

Versión 5



# Política de Tratamiento de Datos Personales

CONSTRUCTORA BOLÍVAR BOGOTÁ S.A.



# CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETO
3. ALCANCE
4. OBLIGACIONES
5. DEFINICIONES
6. PRINCIPIOS
7. DERECHOS DE LOS TITULARES
8. TRATAMIENTO
9. FINALIDAD
10. FINALIDAD DATOS SENSIBLES
11. CANALES DE ATENCIÓN AL TITULAR DE LOS DATOS
12. TRANSMISIÓN O TRANSFERENCIA DE DATOS
13. PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES
14. PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS
15. PERIODO DE VIGENCIA DE LA AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES
16. FECHA DE ENTRADA EN VIGOR DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO

# 1. INTRODUCCIÓN

CONSTRUCTORA BOLÍVAR S.A. cuenta con una unidad de negocio conocida como la DIVISIÓN TURISMO, que para efectos de esta política se denominará ZUANA. CONSTRUCTORA BOLÍVAR S.A., hace parte del Grupo Empresarial liderado por SOCIEDADES BOLÍVAR, 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 de la presente política 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 COMPAÑÍA cuando se trate de los temas

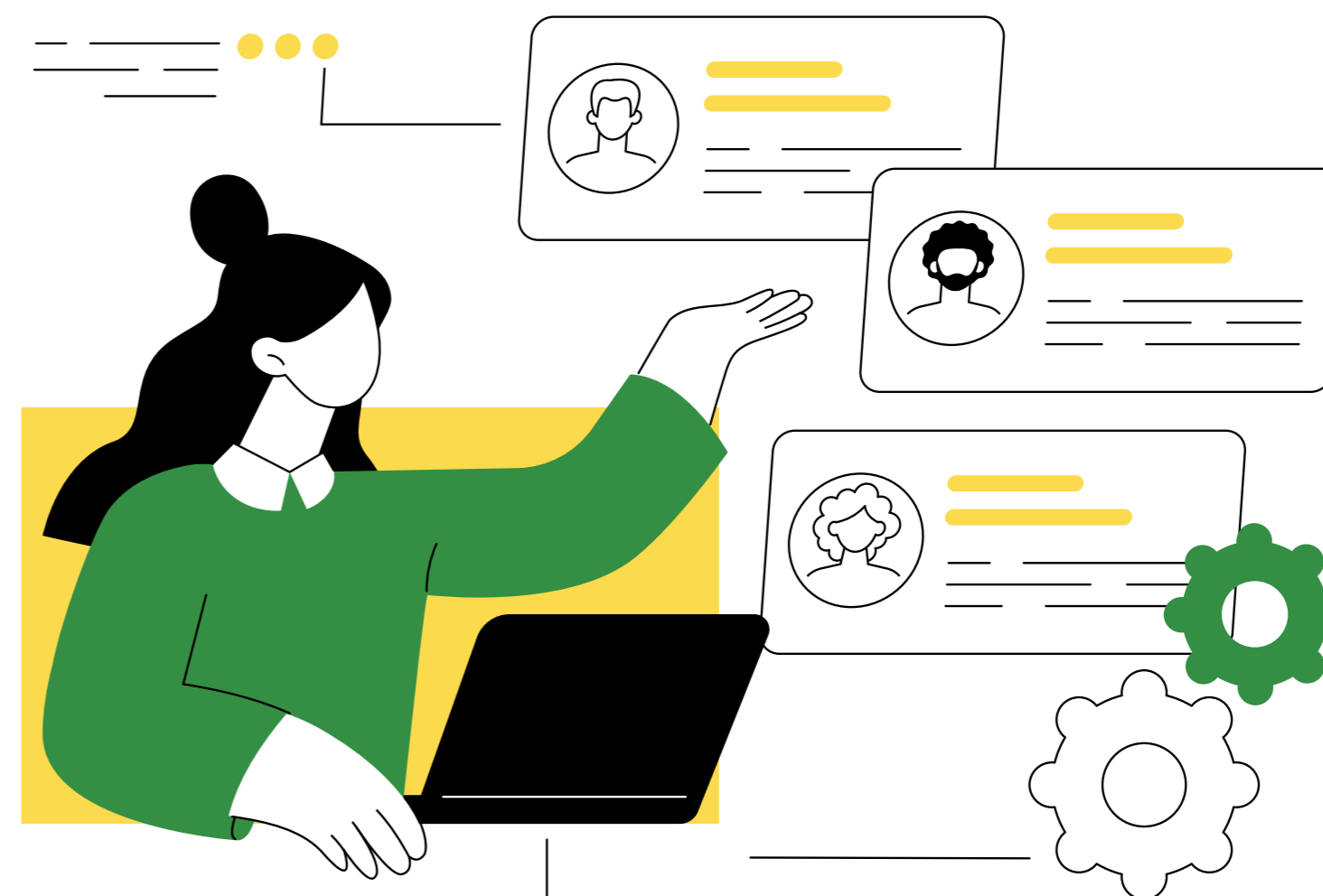
comunes, y cuando haya lugar a referirse de manera particular a la actividad propia de la Constructora o la de su unidad de negocio, se indicará expresamente CONSTRUCTORA BOLÍVAR Y ZUANA.

CONSTRUCTORA BOLÍVAR 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 BOLÍVAR 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.

# 1. INTRODUCCIÓN

LA COMPAÑÍA es responsable del tratamiento de los datos personales recolectados en el desarrollo de sus actividades comerciales. Esta política establece los lineamientos para el tratamiento de los datos personales tanto para CONSTRUCTORA BOLÍVAR S.A. y ZUANA, de sus grupos de interés relacionados en la misma, en cumplimiento de lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, “por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y del Decreto Reglamentario 1377 de 2013 “por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012” y demás normas concordantes.



## **CONSTRUCTORA BOLÍVAR S.A.:**

- Nit 860.513.493-1
- Bogotá D.C en la calle 134 #72- 3
- [www.constructorabolivar.com](http://www.constructorabolivar.com)

## 2. OBJETO

La presente política está dirigida a desarrollar el derecho constitucional al Hábeas Data que tienen todas las personas sobre las cuales LA COMPAÑÍA realiza el Tratamiento de información de carácter personal.

