

## POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

**XIUDAD S.A.S.**

FECHA ACTUALIZACIÓN **10 DE ABRIL 2024**

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

### CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES

DERECHO DE HÁBEAS DATA

OBJETO

ÁMBITO DE APLICACIÓN

ALCANCE

DEFINICIONES

### CAPÍTULO II. PRINCIPIOS RECTORES

2.1 PRINCIPIO DE LEGALIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

2.2 PRINCIPIO DE FINALIDAD

2.3 PRINCIPIO DE LIBERTAD

2.4 PRINCIPIO DE VERACIDAD O CALIDAD

2.5 PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA

2.6 PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA

2.7 PRINCIPIO DE SEGURIDAD

2.8 PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD

2.9 PRINCIPIO DE NECESIDAD Y PROPORCIONALIDAD

2.10 PRINCIPIO DE TEMPORALIDAD O CADUCIDAD

2.11 INTERPRETACIÓN INTEGRAL DE LOS DERECHOS CONSTITUCIONALES

### CAPÍTULO III. DERECHOS DE LOS TITULARES E IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

3.1 DERECHOS DE LOS TITULARES

3.1.2 DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

3.2 AUTORIZACIÓN

3.2.1 AUTORIZACIÓN DE DATOS PERSONALES SENSIBLES

3.3 IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

3.4 FINALIDAD

3.4.1 FINALIDAD DATOS SENSIBLES

3.5 VIGENCIA

3.6 CANALES DE ATENCIÓN AL TITULAR DE LOS DATOS

### CAPÍTULO IV. OBLIGACIONES

4.1 DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE

4.2 DEBERES EN CALIDAD DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

4.3 NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO

4.4 PREVISIONES CONTRACTUALES

### CAPÍTULO V.

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

5.1 CONSULTAS

5.2 RECLAMOS

5.3 QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

5.3.1 REQUERIMIENTOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

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

5.5 LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE

5.6 FECHA DE ENTRADA EN VIGOR DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO INTRODUCCIÓN

**XIUDAD S.A.S.**, se dedica a los procesos de **CONSTRUCTORA**. Por esta razón la presente política y la parte procedimental recogerá aquellos aspectos propios de la actividad, y se incorporarán en los manuales que regulen los procesos de atención de peticiones, quejas y reclamos y de seguridad de la información.

-----  
**XIUDAD S.A.S.**, es una sociedad que tiene entre otras actividades la promoción de negocios inmobiliarios, de construcción y de urbanización de inmuebles.

-----  
**XIUDAD S.A.S.**, en desarrollo de su objeto social ofrece sus productos y presta 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. -----

**XIUDAD S.A.S.**, conoce información personal de los clientes y usuarios. Así como, también conoce o puede llegar a conocer información personal de contacto de personas que no son sus clientes o usuarios pero que podrían llegar a serlo, bien sea porque la persona se acerca a la constructora para conocer sobre sus productos y servicios, o porque van a una sala de ventas en la que **XIUDAD S.A.S.**, podrá recaudar sus datos para ser contactados posteriormente.

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

**XIUDAD S.A.S.**, es respetuosa de los datos personales de los Titulares, por ello buscará informar de manera suficiente a las personas sobre los derechos que tienen en su calidad de Titulares de la información.

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

Los datos de niños, niñas y adolescentes que sean recopilados por **XIUDAD S.A.S.**, serán únicamente los pertinentes y adecuados para el desarrollo del contrato suscrito. -----

**XIUDAD S.A.S.**, pondrá a disposición de los Titulares de datos personales los canales y medios necesarios para que puedan ejercer sus derechos, los cuales se precisan en el Capítulo V de esta política. -----

## DERECHO DE HÁBEAS DATA

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

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

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

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

### 1.2

### OBJETO.

Desarrollar políticas y procedimientos que desarrollen de manera suficiente el derecho constitucional al Hábeas Data que, tienen todas las personas respecto de las cuales **XIUDAD S.A.S.**, haya recogido, administre o conserve información de carácter personal. -----

