datos de empleados, busca tener actualizada la información de los funcionarios con el fin de que la relación laboral se desarrolle de manera adecuada. Igualmente, sus datos de contacto pueden ser compartidos con las entidades vinculadas al Grupo con el fin de que los empleados puedan tener acceso a los beneficios que se reportan al adquirir productos o servicios provenientes de empresas del Grupo.

La base de datos de Ex empleados busca tener a disposición de las autoridades, o del mismo Titular, su información durante el término establecido en la ley laboral.

La base de datos de candidatos en proceso de selección recoge la información proveniente de las hojas de vida, certificaciones y referencias personales de quienes se presentan a procesos de selección en LA COMPAÑÍA, busca identificar los candidatos más idóneos para ser vinculados y en ocasiones comparte la información recogida con las demás empresas del Grupo con el fin de ubicar a la persona en el contexto empresarial más afín con su perfil.

3.5. VIGENCIA.

Los datos se conservan de acuerdo con los principios de necesidad y razonabilidad, de caducidad y temporalidad y con lo dispuesto en las normas especiales que regulan la conservación de documentos.

3.6. CANALES DE SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN.

LA COMPAÑÍA establece como canales de comunicación con los Titulares:

- Correo electrónico: servicioalcliente@constructorabolivar.com y servicioalcliente@zuana.com.co (para atención de consultas y reclamos)

- Dirección Física: Calle 134 No. 72-31, Bogotá D.C (para atención de consultas y reclamos).
- Teléfonos: 6258100 Opción 2 (Oficinas Constructora) y 3793939 Opción 1 (Oficinas Zuana) (informativo)
- Línea Gratuita 018000910332 (Zuana)

CAPITULO IV

DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

4.1. DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

- Con el fin de facilitar el entendimiento respecto de en qué situaciones actúa LA COMPAÑÍA como RESPONSABLE, a continuación se define este término:

RESPONSABLE:

La Ley General lo define como la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

Ahora bien, de conformidad con la Sentencia C-748 de 2011, es “el que define los fines y medios esenciales para el tratamiento del dato, incluidos quienes fungen como fuente y Usuario”. Pudiendo poner los datos en circulación o utilizarlos de cierta manera.

Los deberes son:

- Garantizar a los Titulares de datos a través de los canales de atención establecidos, en el Num.3.6 de este Manual, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- LA COMPAÑÍA conservará las autorizaciones otorgadas por los Titulares en el Área ADMINISTRATIVA (ARCHIVO – CARPETA DE CADA CLIENTE), cuando éstas consten por escrito; cuando se hayan obtenido de manera telefónica lo hará el Área PROYECTOS Y TECNOLOGIA, y las obtenidas a través de la página web o correo electrónico serán custodiadas por SERVICIO AL CLIENTE.
- LA COMPAÑÍA informará acerca de la finalidad de la recolección, en el texto que se utilice para obtener la autorización, El Titular siempre conocerá el tipo de Tratamiento que se le dará a sus datos, si éstos van a circular o a ser compartidos con las

entidades vinculadas, o con aliados comerciales, con qué finalidad o finalidades y la manera de poder manifestar su voluntad en relación con ese alcance del Tratamiento.

- LA COMPAÑÍA informará que el uso que hace de los datos es el correspondiente al desarrollo de sus relaciones contractuales establecidas con los clientes y usuarios, así como indicará que podrá utilizar los datos personales suministrados para el desarrollo de herramientas estadísticas y de prevención de fraude. Igualmente señalará que solicita el consentimiento del cliente para hacerle envío de información comercial referida a los productos y servicios ofrecidos por ésta, así como para que las compañías vinculadas, las cuales listará en la página web puedan enviar publicidad sobre sus productos y servicios, los cuales complementarían el portafolio de servicios que ha desarrollado el Grupo al cual pertenece.
- En el evento en que se utilice información de aliados comerciales se revisará que la misma cuente con las autorizaciones correspondientes y en el evento de permitir que aliados comerciales puedan conocer datos personales de contacto para realizar ofertas, se verificará que los Titulares hayan dado su consentimiento para tales fines. En estos casos siempre existirá la opción clara y disponible de revocar el consentimiento, y de ser así, los datos serán señalizados con el fin de evitar que se vuelvan a utilizar para realizar ese tipo de ofertas.
- Las medidas de seguridad implementadas para impedir la adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado se encuentran incluidas en el Manual de Seguridad.
- Para cumplir con el deber de garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprensible se han establecido controles que permiten determinar la última fecha de actualización de la información, la consolidación de todos los datos existentes correspondientes a un Titular, y el deber de verificar por parte del Área que establece los términos de entrega de la información que la misma cumpla con tales características.
- Así mismo, los contratos que se celebren con los Encargados del Tratamiento establecerán mecanismos sencillos pero eficientes de validación de datos, con el fin de procurar en todo momento el uso actualizado y adecuado de la información.