De igual manera, se describen los lineamientos que LA COMPAÑÍA ha definido con el fin de proteger los Datos Personales de los Titulares en los cuales se relaciona, las finalidades de tratamiento de la información, el responsable de atender las quejas y reclamos, y los procedimientos que se deben tener en cuenta para que los titulares puedan ejercer su derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información, así como los canales a través de los cuales pueden ejercerlos.

## 3. ALCANCE

La política aplica a toda la información personal registrada en las bases de datos y archivos físicos y digitales que se encuentren bajo la administración de LA COMPAÑÍA, o que puedan ser conocidas por LA COMPAÑÍA en virtud de las relaciones comerciales con otras entidades del Grupo Bolívar o por relaciones desarrolladas mediante alianzas comerciales, convenios o eventos publicitarios. En el primer caso LA COMPAÑÍA actúa como responsable; en los demás puede tener calidad de encargada o de responsable.

Cuando el tratamiento de los datos se dé en territorio colombiano. En aquellos casos en que el tratamiento suponga la participación de un encargado no establecido en Colombia, se buscará que sus estándares y políticas permitan cumplir al responsable con los deberes fundamentales que tiene bajo el marco legal colombiano. Si se trata de un responsable, el tratamiento solamente podrá darse si se han cumplido los presupuestos establecidos en la normatividad colombiana.

### 3. ALCANCE

La presente Política, está dirigida a nuestros clientes y exclientes, candidatos, empleados, ex empleados, proveedores, aliados y en general, los grupos de interés sobre los cuales LA COMPAÑÍA realizará el tratamiento de información personal.



La presente política está dirigida a desarrollar el derecho constitucional al Hábeas Data que tienen todas las personas sobre las cuales LA COMPAÑÍA realiza el Tratamiento de información de carácter personal.

## 4. OBLIGACIONES

Esta política es de obligatorio y estricto cumplimiento para todos los funcionarios de LA COMPAÑÍA.

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 regulación vigente y las disposiciones adoptadas por LA COMPAÑÍA para asegurar su cumplimiento.

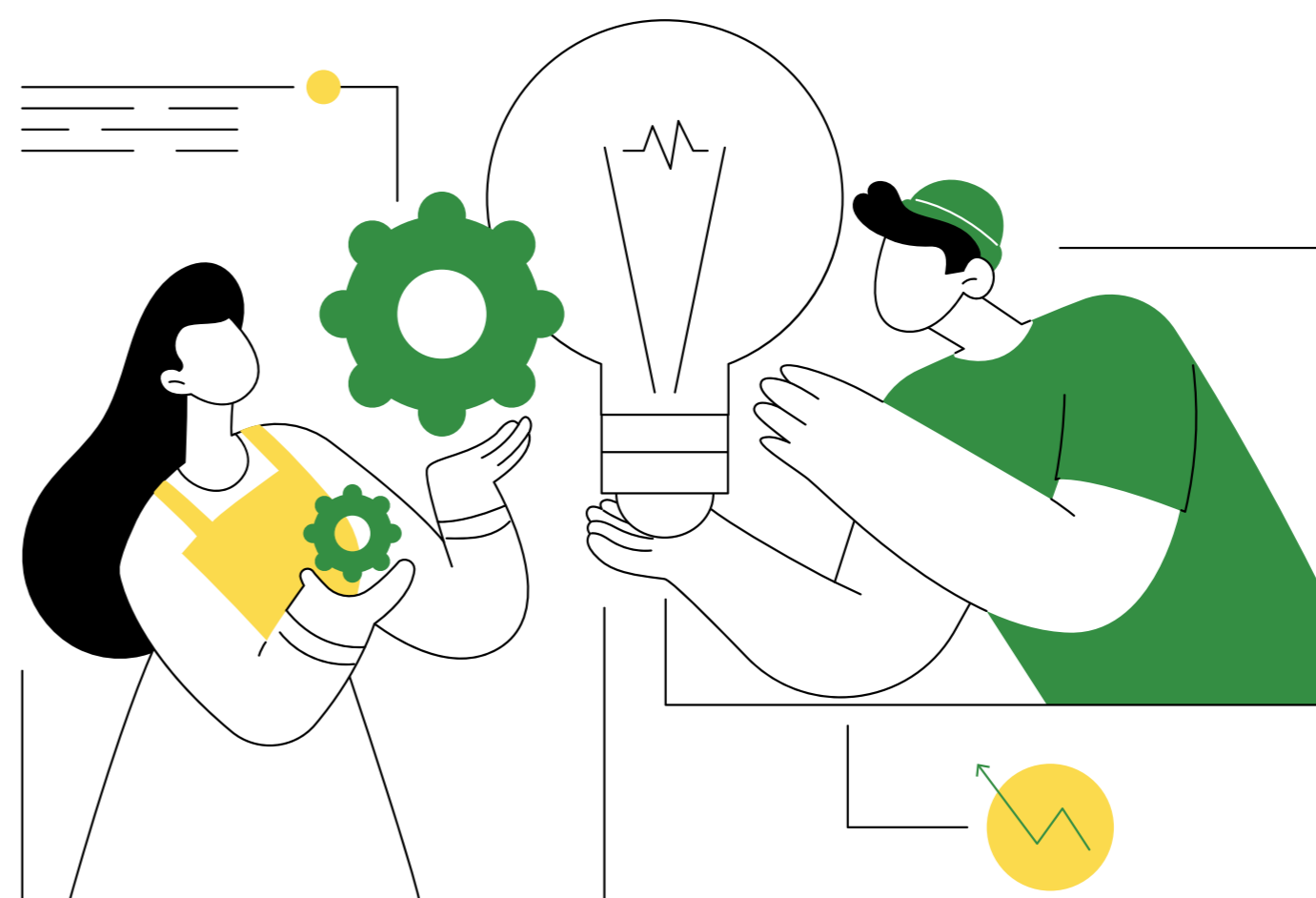
Así mismo, aplicará a los encargados, Aliados Comerciales, Proveedores y Contratistas de LA COMPAÑÍA, que en virtud de las relaciones contractuales y/o comerciales efectuadas para dar cumplimiento a su objeto social tengan acceso a datos personales de Titulares que previamente hayan sido suministrados a LA COMPAÑÍA, se les exigirá el cumplimiento de la Ley y de esta política.