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

### 1.3 ÁMBITO DE APLICACIÓN.

La Política será aplicable a las bases de datos que, se encuentren bajo la administración de **XIUDAD S.A.S.** -----

Esta política también será aplicable cuando el Tratamiento de los datos se efectúe en territorio colombiano y cuando el responsable o el Encargado del Tratamiento no resida en Colombia, pero en virtud de normas internacionales o tratados le sea aplicable la legislación colombiana. -----

### 1.4

### ALCANCE.

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

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

### 1.5 DEFINICIONES. -----

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

Autorización: Consentimiento, previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales. -----

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento, tanto por entidades públicas como privadas. Incluye aquellos depósitos de datos que constan en documentos y que, tienen la calidad de archivos. -----

Datos personales: cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. -----

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

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

El dato semiprivado es aquel que no tienen naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere la Ley Especial. -----

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

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

Los datos sensibles son aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos. -----

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

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

Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento. -----

Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos. -----

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento. -----

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

## **CAPÍTULO II.**

### **PRINCIPIOS RECTORES**

Es un compromiso de **XIUDAD S.A.S.**, el entender y desarrollar de manera armónica los principios establecidos en la Ley General.

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

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

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

**2.3** Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.----

**2.4** Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error. -----

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

**2.6** Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que, se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley. -----

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que, el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley.

-----**2.7** Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que, se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**2.8** Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos

personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de esta.

-----  
**2.9** Principio de necesidad y proporcionalidad. Los datos personales registrados en una base de datos deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del Tratamiento, informadas al titular. En tal sentido, deben ser adecuados, pertinentes y acordes con las finalidades para los cuales fueron recolectados.

-----  
**2.10** Principio de temporalidad o caducidad. El período de conservación de los datos personales será el necesario para alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado.

**2.11** Principio integral de los derechos constitucionales. La Ley 1581 de 2012 se interpretará en el sentido de que, se amparen adecuadamente los derechos constitucionales, como son el hábeas data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra, el derecho a la intimidad y el derecho a la información. Los derechos de los titulares se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los demás derechos constitucionales aplicables.

-----  
**XIUDAD S.A.S.**, en desarrollo del principio de legalidad velará porque los datos sean adquiridos, tratados y manejados de manera lícita.

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

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

Igualmente, respetarán la libertad que, tiene el Titular para autorizar o no el uso de sus datos personales y en consecuencia, los mecanismos que utilicen para obtener el consentimiento le permitirán al Titular manifestar de manera inequívoca que otorga tal autorización. -----  
Informarán al Titular acerca del Tratamiento que les dará a sus datos, de tal manera que, para éste sea claro que si su voluntad es contratar el servicio ofrecido debe aportar información veraz y actualizada.

### CAPÍTULO III.

#### **DERECHOS DE LOS TITULARES E IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS**

##### **3.1 DERECHOS DE LOS TITULARES.**

-----  
Dirigirse a **XIUDAD S.A.S.**, a través de los canales establecidos por éstas, los cuales se indican en el Aviso de Privacidad, que se adjunta como anexo de la presente política, con el fin de conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

Solicitar prueba de la autorización otorgada a **XIUDAD S.A.S.**, salvo cuando, de acuerdo con la Ley, el Tratamiento que se está realizando no lo requiera.

Ser informado por **XIUDAD S.A.S.**, previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos por ésta, respecto del uso que se le dará a sus datos personales.

Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley General y sus decretos reglamentarios.

Revocar, en aquellos casos que, no se enmarcan bajo la Ley Especial de Hábeas Data Financiero y en los que, no se refiere a datos esenciales o propios del contrato suscrito la autorización; y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.

Acceder en forma gratuita, a través de los canales dispuestos por **XIUDAD S.A.S.**, a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

### 3.1.2 DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.

**XIUDAD S.A.S.**, podrá realizar el tratamiento de datos personales de niños, siempre y cuando, estén previamente autorizados por sus representantes legales o tutores. Sin embargo, el tratamiento de los datos personales realizado por **XIUDAD S.A.S.**, siempre prevalecerá el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y asegurará el respeto de sus derechos fundamentales.

