



REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS

A través de este documento **CIVILIA S.A.** establece las disposiciones generales para la protección de datos personales registrados en cualquier base de datos de la empresa, que sean susceptibles de tratamiento, las cuales se rigen por el régimen establecido por la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y demás normatividad que la complementa, modifique o derogue.

**CIVILIA S.A.** está comprometida con los derechos de sus clientes, empleados y terceros en general. Por eso adopta el presente manual de políticas y procedimientos de tratamiento de Información, de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucren, total o parcialmente, la recolección, almacenamiento, uso, circulación y transferencia de esa información.

Estas políticas son de obligatorio cumplimiento para **CIVILIA S.A.**, en calidad de responsable, así como para todos los terceros que obran en nombre de la Empresa, o que sin actuar en nombre de **CIVILIA S.A.** utilicen datos personales por disposición de ésta como encargados.

Tanto el responsable como los encargados, entiéndase, empleados, contratistas y terceros, deben observar y respetar estas políticas en el cumplimiento de sus funciones y/o actividades aún después de terminados los vínculos legales, comerciales, laborales o de cualquier índole. De igual manera, se comprometen a guardar estricta confidencialidad en relación con los datos tratados.

Cualquier incumplimiento de las obligaciones y, en general, de las políticas contenidas en este documento debe ser reportado a **CIVILIA S.A.**

### ***Información de la empresa Responsable del Tratamiento de información personal.***

- Razón social: **CIVILIA S.A.**
- Domicilio: Carrera 8 No. 64 – 61 Oficina 402, Bogotá D.C
- Nit. 860.044.466-8
- Fecha de Constitución: 29 de abril de 1975

- Matricula Mercantil: 00060837
- Dirección de correspondencia: Carrera 8 No. 64 – 61 Oficina 402, Bogotá D.C
- Email: [correspondencia@civilia.com.co](mailto:correspondencia@civilia.com.co) – info@civilia.com.co
- Teléfono: +57 (1) 2558119

***Tratamiento al cual serán sometidos los datos personales y su finalidad; procedimiento de Autorización.***

El tratamiento, la finalidad y el procedimiento de autorización de los datos personales estarán contenidos en el aviso de privacidad de cada uno de los productos y/o servicios para los cuales apliquen.

***Derechos de los titulares.***

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 y en el decreto 1377 de 2013, el titular de los datos personales tiene los siguientes derechos frente a **CIVILIA S.A.**:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **CIVILIA S.A.**, en su condición de Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a **CIVILIA S.A.**, en su condición de Responsable del Tratamiento, 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 **CIVILIA S.A.**, previa solicitud, respecto del uso que le brindará a sus datos personales.
- d) 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 ha incurrido en conductas contrarias a la Constitución y a la Ley.
- e) Acceder en forma gratuita a los datos personales del titular que hayan sido objeto de Tratamiento.

### ***Procedimiento para ejercer los derechos al Habeas Data.***

**CIVILIA S.A.** cuenta con una infraestructura administrativa destinada, entre otras funciones, a asegurar la debida atención de requerimientos, peticiones, consultas, quejas y reclamos, relativos a protección de datos, a fin de garantizar el ejercicio de los derechos contenidos en la Constitución y la ley, especialmente el derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información personal; así como el derecho a revocar el consentimiento otorgado para el tratamiento de datos personales.

Para consultas, reclamos, quejas o para el ejercicio de los derechos que le asisten como titular de información (Datos personales), podrán comunicarse con **CIVILIA S.A.** así:

- Al correo electrónico [correspondencia@Civilia.com.co](mailto:correspondencia@Civilia.com.co) o [info@civilia.com.co](mailto:info@civilia.com.co)
- A la línea telefónica **(1) 2558119** en el horario de: **8:30 AM A 1:00PM Y DE 2:00 PM A 6:00PM DE LUNES A VIERNES.**
- A la dirección Carrera 8 No. 64-61 Oficina 402, Bogotá D.C

### ***Ejercicio de los derechos.***

El poder de disposición o decisión que tiene el titular sobre la información que le concierne, conlleva necesariamente el derecho de acceder y conocer si su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento. De esta manera, **CIVILIA S.A.** garantiza al titular su derecho de acceso en tres vías:

- a) La primera implica que el titular pueda conocer la efectiva existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales.
- b) La segunda, que el titular pueda tener acceso a sus datos personales que están en posesión del responsable.
- c) La tercera, supone el derecho a conocer las circunstancias esenciales del tratamiento, lo cual se traduce en el deber de **CIVILIA S.A.** de informar al titular sobre el tipo de datos personales tratados y todas y cada una de las finalidades que justifican el tratamiento.