## 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 la ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás normas concordantes, 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.
- **Aviso de Privacidad:** Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, generado por el Responsable, que es puesto a disposición del Titular para el Tratamiento de sus datos personales, el cual comunica al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento
- **Datos personales:** Cualquier información que pueda asociar o identificar a una persona determinada (como su nombre o número de identificación) o determinable (como sus rasgos físicos).
- **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.



## 5. DEFINICIONES

- **El dato público:** Son los datos o la información (como estado civil, profesión u oficio) que puede estar contenida en registros o documentos públicos, tales como: gacetas, boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **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.
- **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.
- **Transferencia:** operación que realiza el responsable o el encargado del tratamiento de los datos personales, cuando envía la información a otro receptor, que, a su vez, se convierte en responsable del tratamiento de esos datos.

## 6. PRINCIPIOS

Es un compromiso de LA COMPAÑÍA el entender y desarrollar de manera armónica los principios establecidos en la ley 1581 de 2012, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y demás normas concordantes. A continuación, se relacionan los principios:



## 6. PRINCIPIOS

- **Principio de legalidad:** en materia de tratamiento de datos El tratamiento a que se refiere esta ley es una actividad regulada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **Principio de libertad:** El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no pueden ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- **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.
- **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 concierne.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales y de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo puede estar a cargo de personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en esta ley. Los datos personales, salvo la información pública, no pueden estar disponibles en internet ni en 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 Ley 1581 de 2012.
- **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por parte del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento se debe manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

## 6. PRINCIPIOS

- **Necesidad y proporcionalidad:** Los datos personales registrados en una base de datos deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de la finalidad del tratamiento, la cual debe ser comunicada al Titular. Deben ser adecuados, pertinentes y acordes con esa finalidad.
- **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 corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley 1581 de 2012 y en los términos de ésta.
- **Temporalidad o caducidad:** El periodo de conservación de los datos personales será el necesario que permita alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado.



## 7. DERECHOS DE LOS TITULARES

LA COMPAÑÍA garantiza y respeta los derechos que le asisten a los titulares conforme a la ley 1581 del 2012 los cuales se refieren a:

- Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.

## 8. TRATAMIENTO

### 7. DERECHOS DE LOS TITULARES

- Solicitar prueba de la autorización otorgada LA COMPAÑÍA, salvo cuando, de acuerdo con la ley, el tratamiento que se está realizando no lo requiera.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, una vez agotado el requisito de procedibilidad establecido en el Artículo 16 de la Ley 1581 de 2012, “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”.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos.
- Acceder en forma gratuita, a través de los canales dispuestos por LA COMPAÑÍA, a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

LA COMPAÑÍA tratará los datos personales para el desarrollo de su objeto social y la debida prestación del servicio o del producto adquirido, así como, la adecuada información sobre sus proyectos, membresías y programas de convivencia en las copropiedades y la difusión mediante mensajes comerciales o publicitarios de sus proyectos, alternativas de financiación, entre otros.

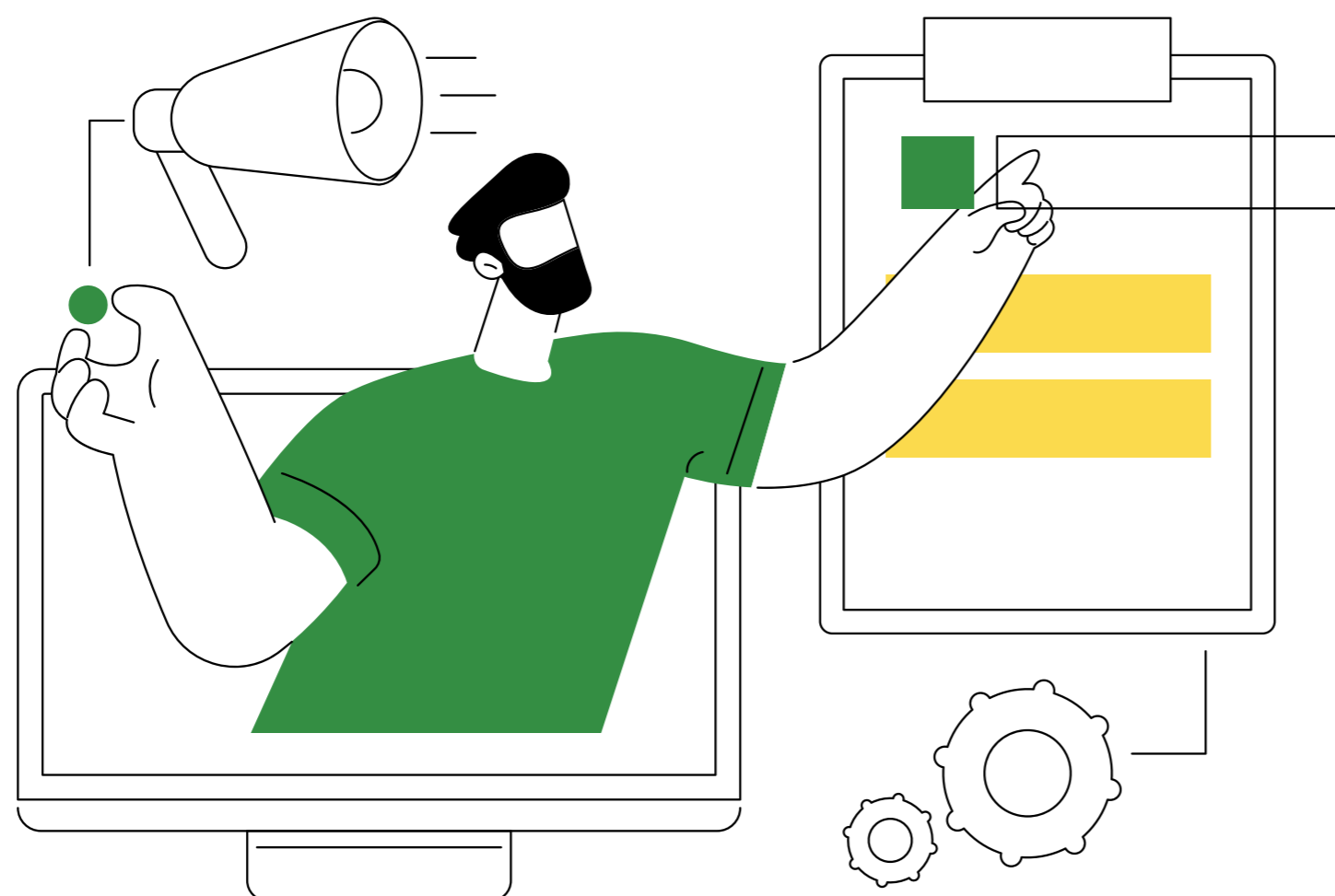
### TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