Para los casos de los adolescentes, es decir los mayores de doce (12) años, se entenderá que, debido a la etapa de desarrollo en que se encuentran, ya están en condiciones de otorgar y firmar su consentimiento únicamente para recibir información de acuerdo con la finalidad acordada por ambas partes o lo indicado en la ley.

### 3.2 AUTORIZACIÓN.

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

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

Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

Datos de naturaleza pública.

Casos de urgencia médica o sanitaria.

Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.

Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

**XIUDAD S.A.S.**, cuando se encuentre frente a alguna de estas situaciones lo dejará claramente revelado y en todo caso cumplirá con las demás disposiciones contenidas en la Ley.

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

En el aparte de la Autorización correspondiente a la inclusión de los aspectos señalados por la Ley General se indicará, la finalidad o finalidades perseguidas con el Tratamiento, el tipo de Tratamiento a ser efectuado, la identificación, dirección física o electrónica a la que podrá

dirigirse el Titular de los datos, y se señalará la existencia de la política que desarrolla los derechos que le asisten al Titular.

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

### 3.2.1 AUTORIZACIÓN DE DATOS PERSONALES SENSIBLES.

Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando: El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización. El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.

El Tratamiento se refiere a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

### 3.3 IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

**XIUDAD S.A.S.**, ha identificado las siguientes bases de datos:

**GESTIÓN COMERCIAL Y SOCIAL**

**POTENCIAL CLIENTE**

**RECURSO HUMANO**

**PROVEEDORES Y**

**CONTRATISTAS**

**ARCHIVO**

### 3.4 FINALIDAD

**XIUDAD S.A.S.**, 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. **XIUDAD S.A.S.**, ha organizado las bases de datos de acuerdo con el Grupo de Interés al que pertenecen los Titulares.

Los datos recolectados que se encuentran registrados en las bases de datos de **GESTIÓN COMERCIAL Y SOCIAL**, se refieren a los clientes, las finalidades que, se persiguen en este caso son

1. Finalidades indispensables para la prestación de los servicios o venta de los productos:

A. Desarrollar las actividades propias de la relación comercial, precontractual o contractual, entre ellas la recolección y el envío de información relevante para su gestión. Siendo necesario conocer datos de carácter financiero y bancario para hacer la recepción documental y traslado de recursos, cuando dé lugar a ello.

B. Utilizar información como elemento de análisis para celebrar y mantener una relación contractual, pudiendo conocer el desempeño previo como deudor y capacidad de pago, de manera que, pueda evaluar la viabilidad para celebrar y/o mantener una relación contractual.

C. Gestionar el cálculo del riesgo financiero y crediticio, pudiendo usar herramientas de validación de ingresos o herramientas predictivas de ingresos, scores, entre otros.

-----  
D. Monitorear el grado de endeudamiento y/o incumplimiento de las obligaciones. -----

E. Realizar la gestión de cobranza, bien sea directamente o a través de terceros. -----

F. 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.

Que se verifica en: a) La lista internacional vinculante para Colombia de conformidad con el derecho internacional (lista de las Naciones Unidas, las listas de terroristas de los Estados Unidos de América, o la lista de la Unión Europea de Organizaciones Terroristas y la lista de la Unión Europea de Personas Catalogadas como Terroristas), b) La lista emitida por la Oficina de Activos Extranjeros del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América y c) Aquellas otras listas o bases de datos públicas o privadas donde se relacionen personas presuntamente vinculadas a cualquier actividad ilícita, tanto de los compradores o socios, así como todos los relacionados y aportantes de recursos en la negociación.-----

G. 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.

-----  
H. Para 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, con el fin de que **XIUDAD S.A.S.**, actualice los datos o realice el perfilamiento de sus posibilidades como cliente, teniendo en cuenta el comportamiento financiero, comercial, pagos al sistema de seguridad social y parafiscales y en general su comportamiento frente a cualquier servicio que haya adquirido. -----

I. Para realizar el envío de la comunicación previa de que trata el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 a través de correo postal, e-mail, SMS y MSM o cualquier otro tipo de mensaje de datos.---

