

## **MANUAL INTERNO DE**

### **POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACION**

**TECNOURBANA S.A.** con domicilio en Bogotá D.C., cuyas oficinas están en la calle 97 Bis No. 19 – 20 piso 4º de esta ciudad y teléfono de contacto 6022222, adopta el presente Manual interno de Políticas y Procedimientos de Tratamiento de la Información, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1377 de 2013, que reglamentó parcialmente la Ley 1581 de 2012, cuyo objeto es “Desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar, rectificar y suprimir las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

#### **OBJETIVO:**

Regular los lineamientos y procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos personales contenidos en bases de datos o archivos de esta compañía, como lo señalan las normas referidas en el párrafo anterior, en desarrollo del derecho constitucional que tienen todas las personas de conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas, y los demás derechos, libertades y garantías que señalan los artículos 15 y 20 de la Constitución Política.

#### **FUNDAMENTOS NORMATIVOS:**

Constitución política de Colombia  
Ley 1266 de 2009  
Ley 1581 de 2012  
Decreto 1377 de 2013  
Demás normas que las reglamenten y/o modifiquen

#### **ALCANCE:**

Las políticas y procedimientos contenidos en el presente Manual se aplicarán en el tratamiento de los datos personales obtenidos de nuestros clientes, contratistas, proveedores y demás terceros con los que ha tenido o se tiene algún vínculo contractual, comercial o laboral en desarrollo del objeto social, que se han recogido o recopilan en bases de datos de la compañía.

#### **DEFINICIONES:**

Para la correcta aplicación e interpretación del presente Manual, se dará alcance a las definiciones contenidas en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 y en el artículo 3 del decreto 1377 de 2013, así:

- a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- b) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;
- c) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- d) **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;
- e) **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;
- f) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
- g) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- h) **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.
- i) **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- j) **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles 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.
- k) **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.
- l) **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.

## PRINCIPIOS:

En el tratamiento de la información desarrollado en esta compañía, se integrarán los siguientes principios rectores, referidos en la ley 1581 de 2012:

**a) 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;

**b) 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;

**c) 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;

**d) 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;

**e) 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;

**f) 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;

**g) 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;

**h) 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.

#### **TRATAMIENTO Y FINALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES:**

TECNOURBANA S.A. efectúa la recolección, uso, almacenamiento, análisis, actualización, transferencia, transmisión y/o supresión de la información de sus clientes. Esta información es utilizada directamente o a través de terceros, y les da tratamiento para el normal desarrollo de su actividad económica y comercial, en cumplimiento de las actividades propias de su objeto social, para las siguientes finalidades:

- Promoción y ventas de proyectos inmobiliarios, en desarrollo de su objeto social.
- Lograr una eficiente y oportuna comunicación relacionada con nuestros productos o servicios, y para facilitarle el acceso general a la información de éstos;
- Comercializar nuestros productos;
- Informar sobre nuevos productos;
- Dar cumplimiento a obligaciones contraídas con nuestros clientes;
- Informar sobre cambios de nuestros productos;
- Colaborar con nuestros clientes en los trámites ante entidades financieras, para la obtención de sus créditos hipotecarios;
- Evaluar la calidad de nuestros productos y servicios, y
- Realizar estudios internos sobre nuestros productos y servicios.
- Atender individualmente requerimientos de los propios clientes o de entidades de vigilancia y control, relacionadas con los productos o servicios que se les ha suministrado en desarrollo de la relación comercial o contractual.

De igual forma, TECNOURBANA S.A. efectúa la recolección, uso, almacenamiento, análisis, actualización, transferencia, transmisión y/o supresión de la información de sus contratistas, proveedores y demás terceros con los que ha tenido o tiene algún vínculo contractual, comercial o laboral en desarrollo del objeto social. Esta información es utilizada directamente o a través de terceros, en desarrollo de su objeto social y de los correspondientes contratos que suscribe con éstos, para las siguientes finalidades:

- Identificar y conocer a cada uno de los proveedores contratistas o terceros, que presentan sus portafolios, propuestas de productos y servicios ante la compañía;
- Lograr una eficiente y oportuna comunicación con nuestros proveedores, contratistas y terceros, y para facilitar el acceso general a la información de éstos;
- Efectuar requerimientos por obligaciones contraídas con nuestros proveedores, contratistas y terceros;
- Informar sobre cambios de programaciones, productos y servicios
- Para efectos de registros contables de las operaciones que se realicen con ellos;
- Evaluar la calidad de los productos y servicios, y
- Realizar estudios internos sobre los productos y servicios contratados.