Los datos sensibles recolectados serán tratados con el consentimiento previo, expreso e informado del titular, y serán utilizados únicamente para las finalidades específicas para las cuales fueron recolectados.

## 8. TRATAMIENTO

De igual forma, LA COMPAÑÍA respetando los derechos que tienen los Titulares de la información, les indicarán, cuando corresponda, que las preguntas relacionadas son de naturaleza sensible y que el Titular goza de libertad para responderlas.

Los datos biométricos, tales como la foto, huella o los demás que determine la Ley 1581 de 2012, que se soliciten, tienen por finalidad verificar la identidad de nuestros grupos de interés, cuando se requiera, para prevenir situaciones de fraude por suplantación de identidad.

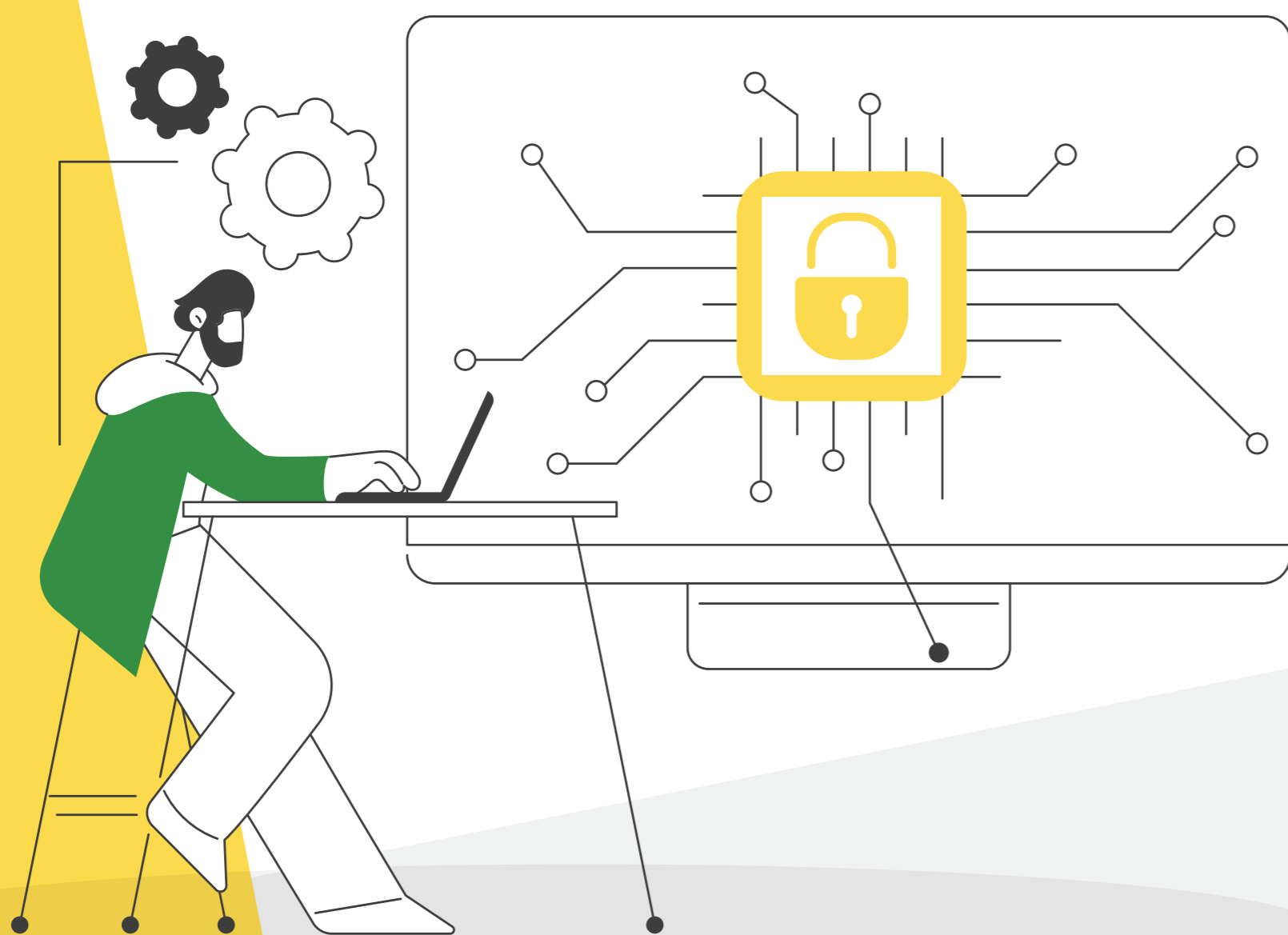


## TRATAMIENTO DE DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Los datos de niños, niñas y adolescentes que sean recolectados por LA COMPAÑÍA en cumplimiento de su objeto social y/o como resultado de las interacciones con los grupos de interés, deberán contar con la previa autorización del representante legal del mismo, así mismo, serán los pertinentes y adecuados, y serán tratados procurando el respeto de los derechos fundamentales que les asisten. De igual manera, LA COMPAÑÍA velará porque la información sólo pueda ser accedida por los terceros autorizados por la ley.

