

MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y ATENCIÓN DE SOLICITUDES, CONSULTAS Y RECLAMOS DE CONFORMIDAD CON LA LEY 1581 DE 2012 Y SU DECRETO REGLAMENTARIO 1377 DE 2013

I. PROPÓSITO.

La presente política se expide en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 sobre el régimen de protección de datos personales y busca garantizar que BON HABITAT S.A.S., en condición de responsable de manejo de datos personales, realice el tratamiento de los mismos en estricto cumplimiento de la normatividad aplicable, garantizando asimismo los derechos de los titulares de los datos.

II. RESPONSABLE.

Denominación: BON HABITAT S.A.S.
Dirección: CARRERA 15 #93-75
Ciudad: BOGOTA
Correo Electrónico: bonhabitatsas@gmail.com
Teléfono: 3053448015

III. DEFINICIONES

Definiciones señaladas en la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto 1377 de 2013:

- 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) Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible.
- e) Datos sensibles:** Aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación.
- f) 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.
- g) 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.
- h) Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- i) 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 el Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- j) 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.

k) Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

IV. PRINCIPIOS.

Los principios que se establecen a continuación, constituyen los parámetros generales que serán respetados por **BON HABITAT S.A.S** en los procesos de Tratamiento de datos personales.

- a) **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la presente política es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley y en las demás disposiciones que la desarrollen
- b) **Principio de finalidad:** El Tratamiento de los datos personales recogidos por **BON HABITAT S.A.S.** debe obedecer a una finalidad legítima, la cual debe ser informada al Titular;
- c) **Principio de libertad:** El Tratamiento solo 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 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 de los datos personales debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de **BON HABITAT S.A.S** 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:** 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:** La información sujeta a Tratamiento por parte de **BON HABITAT S.A.S** se deberá proteger mediante el uso de 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 están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento.

V. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS.

En el desarrollo de sus actividades, BON HABITAT S.A.S., realiza el tratamiento de datos personales de los usuarios, clientes, y proveedores; tratamiento que ejecuta directamente.

Asimismo, en caso que BON HABITAT S.A.S comparta los datos con terceros ubicados en Colombia y en exterior, se celebrará un Contrato para la Transferencia y/o Trasmisión de Datos Personales, según corresponda, con el propósito de mantener la seguridad y protección de los datos de conformidad con las reglas y estándares aplicables.

BON HABITAT S.A.S., tiene la obligación de mantener la confidencialidad de los datos personales objeto de Tratamiento y sólo podrá divulgarlos por solicitud expresa de las entidades de vigilancia y control y autoridades que tengan la facultad legal de solicitarla y permitirá en todo momento y de manera gratuita conocer, actualizar y corregir la información personal del Titular de conformidad con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012.

En desarrollo del principio de finalidad, la recolección de datos personales por parte de BON HABITAT S.A.S se limita a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para desarrollar su objeto social y cumplir con las finalidades expresadas en la presente política. En cumplimiento de la ley BON HABITAT S.A.S., únicamente recolecta datos personales, y no recolecta ni almacena datos de niños, niñas y adolescentes ni datos sensibles.

El Tratamiento de datos incluye la recolección, almacenamiento, administración, utilización, transferencia, transmisión y destrucción, en la forma permitida por la Ley y se realiza con las siguientes finalidades específicas:

- (i) Mantener comunicación constante y efectiva con nuestros clientes, usuarios y proveedores y cualquier persona respecto de la cual estemos autorizados para efectuar el tratamiento de sus datos personales.
- (ii) Ofrecer y promocionar, por cualquier medio, productos y servicios de BON HABITAT S.A.S
- (iii) Cumplir con el objeto social de la compañía, y realizar la gestión contable y administrativa derivada de la misma.
- (iv) Cumplir con las obligaciones que BON HABITAT S.A.S., tenga a cargo.
- (v) Cualquier otra finalidad que corresponda según el vínculo que se genere entre los titulares de los datos personales y la compañía.