J. 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 **XIUDAD S.A.S.**.

-----  
K. Compartir datos personales referidos a la solicitud de adquisición de vivienda o proyectos de tiempo compartido con diferentes entidades bancarias y/o financieras, para que estas puedan contactar y llevar a cabo procesos de estudio para el otorgamiento de un crédito con el cual pueda financiar la vivienda o proyectos de tiempo compartido que pretende adquirir con **XIUDAD S.A.S.**,

L. 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. -----

M. Compartir información a aliados estratégicos para ejecutar procesos o actividades normativas, requeridas por los entes de inspección, vigilancia y control.

-----

N. Compartir los datos personales suministrados con las diferentes entidades prestadoras de los servicios públicos de El Inmueble, tales como energía, gas, acueducto y a todos aquellos necesarios para el cambio de suscriptor.

-----

O. Recibir información sobre actividades de acercamiento con la comunidad realizadas en el proyecto de vivienda que estoy adquiriendo, las cuales pueden ser promocionadas en páginas web, redes sociales, revistas y/o material publicitario elaborado por **XIUDAD S.A.S.** -----

P. 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. -----

2. Finalidades no indispensables que le permiten a **XIUDAD S.A.S.**, ofrecer una mejor experiencia:

A. Medir el nivel de satisfacción respecto del(los) producto(s) y/o servicio(s) suscrito(s). -----

B. Realizar campañas comerciales y actividades de mercadeo. -----

C. Ser contactado para participar en la ejecución de investigaciones de mercados. -----

-----D. Contactar, enviar y/ o suministrar información sobre el lanzamiento de sus productos, eventos, novedades, promociones, y publicidad mediante el uso de e-mail, correo postal, teléfono, celular, fax, mensajes cortos de texto (SMS), mensajes de multimedia (MMS) o redes sociales. -----E. Realizar análisis de gustos y preferencias, buscando desarrollar productos y servicios que se ajusten a las necesidades.

-----

F. Compartir información relacionada con gustos, intereses y comportamiento comercial con aliados comerciales y estratégicos, con el fin de que puedan desarrollar y presentar ofertas que sean de interés o puedan generar valor agregado, en el marco del proceso de negociación de la vivienda o proyectos de tiempo compartido que me encuentro adelantando y con posterioridad a la adquisición del inmueble ó proyectos de tiempo compartido. -----

G. Tratar información personal, una vez se haya finalizado la relación comercial, precontractual o contractual, por un máximo de (60) meses posteriores a la terminación, con el fin específico de informar sobre productos y/o servicios que puedan interesar y que permitan reactivar el vínculo comercial con **XIUDAD S.A.S.**. En el evento en que se reactive la vinculación comercial, autorizar para que la información siga siendo tratada para todas las finalidades previstas en la autorización suscrita.-----

En el caso del desarrollo de una relación contractual, **XIUDAD S.A.S.**, buscará informar al Titular acerca de las innovaciones efectuadas en sus productos y servicios, con el fin de profundizar o ampliar su portafolio actual; así como de las mejoras o cambios en sus canales de atención, y de los servicios y/o productos complementarios ofrecidos por sus entidades vinculadas. De igual manera, en el marco de la gestión de clientes y gestión administrativa, **XIUDAD S.A.S.**, llevará un control contable, fiscal y administrativo de los Titulares. -----

La base de datos de POTENCIAL CLIENTE, busca principalmente tener un contacto con el Titular con el fin que **XIUDAD S.A.S.**, se presente ante ellos y, les informe acerca de los productos y servicios que ofrece y conozca más acerca de sus necesidades y sus gustos. Para tal fin se accederá a información suministrada o conocida por las Centrales de Riesgo, fuentes de información legítimas, la información pública, información de redes sociales, los puntajes o calificaciones emitidos por las Centrales sobre el comportamiento financiero, comercial y crediticio del Titular.