## 9. FINALIDAD

Los datos personales recolectados por LA COMPAÑÍA serán tratados para las siguientes finalidades:



### FINALIDAD CLIENTES, EX CLIENTES Y POTENCIAL CLIENTE

- Desarrollar las actividades de la relación comercial, precontractual o contractual, incluyendo la recolección y envío de información relevante para la gestión, como datos financieros y bancarios necesarios para la recepción documental y traslado de recursos.
- Evaluar el desempeño previo como deudor y capacidad de pago para mantener una relación contractual y gestionar el riesgo financiero y crediticio.
- Gestionar el cálculo del riesgo financiero y crediticio, pudiendo usar herramientas de validación de ingresos o herramientas predictivas de ingresos, scores, entre otros.
- Monitorear el grado de endeudamiento y/o incumplimiento de obligaciones, así como realizar la gestión de cobranza directamente o a través de terceros.
- Verificar en listas internacionales y bases de datos públicas o privadas para identificar personas y/o empresas relacionadas en actividades ilícitas o contrarias a nuestras políticas internas de LA COMPAÑÍA.

## 9. FINALIDAD

- Almacenar y dar tratamiento a la información obtenida de las centrales de riesgo o centrales de información públicas o privadas referida a la información crediticia, beneficios de programas especiales o financiera así como información de contacto como números de teléfono y celular, dirección de residencia y correo electrónico e información sociodemográfica
- Medir el nivel de satisfacción respecto a productos y servicios, y realizar campañas comerciales y actividades de mercadeo.
- Contactar para investigaciones de mercado, ofrecer información sobre lanzamientos de productos, eventos, novedades y promociones.
- Realizar análisis de gustos y preferencias para desarrollar productos y servicios ajustados a las necesidades.
- Compartir información con el Grupo Empresarial Bolívar para ofrecer productos y servicios financieros o alianzas comerciales adicionales.
- Compartir información con aliados comerciales y estratégicos para presentar ofertas de interés y valor agregado.
- Realizar el envío de comunicaciones vía e-mail, SMS y MSM o cualquier otro tipo de mensaje de datos, teniendo en cuenta los canales de contacto elegidos y suministrados por parte del titular.
- Compartir los datos personales suministrados con las diferentes entidades prestadoras de los servicios públicos del Inmueble, tales como energía, gas, acueducto y a todos aquellos necesarios para el cambio de suscriptor.
- Realizar el envío de información sobre actividades de acercamiento con la comunidad realizadas en el proyecto de vivienda, las cuales pueden ser promocionadas en páginas web, redes sociales, revistas y/o material publicitario elaborado por LA COMPAÑÍA.
- Gestionar un programa de referidos, recolectando datos de personas relacionadas con clientes interesados en productos y servicios, y asegurar la eliminación de los datos si el referido no manifiesta interés.

## 9. FINALIDAD

- Para consultar y reportar ante los operadores de información, el nacimiento, modificación, ejecución, cumplimiento y/o incumplimiento, cesión y extinción de las obligaciones dinerarias contraídas, así como, deberes legales de contenido patrimonial, datos de ubicación y contacto, solicitudes de crédito y demás atinentes sobre las relaciones comerciales, financieras y en general socioeconómicas que haya entregado o que consten en registros públicos, bases de datos públicas o documentos públicos.
- Consultar, solicitar y/o verificar el estado de los trámites que haya adelantado ante las cajas de compensación y/o las entidades bancarias y/o financieras correspondientes, para el otorgamiento de subsidio y/o crédito con el cual financiará la adquisición del inmueble o proyectos de tiempo compartido que pretendo adquirir con la compañía.

- Consultar las páginas que disponga el Gobierno Nacional, para conocer la calificación o puntaje de los titulares y/o integrantes de mi hogar sobre los subsidios y quienes pueden ser Titulares de los mismos, con el fin de confrontar la información que permita identificar si puedo ser sujeto receptor de estos.
- En el caso de apoderados se recolectará su información de identificación y contacto, para efectos de llevar a cabo los trámites requeridos por el Titular/Cliente que representa.



### FINALIDAD CANDIDATOS, EMPLEADOS Y EXEMPLEADOS

- Mantener actualizada la información de los funcionarios para el adecuado desarrollo de la relación laboral, incluyendo el control contable, administrativo y fiscal.
- Evaluar candidatos en procesos de selección mediante la recopilación y análisis de información de hojas de vida, certificaciones y referencias; en aquellos casos en que el candidato no resulte elegido se le informará oportunamente y la información permanecerá en las bases de datos de candidatos y podrán ser considerados en futuros procesos.

## 9. FINALIDAD

- Cumplir con las obligaciones legales y reglamentarias en materia laboral y de seguridad social.
- Grabar y almacenar las llamadas telefónicas y filmaciones de las sesiones que por su labor, despliega con los clientes de los diferentes proyectos desarrollados y servicios o productos promocionados y comercializados por LA COMPAÑÍA, la cual tendrá el carácter de confidencial, por lo que LA COMPAÑÍA sólo podrá utilizarla con los fines de mejoramiento de la calidad y el servicio que presta a los clientes-consumidores o con fines probatorios judiciales, administrativos o extrajudiciales, absteniéndose de realizar divulgaciones ilícitas o fraudulentas de la misma, o darla a conocer a terceros con fines distintos a los anteriormente enunciados.
- Capturar videos y fotos para fines institucionales, destacando la labor de los colaboradores y la gestión en proyectos de LA COMPAÑÍA.
- Verificar en listas internacionales y bases de datos públicas o privadas para identificar personas y/o empresas relacionadas en actividades ilícitas o contrarias a nuestras políticas internas de LA COMPAÑÍA.
- Llevar a cabo actividades de bienestar previstas por LA COMPAÑÍA, siendo posible que se deba solicitar información sensible o datos de menores de edad y de su grupo familiar, con el fin de hacerlos partícipes de los beneficios previstos debido a su vínculo con el empleado, invitarlos a actividades institucionales y cumplir con la normatividad en materia laboral. El suministro de la información sensible es de carácter facultativo; y la de los menores de edad solamente podrá ser suministrada por sus representantes legales atendiendo al interés superior del menor.
- Efectuar el control de cumplimiento de horario laboral, así como el control de ingreso a las instalaciones para manejo de seguridad de los bienes de LAS COMPAÑÍAS y del personal, por medio de los datos biométricos.
- Adelantar las labores de monitoreo y auditoría de los equipos y dispositivos suministrados para el cumplimiento de sus funciones, así como del uso que hagan de las redes, plataformas y demás infraestructura física y tecnológica suministrada o puesta a su disposición por LAS COMPAÑÍAS.
- Compartir información con el Grupo Empresarial Bolívar para hacer extensivos los beneficios del grupo.