VI. POLITICAS

6.1 AUTORIZACIÓN OTORGADA POR EL TITULAR

6.1.1 En el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular de los datos, la cual debe ser obtenida a través del formato "Autorización Uso de Datos Personales", o de cualquier otro medio que para el efecto decida establecer BON HABITAT S.A.S en el entendido que todos ellos deberán permitir su consulta posterior.

6.1.2 Sin excepción alguna, para poder celebrar contratos y/o acceder a los servicios prestados por BON HABITAT S.A.S., se debe realizar el procedimiento Autorización de Uso de Datos Personales, el cual se encuentra disponible en el website www.bonhabitat.com.co

6.1.3 Cualquier dato positivo o negativo que repose en la base de datos sin contar con la autorización otorgada por su titular, debe ser retirada y eliminada de manera inmediata, una vez se advierta la ausencia de la misma como consecuencia de la solicitud del Titular, surtida a través del respectivo reclamo.

6.1.4 EL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO tendrá el deber de certificar que la información suministrada cuenta con la autorización, de conformidad con lo previsto en la Ley.

6.2 EVENTOS EN QUE NO RESULTA NECESARIA LA AUTORIZACIÓN.

La autorización del Titular no será necesaria en los siguientes eventos:

- a) La Información sea requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b) Se trate de Datos de naturaleza pública.
- c) Se trate de casos de urgencia médica o sanitaria.
- d) El Tratamiento de datos personales esté autorizado por la Ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e) Se trate de Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

6.3 ENTREGA DE LA INFORMACIÓN A LOS TITULARES, SUS REPRESENTANTES LEGALES, APODERADOS Y/O CAUSAHABIENTES.

6.3.1 **BON HABITAT S.A.S** en su condición de RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO de datos personales, debe tener en cuenta las siguientes reglas al momento de atender las consultas o reclamos que presenten los Titulares de la información personal, sus representantes legales, apoderados y/o causahabientes:

- a) Verificar la calidad de Titular de quien formula verbalmente una petición o consulta, así:

Si la petición o consulta se realiza personalmente en la oficina principal de BON HABITAT S.A.S, el interesado deberá dejar constancia mediante la exhibición de cualquier documento idóneo que permita su identificación.

Tales documentos pueden ser:

- Si es mayor de edad: Cédula de ciudadanía o cédula de extranjería.
- Si se tratare de una persona autorizada por el Titular, habrá de acompañar el respectivo poder otorgado ante notario público, o ante la primera autoridad política, en aquellos lugares en que no existe notaria; con la constancia de reconocimiento de la firma y contenido del documento.
- Si se tratare de un causahabiente, se acompañará registro civil de defunción del Titular y registro civil en el cual conste el parentesco con el Titular

- b) Verificar que las consultas escritas estén debidamente suscritas por el Titular, quien debe acreditar su calidad así:

- i) Mediante la exhibición de cualquier documento idóneo que permita su identificación, de conformidad con lo indicado en el literal a) precedente; o,
- ii) Por cualquier otro medio que permita su identificación.,

c) Verificar que se acredite en debida forma, conforme a lo indicado en el literal a) anterior, la calidad de representante legal, apoderado y/o causahabiente del Titular, cuando la petición o consulta se presente por escrito por quien invoque alguna de esas calidades;

6.3.2 Las entidades públicas del poder ejecutivo, los órganos jurisdiccionales o de control y demás dependencias de investigación disciplinaria, fiscal, o administrativa que soliciten información a **BON HABITAT S.A.S.** en su condición de Responsable del Tratamiento, deberán indicar en la correspondiente solicitud, de manera expresa e inequívoca, la finalidad concreta para la cual requieren la información solicitada y las funciones precisas que les han sido conferidas por la ley relacionadas con dicha finalidad. Estas entidades, órganos y dependencias estarán sujetas al cumplimiento de los deberes de los usuarios de información, previstos en la ley.

VII. DEBERES DE BON HABITAT S.A.S. EN CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

BON HABITAT S.A.S. como RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO deberá cumplir los siguientes deberes:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del Derecho de Hábeas Data. b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la Ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular. c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección de la autorización y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta
- h) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la Ley.
- i) Informar cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- l) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- m) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- n) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

VIII. DERECHOS DE LOS TITULARES.

El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables 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, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10° de la Ley 1581 de 2012.
- c. Ser informado por el Responsable del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar ante la SIC quejas por infracciones a lo dispuesto en la Legislación vigente.