H. Identificar 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. Con tal fin se podrá verificar en: a) La lista internacional vinculante para Colombia de conformidad con el derecho internacional (lista de las Naciones Unidas, las listas de terroristas de los Estados Unidos de América, o la lista de la Unión Europea de Organizaciones Terroristas y la lista de la Unión Europea de Personas Catalogadas como Terroristas), b) La lista emitida por la Oficina de Activos Extranjeros del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América y c) Aquellas otras listas o bases de datos públicas o privadas donde se relacionen personas presuntamente vinculadas a cualquier actividad ilícita, tanto de los compradores o socios, así como todos los relacionados y aportantes de recursos en la negociación.

En esta base de datos se maneja un programa especial de referidos que tiene como finalidad recolectar datos de personas relacionadas con nuestros clientes, previa evidencia de su interés en conocer sobre nuestros productos y servicios. Este interés se corrobora por parte de **XIUDAD S.A.S.**, la cual deja trazabilidad completa de quien suministró el dato, cuál fue la evidencia o manifestación del interés del referido y se formaliza con la obtención del consentimiento en el primer contacto que, se tenga con el Titular, y en caso de que el referido cambie de opinión, es decir no manifieste su interés en ser contactado, **XIUDAD S.A.S.**, eliminará el dato o los datos personales en un tiempo **de 8 días hábiles**, dejando únicamente el registro del número de identificación y nombre para tener soporte de la gestión.

La base de datos de **RECURSO HUMANO** busca mantener actualizada la información de los funcionarios con el fin de que la relación laboral se desarrolle de manera adecuada, se pueda llevar un control contable, administrativo y fiscal, así como el manejo y gestión del recurso humano en **XIUDAD S.A.S.**

De igual manera, esta base busca evaluar los candidatos que se presentan en los procesos de selección de **XIUDAD S.A.S.**, y, compila la información proveniente de las hojas de vida, certificaciones y referencias personales de quienes se presentan en dichos procesos. **XIUDAD S.A.S.**, grabará y almacenará 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 **XIUDAD S.A.S.**, la cual tendrá el carácter de confidencial, por lo que EL EMPLEADOR 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. **XIUDAD S.A.S.**, podrá realizar grabaciones de videos y captura de registro fotográficos con finalidades institucionales para lo cual informará a los colaboradores con el fin de que se puedan visibilizar a través de distintos medios que buscan destacar la labor realizada por los colaboradores y diferentes aspectos de su gestión que contribuyen al posicionamiento de la marca y de los proyectos promovidos por la Constructora.

- I. Realizar la inscripción de algunos de sus datos personales, con el fin de planear, organizar y/o desarrollar actividades de:
- a) Bienestar para EL TRABAJADOR y sus familias.
  - b) Participación en programas de formación.
  - c) Sistemas de acceso a las oficinas.
  - d) Actualización de datos en los sistemas de información de la empresa.

J. 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.

K. Verificar en: a) La lista internacional vinculante para Colombia de conformidad con el derecho internacional (lista de las Naciones Unidas, las listas de terroristas de los Estados Unidos de América, o la lista de la Unión Europea de Organizaciones Terroristas y la lista de la Unión Europea de Personas Catalogadas como Terroristas), b) La lista emitida por la Oficina de Activos Extranjeros del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de América y c) Aquellas otras listas o bases de datos públicas o privadas donde se relacionen personas presuntamente vinculadas a cualquier actividad ilícita.

-----  
Dentro de esta base se encuentra la información de Ex- empleados con el fin que **XIUDAD S.A.S.**, tenga a disposición de las autoridades, o del mismo Titular, su información durante el término establecido en la ley laboral. -----

La base de datos de PROVEEDORES Y CONTRATISTAS persigue tener información actualizada, sólida y suficiente acerca de las personas que tienen o aspiran tener la calidad de Proveedores y/o Contratistas de **XIUDAD S.A.S.**, y, con ello, si es del caso, se consoliden y/o gestionen vínculos comerciales. -----

Finalidades indispensables para el desarrollo de la gestión contractual o comercial con PROVEEDORES Y CONTRATISTAS: -----