## 9. FINALIDAD



### FINALIDAD PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

- Recolectar, almacenar, usar y compartir datos para cumplir con obligaciones contractuales, comerciales, legales y tributarias.
- Compartir información con entidades del Grupo Bolívar para evaluar riesgos de contratación.
- Verificar en listas internacionales y bases de datos públicas o privadas para identificar personas y/o empresas relacionadas en actividades ilícitas o contrarias a nuestras políticas internas de LA COMPAÑÍA
- Monitorear actividades relacionadas con el comportamiento del Titular bien sea mediante el desarrollo de herramientas propias o que sean administradas por

- terceros y cuya finalidad sea prevenir el fraude, el lavado de activos, la financiación del terrorismo y los actos de corrupción.
- Compartir información con el Grupo Bolívar para ofrecer productos o servicios que puedan ser de interés mediante diversos medios de contacto.

### FINALIDAD ARCHIVO

- Administrar los archivos y expedientes, incluyendo la custodia, conservación y destrucción de documentos conforme las disposiciones legales aplicables.
- Gestionar los procesos de digitalización y preservación de documentos en formatos electrónicos.
- Organizar y clasificar la información documental, garantizando la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos.
- Atender los requerimientos de acceso a la información por parte de las autoridades competentes o partes interesadas.
- Servir de soporte para las bases de datos de la compañía, llevar un registro documental, expedir certificaciones, constancias o copias solicitadas y tramitar consultas, reclamos, quejas y demandas judiciales.

## 9. FINALIDAD



### FINALIDAD DE COMPARTIR LOS DATOS CON LAS EMPRESAS DEL GRUPO

Compartir con LAS COMPAÑÍAS que hacen parte del Grupo Empresarial Bolívar, que tiene como matriz a Grupo Bolívar S.A, y cuyo listado está disponible en la página web [www.grupobolivar.com](http://www.grupobolivar.com), opción “Nuestras Compañías” los datos personales de los clientes que hayan otorgado su autorización, así como también los datos inferidos que corresponden a aquellos obtenidos a partir del procesamiento analítico de los datos personales, las interacciones de estos con los diferentes canales de LAS COMPAÑÍAS, hábitos, preferencias, tendencias y comportamientos como usuario y/o cliente, a efecto que dichas empresas utilicen esta información para adelantar actividades de



### FINALIDAD EXPRESA DE COMPARTIR LOS DATOS CON ALIADOS

Compartiremos con los aliados de LA COMPAÑÍA la información personal autorizada por el Titular, incluidos datos inferidos y de comportamiento, para evaluar la capacidad de los clientes y ofrecer servicios financieros, servicios públicos y del hogar, realizar la gestión de la administración provisional y llevar a cabo las relaciones con la comunidad. Esta información se utilizará para contactar al titular mediante el uso de correo electrónico, correo postal, teléfono fijo, celular, mensajes cortos de texto (SMS), mensajes de multimedia (MMS), redes sociales, aplicaciones móviles (Apps) o medios similares que habiliten LA COMPAÑÍA, para realizar campañas comerciales, publicitarias, marketing, ofrecimiento de ofertas de valor, bienes, productos y/o servicios.

## 10. FINALIDAD DATOS SENSIBLES

La finalidad de los datos sensibles están enmarcados en lo establecido en la Ley 1581 de 2012, está prohibido el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.
- Cuando el tratamiento esté relacionado con las bases de datos de la Compañía y sean necesarios para el desarrollo de las relaciones contractuales, comerciales y/o de mercadeo.
- El tratamiento tendrá una finalidad relacionada con la salud, bienestar y actividades recreativas, esto cuando la compañía sea quien coordine estos eventos donde participen menores de edad.
- Los datos sensibles biométricos recolectados por la Compañía serán tratados y tienen como finalidad la identificación de los empleados, colaboradores, contratistas y terceros, la

- seguridad y salud en el trabajo, el cumplimiento de obligaciones contractuales y la adecuada prestación de los servicios y productos.

## 11. CANALES DE ATENCIÓN AL TITULAR DE LOS DATOS

CONSTRUCTORA BOLÍVAR BOGOTA S.A., establece como canales de comunicación y atención con los Titulares:



### ✉ Buzón de Solicitudes

El cual se encuentra disponible en [www.constructorabolivar.com](http://www.constructorabolivar.com), cuyo enlace directo es: <https://www.constructorabolivar.com/pqrs>

### ☎ Teléfono

(+57) 3103157550

### 📱 WhastApp nacional

(+57) 3103157550

### 📍 Dirección Física

Calle 134 No. 72-31, Bogotá D.C

## 11. CANALES DE ATENCIÓN AL TITULAR DE LOS DATOS

Para la División Turismo (ZUANA), se establecen como canales de comunicación y atención con los Titulares:



### ✉ Correo electrónico

servicioalcliente@zuana.com.co

### ☎ Teléfono

(+57) 3793939

### ☎ Línea Gratuita

018000910332

### 📱 WhastApp nacional

(+57) 3157007550

### 📍 Dirección Física

Calle 134 No. 72-31, Bogotá D.C

Los canales de atención de las demás empresas que componen el Grupo Empresarial Bolívar cuya matriz es GRUPO BOLÍVAR S.A., se indicarán en cada una de las políticas de tratamiento de datos de cada empresa, las cuales pueden ser consultadas según el listado indicado en la página web [www.grupobolivar.com](http://www.grupobolivar.com), opción "Nuestras Compañías".