- 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 ha incurrido en conductas contrarias a la ley a la Constitución.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

De acuerdo con el artículo 9 del Decreto 1377 de 2013, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

IX. PROCEDIMIENTOS

9.1 CONSULTAS

Los Titulares, sus representantes legales, apoderados o causahabientes y demás personas que autorice la Ley, podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos, en poder de **BON HABITAT S.A.S.** y ésta en su condición de RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO Y/O ENCARGADA DEL TRATAMIENTO deberá suministrar a éstos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

La consulta debe solicitarse en la Carrera 15 No. 93 -75 o a la dirección electrónica bonhabitatsas@gmail.com

La consulta será atendida por BON HABITAT S.A.S 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.

9.2 RECLAMOS

El Titular, su representante legal o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos que se encuentre en poder de **BON HABITAT S.A.S.** deba ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a **BON HABITAT S.A.S.** con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quieran hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles 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.

4. Tales respuestas deberán ser remitidas a la dirección señalada por el titular en el momento de presentar su solicitud y, en el caso que no la haya especificado, se enviará a la última dirección registrada en **BON HABITAT S.A.S.**

5. Las peticiones o los reclamos serán gestionados de acuerdo con los procedimientos establecidos al interior de **BON HABITAT S.A.S.**, debiéndose dejar copia de la respuesta como soporte de la gestión.

X. DEBER DE MANIFESTAR QUE DETERMINADA INFORMACIÓN SE ENCUENTRA EN DISCUSIÓN POR PARTE DE SU TITULAR.

Con fundamento en el deber establecido en el numeral 1, del artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, corresponde al RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO informar que determinada información se encuentra en discusión por parte de su titular para que incluya la leyenda de "reclamo en trámite". Si EL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO de la información resuelve el reclamo presentado por el titular de información dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de radicación, no habrá lugar a informar al ENCARGADO DEL TRATAMIENTO que el reporte se encuentra en discusión. Cuando la Superintendencia de Industria y Comercio comunique a **BON HABITAT S.A.S.** el inicio de una actuación administrativa o notifique la apertura de una investigación tendiente a determinar la procedencia de la eliminación, actualización o rectificación del dato de un titular específico, éstas deberán informar al RESPONSABLE de la Información, según corresponda, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes para que se incluya la leyenda de "actuación administrativa o investigación en trámite", la cual permanecerá hasta que quede en firme la decisión de la Entidad.

En los casos en que el Titular reclame por suplantación de identidad, **BON HABITAT S.A.S.** deberá incluir la leyenda respectiva respecto del Titular y de la obligación u obligaciones que afectan a éste con la suplantación. En todo caso, EL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO debe adelantar el trámite correspondiente con el fin de establecer si hay indicios que lleven a eliminar el reporte de información, tanto positiva como negativa. Si como resultado del trámite se determina que no procede la eliminación de la información, el Titular podrá acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio para que ésta se pronuncie.

XI. LIMITACIONES TEMPORALES AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.

BON HABITAT S.A.S., solo podrán recolectar, almacenar, usar o circular los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

Una vez cumplida la o las finalidades del Tratamiento o vencido el plazo máximo legal en el cual BON HABITAT S.A.S., tiene la obligación de conservar los datos personales BON HABITAT S.A.S., procederá a la supresión de los datos personales en su posesión. No obstante lo anterior, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

BON HABITAT S.A.S., deberán documentar los procedimientos para el Tratamiento, conservación y supresión de los datos personales de conformidad con las disposiciones aplicables a la materia de que se trate, así como las instrucciones que al respecto imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

XII. VIGENCIA.

El presente manual empieza a regir en los términos de la Ley 1581 de 2012. La vigencia de las bases de datos aquí mencionadas y de los correspondientes datos personales se mantendrá de acuerdo con los términos contractuales o con los términos de ley sobre conservación de documentos.