Es importante anotar en este punto que la colaboración efectiva de los Titulares respecto de la actualización de su información, en los datos que sean conocidos en primera instancia por ellos, será fundamental para el cumplimiento óptimo de este deber de informar al Encargado acerca de todas las novedades respecto de los datos que le hayan sido suministrados.

- En el Numeral 3.6. de este Manual se establecen los canales y los procedimientos previstos para atender las consultas y reclamos formulados por los Titulares.

- Se han desarrollado las leyendas de “reclamo en trámite” y de “información en discusión judicial” para marcar los datos personales, cuando haya lugar a ello. Cuando se entregue al Encargado información para ser tratada que se encuentre bajo uno de estos supuestos se le informará a éste de manera oportuna.
- Los incidentes de seguridad que puedan poner en peligro la administración de la información de los Titulares serán informados a la Superintendencia de Industria y Comercio, con base en el procedimiento establecido en el Manual de Seguridad.
- Las instrucciones y requerimientos formulados por la Superintendencia de Industria y Comercio serán relacionados en un sistema especial, que estará bajo la responsabilidad del Área Jurídica responsable del seguimiento en la adopción y cumplimiento de estas políticas.

4.2. DEBERES EN CALIDAD DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

- Con el fin de facilitar el entendimiento respecto de en qué situaciones actúa LA COMPAÑÍA como ENCARGADO, a continuación se define este término:

La ley señala que es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de los datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

En atención a que la mayoría de las obligaciones establecidas en la calidad de Encargado coinciden con las señaladas en la calidad de Responsable, solamente se hará referencias expresa en este numeral a las que no quedaron listadas en el Numeral 4.1. de este Instructivo.

- Existirán canales eficientes que permitan que las actualizaciones de la información realizadas por el Responsable se reciban y tramiten en el término de cinco (5) días hábiles previsto en la Ley. Estos estarán referidos a un correo electrónico y al contacto telefónico generado desde el Área competente.
- Cuando exista información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio, se impartirán las instrucciones correspondientes por parte del Departamento Jurídico con el fin que aquella no continúe en circulación.
- Se permitirá el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por la Ley para ello. Para estos efectos se establecerá de manera clara los requisitos que deben cumplir las Autoridades Judiciales y Administrativas que soliciten este tipo de información, los cuales estarán referidos a la identificación clara de las funciones en virtud de las cuales se efectúa el requerimiento y el número asignado a la investigación que se adelanta; así como los que deben cumplir los Titulares,

apoderados o causahabientes, en particular la manera de acreditar su calidad y los soportes que se requieran.

4.3. NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO.

LA COMPAÑÍA cuenta con reglamentaciones internas sobre Seguridad de la información, las cuales garantizan el cumplimiento de los requisitos exigidos en materia de seguridad de la información.

El Manual de Seguridad cuenta con altos estándares de seguridad, manejo de herramientas técnicas que garantizan la adecuada conservación, el acceso autorizado, la recuperación de documentos. Entre otros.

Se ha establecido que en los contratos celebrados con los Encargados se incluyan cláusulas que establezcan de manera clara el deber de éstos de garantizar la seguridad y privacidad de la información del Titular.

Capítulo V.

PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES.

5.1. CONSULTAS.

En desarrollo del artículo 14 de la Ley denominado "Consultas" :

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información que de éste repose en las bases de datos administradas por LA COMPAÑÍA.