Recolectar, almacenar, usar, circular, compartir y/o suprimir los datos que sean suministrados antes y/o en vigencia de la relación que llegue a formalizarse para cumplir con obligaciones contractuales, comerciales, legales y tributarias, así como, para notificar o comunicar cualquier información que se requiera durante la vigencia de la relación que se formalice. -----

Finalidades No indispensables para el desarrollo de la gestión contractual o comercial con PROVEEDORES Y CONTRATISTAS: -----

Compartir información con aliados estratégicos para contactarme y ofrecer productos o servicios que puedan resultar de mi interés mediante e-mail, correo postal, teléfono, fax, SMS o medios similares. -----

La base de datos de ARCHIVO tiene como finalidad servir de soporte de las bases de datos de **XIUDAD S.A.S.**, llevar un registro documental para el desarrollo de su objeto social, expedir las certificaciones, constancias o copias solicitadas por el Titular, un tercero debidamente autorizado, o por orden administrativa o judicial, así como tramitar consultas, reclamos, quejas y demandas judiciales.

-----  
**PARÁGRAFO PRIMERO:** **XIUDAD S.A.S.**, podrá compartir datos personales contenidos en las bases de datos sujetándose a las autorizaciones que hayan otorgado los titulares, en consonancia con las finalidades previstas en esta política de privacidad y legislación aplicable.  
-----

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** **XIUDAD S.A.S.**, para mantener informados a los Titulares e interactuar con ellos, podrá contactarlos, mediante el uso de e-mail, correo postal, teléfono, celular, fax, SMS, MSM, página web, redes sociales y/o similares, entre otros.  
-----

**PARÁGRAFO TERCERO:** EL TITULAR de la información, puede ejercer los derechos previstos en la Ley 1581 de 2012, Ley 1266 de 2008, Ley 2157 de 2021 y normas que la complementen, modifiquen o adicionen. En especial, el derecho a conocer, actualizar, rectificar y revocar la autorización. En cualquier momento podrá realizar la revocatoria de la autorización o la supresión de cualquiera de las finalidades autorizadas bajo la ley 1581 de 2012, es posible salvo

disposición legal o contractual que impida dicha solicitud.

**PARÁGRAFO CUARTO: XIUDAD S.A.S.**, informa que entre los datos tratados puede existir información sensible, como la foto, la huella dactilar y la firma, y que su suministro es facultativo. Sin embargo, aclara que esa información es indispensable para el desarrollo de las finalidades por las cuales su Titular otorgará su consentimiento.

### 3.4.1 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 **XIUDAD S.A.S.**, 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 **XIUDAD S.A.S.**, sea quien coordine estos eventos donde participen menores de edad.

Los datos sensibles biométricos recolectados por **XIUDAD S.A.S.**, 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.

**XIUDAD S.A.S.**, informará a través de los diversos medios de obtención de la autorización a todos sus titulares, que en virtud de la ley 1581 del 2012 y normas reglamentarias estos no están obligados a otorgar la autorización para el tratamiento de datos sensibles.

### 3.5 VIGENCIA.

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

### 3.6 CANALES DE ATENCIÓN AL TITULAR DE LOS DATOS

**XIUDAD S.A.S.**, establece como canales de comunicación y atención con los Titulares:

Buzón de Solicitudes: El cual se encuentra disponible en [www.xiudad.co](http://www.xiudad.co).

Teléfono: (57) 300-3774070.

WhatsApp: 300-3774070.

Correo electrónico: [info@constructoraxiudad.com](mailto:info@constructoraxiudad.com)

## IV CAPÍTULO OBLIGACIONES

### 4.1 DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE

Con el fin de facilitar el entendimiento respecto de en qué situaciones actúa **XIUDAD S.A.S.**, como RESPONSABLE, a continuación, se define este término:

#### RESPONSABLE

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

Ahora bien, de conformidad con la Sentencia C-748 de 2011, es “el que define los fines y medios esenciales para el tratamiento del dato, incluidos quienes fungen como fuente y Usuario”.

Pudiendo poner los datos en circulación o utilizarlos de cierta manera.