## 12. TRANSMISIÓN O TRANSFERENCIA DE DATOS

Como se ha indicado anteriormente LA COMPAÑÍA realiza la transferencia y/o transmisión de los datos tanto de manera interna con las empresas pertenecientes al grupo empresarial como de forma externa con proveedores, contratistas y prestadores de servicios esto con el fin de dar cumplimiento tanto como al objeto social como a las finalidades descritas anteriormente en la presente política contando con la previa autorización del titular de los datos.

Por tanto, LA COMPAÑÍA 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.



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

LA COMPAÑÍA ha designado un Oficial de Protección de Datos, quién es el responsable de velar por el cumplimiento de estas disposiciones, con comunicación directa con las áreas que tengan acceso a los datos recolectados y tratados por LA COMPAÑÍA, con el fin de garantizar que todos los aspectos queden debidamente recogidos y que los deberes que estipula la ley, se cumplan.

### CONSULTAS

En desarrollo del artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 denominado “Consultas”:

-Los Titulares o sus causahabientes podrán

consultar la información que de éste repose en las bases de datos administradas por LA COMPAÑÍA.  
-Los Titulares deberán acreditar su identidad de la siguiente manera:

- **Solicitudes presentadas a través de documento escrito:** adjuntar copia de la cédula.
- **Solicitudes presentadas a través del Call Center:** deberán absolver un cuestionario de validación de identidad.
- **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 dé 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 antes 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.

## PETICIONES, QUEJAS O 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:

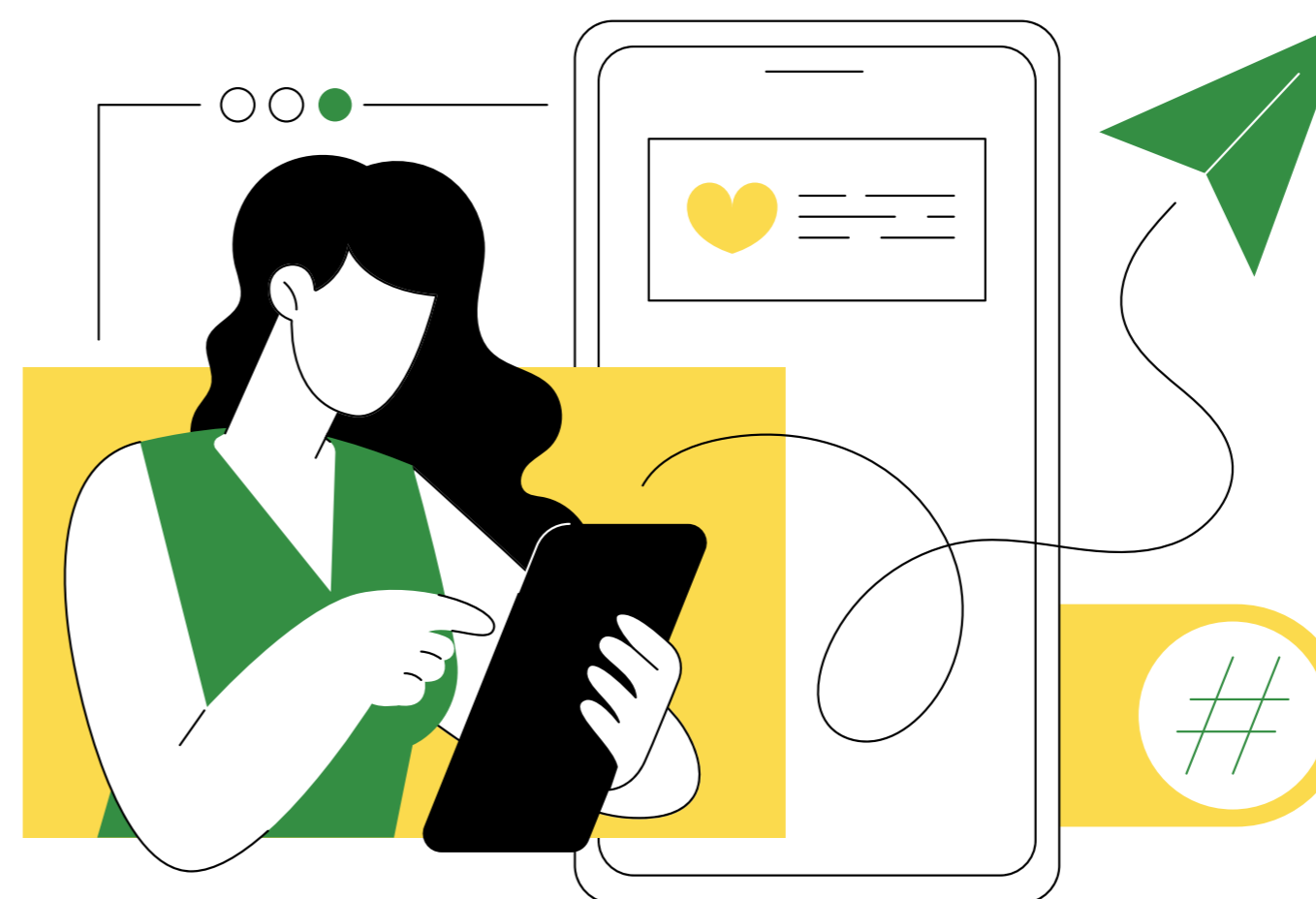
- El reclamo se formulará ante LA COMPAÑÍA o el Encargado del Tratamiento, acompañado del documento que identifique al Titular, la descripción clara de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección donde desea recibir notificaciones, pudiendo ser esta física o electrónica y adjuntando los documentos que pretenda hacer valer.
- 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 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.
- Una vez recibido el reclamo completo, se debe clasificar como “Datos Personales”; ya que reemplaza la clasificación de “Reclamo en trámite” para manejo en el sistema y describir el estado en el que se encuentra el trámite en la base de datos del CRM, esto debe ocurrir en un término máximo de dos (2) días hábiles.

- 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.

## 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, conforme con lo señalado por el artículo 16 de la Ley 1581 de 2012.