**CIVILIA S.A.** garantiza el derecho de acceso cuando, previa acreditación de la identidad del titular o personalidad de su representante, se ponga a disposición de éste, de manera gratuita, el detalle

de los datos personales a través de medios electrónicos que permitan el acceso directo del Titular a ellos.

***Consultas.***

**CIVILIA S.A.** garantiza el derecho de consulta suministrando a las personas que actúen en ejercicio de este derecho toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los 10 días, 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 plazo.

***Reclamos.***

**CIVILIA S.A.** garantiza el derecho de reclamo a las bases de datos para la corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables. El reclamo será tramitado bajo las siguientes reglas:

Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y no está acompañando los documentos que se quiera hacer valer, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción 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.

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 atenderlo dentro de dicho término se informarán al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.

La solicitud de rectificación, actualización o supresión debe ser presentada a través de los medios habilitados por **CIVILIA S.A.** señalados en el aviso de privacidad y este documento debe contener, como mínimo, la siguiente información:

- 1) El nombre, domicilio del titular y medio de contacto para recibir la respuesta, como teléfono, correo electrónico, dirección de residencia.
- 2) Los documentos que acrediten la identidad o la representación de su representante.
- 3) La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el titular busca ejercer alguno de los derechos.
- 4) En caso dado, otros elementos o documentos que faciliten la localización de los datos personales.

**CIVILIA S.A.** tiene la obligación de rectificar y actualizar, a solicitud del titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos arriba señalados.

El titular tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a **CIVILIA S.A.** la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados.
- Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recolectados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por **CIVILIA S.A.**. Es importante tener en cuenta que el derecho de cancelación no es absoluto y el responsable puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- La solicitud de supresión de la información no procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

- La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

En caso de resultar procedente la cancelación de los datos personales, **CIVILIA S.A.** debe realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación no permita la recuperación de la información.

#### ***Revocatoria De La Autorización.***

Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal.

Se tendrán dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera, sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que **CIVILIA S.A.** deba dejar de tratar por completo los datos del titular; la segunda, procede sobre algunos tipos de tratamiento determinados, como por ejemplo para estudios de mercado.

Por lo anterior, será necesario que el titular, al momento de elevar la solicitud de revocatoria del consentimiento a **CIVILIA S.A.**, indique en ésta si la revocación que pretende realizar es total o parcial. En la revocatoria parcial deberá indicar con cuál tratamiento el titular no está conforme.

Habrán casos en que el consentimiento, por su carácter necesario en la relación entre titular y responsable por el cumplimiento de un contrato, por disposición legal no podrá ser revocado.

#### ***Procedimiento de quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio.***

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 **CIVILIA S.A.**, de acuerdo con el procedimiento anteriormente mencionado.

#### ***Deberes de CIVILIA S.A. cuando obra como Responsable del tratamiento de datos personales.***

Todos los obligados a cumplir esta política deben tener presente que es responsabilidad de **CIVILIA S.A.** cumplir los deberes que al respecto impone la ley 1581 de 2012 y las demás normas legales o reglamentarias vigentes sobre la materia.

***Aviso de Privacidad.***

**CIVILIA S.A.** en lo sucesivo y a quien le sean cedidos los derechos, informa que el aviso de privacidad de tratamiento de sus datos personales puede consultarlo en las oficina de **la sociedad**.

***Modificación y/o actualización de la política de protección de datos y manejo de información***

Cualquier cambio sustancial en las políticas de Tratamiento se comunicará de forma oportuna a los titulares de los datos a través de los medios habituales de contacto.

Las comunicaciones se enviarán, como mínimo, diez (10) antes de implementar las nuevas políticas y/o actualización sustancial de la misma.

***Vigencia de las políticas de tratamiento de información personal.***

Las presentes políticas rigen a partir del **01/ENERO/2017**

Por regla general, el término de las autorizaciones sobre el uso de los datos personales de los clientes y/o usuarios se entiende extendido por la correspondiente duración de la relación comercial o de la vinculación al servicio, durante el ejercicio del objeto social de la compañía y los tiempos establecidos por la ley para el mantenimiento de la información de la base de datos.

Las autorizaciones sobre los datos de los clientes y/o usuarios podrán terminar por voluntad de los mismos en cualquier momento. Si la persona es un cliente activo de **CIVILIA S.A.** no se podrán usar sus datos para nada diferente a la prestación del producto o servicio y para el ofrecimiento de renovaciones posteriores cuando el servicio tenga esta modalidad.

Cuando los términos de las políticas de privacidad y uso de información personal de cualquiera de los servicios o productos contratados por un titular, cambien en lo esencial, por regla general, en los servicios que tengan la opción de renovación se obtendrá en esta la nueva autorización. Para los demás casos, se obtendrá la autorización en la forma establecida para cada política o aviso de privacidad o a través del medio usual de contacto entre la empresa y los titulares.