5.1.2. Los Titulares deberán acreditar su identidad de la siguiente manera:

- a) Solicitudes presentadas a través de documento escrito: adjuntar copia de la cédula.
- b) Solicitudes presentadas a través del Call Center: deberán absolver un cuestionario de validación de identidad.
- c) Solicitudes presentadas a través de la página web: deberán absolver un cuestionario de validación de identidad.

Los causahabientes deberán acreditar el parentesco adjuntando copia de la escritura donde se de apertura a la sucesión y copia de su documento de identidad.

Los apoderados, deberán presentar copia auténtica del poder y de su documento de identidad.

Una vez que LA COMPAÑÍA reciba la solicitud de información por cualquiera de los canales atrás señalados, procederá a revisar el registro individual que corresponda al nombre del Titular y al número de documento de identidad aportado, si encontrare alguna diferencia entre estos dos datos lo informará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo, con el fin de que el solicitante la aclare.

Si revisado el documento aportado y el nombre del Titular encuentra que hay conformidad en los mismos procederá a dar respuesta en un término de diez (10) días hábiles.

En el evento en que LA COMPAÑÍA considere que requiere de un mayor tiempo para dar respuesta a la consulta, informará al Titular de tal situación y dará respuesta en un término que no excederá de cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término.

5.2. RECLAMOS.

El Titular o sus Causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos administrada por LA COMPAÑÍA debe ser sujeta de corrección, actualización o supresión, o si advierten un incumplimiento por parte de ésta o de alguno de sus Encargados, podrán presentar un reclamo ante LA COMPAÑÍA o el Encargado, en los siguientes términos:

5.2.1. El reclamo se formulará ante LA COMPAÑÍA o el Encargado del Tratamiento, acompañado del documento que identifique al Titular, la descripción clara de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección donde desea recibir notificaciones, pudiendo ser esta física o electrónica y adjuntando los documentos que pretenda hacer valer.

5.2.2. 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.

5.2.3. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

5.2.4. En el caso en que LA COMPAÑÍA o el Encargado a quien se dirija 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.

LA COMPAÑÍA utilizará un correo electrónico único para estos efectos de tal manera que se pueda identificar en qué momento se da traslado y la respuesta o confirmación de recibido correspondiente.

Si LA COMPAÑÍA no conoce la persona a quien deba trasladarlo, informará de inmediato al Titular con copia a la Superintendencia de Industria y Comercio.

5.2.5. Una vez recibido el reclamo completo, se debe incluir en la base de datos correspondiente la leyenda “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, esto debe ocurrir en un término máximo de dos (2) días hábiles.

5.2.6. El término máximo para responder el reclamo es de 15 días hábiles, si no es posible hacerlo en este término se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que éste se atenderá, la cual no podrá exceder de ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

5.3. QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

El Titular, Causahabiente o apoderado deberá agotar en primer lugar este trámite de consulta o reclamo, antes de dirigirse a la SIC a formular una queja.

5.4. PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.

El DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE será el responsable de velar por el cumplimiento de estas disposiciones. Este DEPARTAMENTO tendrá una comunicación directa con los responsables de las Áreas identificadas a lo largo del presente instructivo: Mercadeo, Seguridad, Operaciones, y Jurídico, con el fin de garantizar que todos los aspectos señalados queden debidamente recogidos y que los deberes que estipula la Ley se cumplan.

5.5. LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE.

Es importante reiterar que las actividades que desarrolla LA COMPAÑÍA son regladas, su ejercicio está sujeto a la supervisión del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la Superintendencia de Industria y Comercio. Con observancia de la Ley de Protección al Consumidor, Ley 1480 de 2011. Así mismo, en materia de administración de datos personales se aplicará la ley General 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y en lo que corresponda la ley 1266 de 2008 referida a los datos de carácter financiero y crediticios y consulta y reporte a centrales de riesgo. Y los demás que la reglamenten.

5.6. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO.

Esta Política de Tratamiento de la información empezó a ser desarrollada en el mes de marzo de 2013 y fue publicada el día 27 de julio 2013. Las áreas de LA COMPAÑÍA especialmente impactadas fueron informadas de estas disposiciones de manera previa

a su publicación, y LA COMPAÑÍA realizó un trabajo colectivo orientado a difundir los aspectos relevantes de esta nueva normativa. Este trabajo de cultura, educación e información se seguirá adelantando a lo largo de la vigencia de la nueva Ley.