Los mecanismos a través de los cuales hacemos uso de estos datos personales, son seguros y confidenciales, por contar con los medios físicos y tecnológicos, idóneos para asegurar que sean almacenados de manera tal que se impida el acceso indeseado por parte de terceras personas, y en ese mismo orden aseguramos la confidencialidad de los mismos.

La información que esta compañía recolecta, usa, almacena y le da tratamiento en desarrollo de su objeto social, permanecerá en bases de datos, mínimo durante el tiempo necesario para atender: obligaciones contractuales; requerimientos de entidades de vigilancia y control; garantías de ley; términos contractuales y legales.

#### **AUTORIZACION DEL TITULAR:**

Teniendo en cuenta que se debe contar con la autorización de los titulares para continuar con la recolección, uso, almacenamiento, análisis, actualización, transferencia, transmisión y/o supresión de la información, conforme con lo establecido en el Decreto 1377 de 2013, TECNOURBANA S.A. solicita a los titulares de la información que actualmente tiene en sus bases de datos, otorgar su autorización para continuar con el tratamiento de su información de manera lícita, segura y confiable, la cual debe ser enviada a la dirección de correo de electrónico:

De acuerdo con lo establecido en el numeral 4 del Decreto 1377 de 2013, los titulares cuentan con treinta (30) días hábiles, desde la publicación del presente Manual, para solicitar la supresión de sus datos personales. De lo contrario, esta compañía podrá continuar realizando el tratamiento de los datos contenidos en sus bases para las finalidades antes señaladas, sin perjuicio de que en cualquier momento el titular de la información nos manifieste la revocatoria de su autorización.

En adelante TECNOURBANA S.A. adoptará los procedimientos necesarios para solicitar, a mas tardar en el momento de la recolección de los datos, la autorización del titular para el tratamiento de los mismos e informará los datos personales que serán solicitados así como las finalidades y tratamiento que se le dará a los mismos.

#### **DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES:**

De acuerdo con el artículo 8° de la ley 1581 de 2012, el Titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

**a)** Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. 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 al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley;
- c)** Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- d)** Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- e)** Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;
- f)** Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Están legitimados para ejercer los derechos de los titulares de la información, las siguientes personas:

1. Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
2. Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
3. Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
4. Por estipulación a favor de otro o para otro.

Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

#### **ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS:**

El titular de la información puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización.

TECNOURBANA ha destinado el correo [habeasdata@tecnourbana.com.co](mailto:habeasdata@tecnourbana.com.co) y directamente recibirá y atenderá por intermedio de su departamento de servicio al cliente, las comunicaciones que los Titulares le dirijan a sus oficinas de la calle 97 BIS No. 19 – 20 piso 4º de esta ciudad, con el fin de solicitar información respecto de sus datos personales contenidos en sus bases de datos y para que ejerzan sus derechos sobre los mismos.

Conforme lo señala el Decreto 1377 de 2013, el Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales: (i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, el Responsable podrá cobrar al Titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente.

En cualquier momento, el Titular de la información puede requerir a esta compañía una actualización, rectificación o supresión, de la información contenida en sus bases de datos; TECNOURBANA S.A. puede igualmente solicitar al titular de la información la actualización o rectificación de ésta, de tal manera que se satisfagan los propósitos del Tratamiento.

Para los fines indicados en el párrafo anterior, TECNOURBANA S.A. designó al área \_\_\_\_\_, o quien haga sus veces, para recibir y atender las solicitudes referentes al tratamiento de información entro de la compañía y el correo electrónico:

### **PROCEDIMIENTOS PARA QUE LOS TITULARES DE LA INFORMACION PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS:**

De acuerdo con lo contenido en el capítulo III del Decreto 1377 de 2013, los siguientes son los procedimientos para que los titulares de la información puedan ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización:

**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. El Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento deberán suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta se formulará por el medio habilitado por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, siempre y cuando se pueda mantener prueba de esta.

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.



**Parágrafo.** 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.

**Reclamos.** El Titular o sus causahabientes que 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 esta ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud 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. 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.

2. 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.

3. 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.

**Requisito de procedibilidad.** El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento.

## **VIGENCIA**

Las políticas de tratamiento de información contenidas en el presente Manual, entran en vigencia a partir de su publicación.