## ELECCIÓN Y CAMBIO DE CANALES DE CONTACTO

Teniendo en cuenta lo establecido en la ley 2300 de 2022 se indica que, las solicitudes de elección o cambio de los canales de contacto dispuestos por LA COMPAÑÍA ya sea vía e-mail, SMS y MSM o cualquier otro tipo de mensaje de datos, empleados para el envío de comunicaciones de oferta de productos y servicios y la gestión de cobranza de las obligaciones adquiridas, se deben realizar a través de los siguientes medios:



### **Línea Gratuita**

01 8000 180899

### **Línea de atención**

(+57) 310 315 7550

### **WhastApp nacional**

(+57) 300 850 5000

## 14. 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, en conjunto con el Oficial de Protección de Datos, quién es el responsable de velar por el cumplimiento de estas disposiciones, con comunicación directa con las áreas que tengan acceso a los datos recolectados y tratados por LA COMPAÑÍA, con el fin de garantizar que todos los aspectos queden debidamente recogidos y que los deberes que estipula la ley, se cumplan.



## 15. PERIODO DE VIGENCIA DE LA AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La autorización de tratamiento de datos personales tendrán una vigencia igual al tiempo en que se mantenga y utilice la información para las finalidades descritas en esta política, siempre y cuando no se haya solicitado la supresión de los datos personales de las bases de datos de la compañía o haya revocado la autorización del tratamiento.

Los datos personales serán eliminados de las bases de datos una vez se cumplan las finalidades y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar su información.

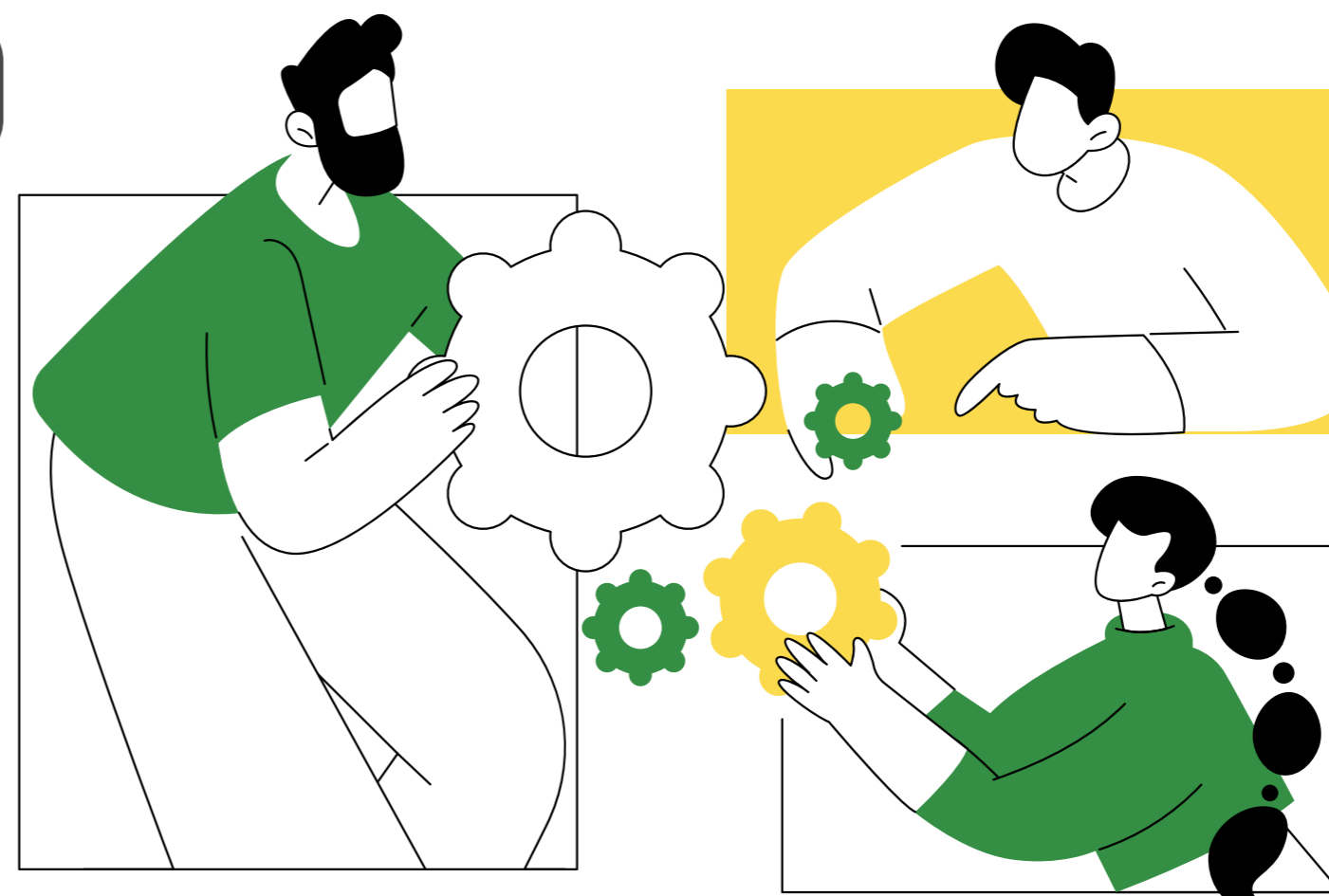
## 16. FECHA DE ENTRADA EN VIGOR DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO

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 de 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.

# Política de Tratamiento de Datos Personales

Cualquier cambio en la presente Política de Tratamiento de datos personales será notificado por medio de la página web

[www.constructorabolivar.com](http://www.constructorabolivar.com)



VER.	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	ELABORÓ	REVISÓ	ENTERADO	APROBÓ
5	15/01/2025	Versión Final aprobada	Laura Rojas	Juan Oviedo	Juan González	Comité de cumplimiento y gerencia financiera
			<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>	
			<b>Nombre:</b> Laura Rojas Lara <b>Cargo:</b> Profesional de Riesgos <b>Fecha:</b> 22/11/2024	<b>Nombre:</b> Juan Pablo Oviedo Torres <b>Cargo:</b> Jefe Cumplimiento y Riesgos - Oficial de Cumplimineto Principal <b>Fecha:</b> 23/12/2024	<b>Nombre:</b> Comité de Cumplimiento y Gerencia Financiera	