Los deberes son:

Garantizar a los Titulares de datos a través de los canales de atención establecidos, en el Núm. 3.6 de esta política, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.

-----  
**XIUDAD S.A.S.**, conservará las autorizaciones otorgadas por los Titulares en el Área ADMINISTRATIVA (ARCHIVO – CARPETA DE CADA CLIENTE), cuando éstas consten por escrito; cuando se hayan obtenido de manera telefónica lo hará el Área de TRANSFORMACIÓN, y las obtenidas a través de la página web o correo electrónico serán custodiadas por SERVICIO AL CLIENTE.

-----  
**XIUDAD S.A.S.**, informará acerca de la finalidad de la recolección, en el texto que se utilice para obtener la autorización. El Titular siempre conocerá el tipo de Tratamiento que se le dará a sus datos, si éstos van a circular o a ser compartidos con las entidades vinculadas, o con aliados comerciales, con qué finalidad o finalidades y la manera de poder manifestar su voluntad en relación con ese alcance del Tratamiento.

-----  
**XIUDAD S.A.S.**, informará que el uso que hace de los datos es el correspondiente al desarrollo de sus relaciones contractuales establecidas con los clientes y usuarios, así como indicará que podrá utilizar los datos personales suministrados para el desarrollo de herramientas estadísticas y de prevención de fraude.

-----  
Igualmente señalará que solicita el consentimiento del cliente para hacerle envío de información comercial referida a los productos y servicios ofrecidos por ésta.

-----  
En el evento en que se utilice información de aliados comerciales se revisará que la misma cuente con las autorizaciones correspondientes y en el evento de permitir que aliados comerciales puedan conocer datos personales de contacto para realizar ofertas, se verificará que los Titulares hayan dado su consentimiento para tales fines. En estos casos siempre existirá la opción clara y disponible de revocar el consentimiento, y de ser así, los datos serán señalizados con el fin de evitar que se vuelvan a utilizar para realizar ese tipo de ofertas.

-----  
Las medidas de seguridad implementadas para impedir la adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado se encuentran incluidas en el Manual de Seguridad.

-----  
Para cumplir con el deber de garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprensible se han establecido controles que permiten determinar la última fecha de actualización de la información, la consolidación de todos los datos existentes correspondientes a un Titular, y el deber de verificar por parte del Área que establece los términos de entrega de la información que la misma cumpla con tales características.

-----  
Así mismo, los contratos que se celebren con los Encargados del Tratamiento establecerán mecanismos sencillos pero eficientes de validación de datos, con el fin de procurar en todo momento el uso actualizado y adecuado de la información.

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

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

-----  
Se han desarrollado las leyendas de “reclamo en trámite” y de “información en discusión judicial” para marcar los datos personales, cuando haya lugar a ello. Cuando se entregue al

Encargado información para ser tratada que se encuentre bajo uno de estos supuestos se le informará a éste de manera oportuna.

Los incidentes de seguridad que puedan poner en peligro la administración de la información de los Titulares serán informados a la Superintendencia de Industria y Comercio, con base en el procedimiento establecido en el Manual de Seguridad.

Las instrucciones y requerimientos formulados por la Superintendencia de Industria y Comercio serán relacionados en un sistema especial, que estará bajo la responsabilidad del Área Jurídica responsable del seguimiento en la adopción y cumplimiento de estas políticas.

#### **4.2 DEBERES EN CALIDAD DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.**

Con el fin de facilitar el entendimiento respecto de en qué situaciones actúa **XIUDAD S.A.S.**, como ENCARGADO, a continuación, se define este término:

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

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

Existirán canales eficientes que permitan que las actualizaciones de la información realizadas por el responsable se reciban y tramiten en el término de cinco (5) días hábiles previsto en la Ley. Estos estarán referidos a un correo electrónico y al contacto telefónico generado desde el Área competente.

Cuando exista información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio, se impartirán las instrucciones correspondientes por parte del Departamento Jurídico con el fin que aquella no continúe en circulación.

Se permitirá el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por la Ley para ello. Para estos efectos se establecerá de manera clara los requisitos que deben cumplir las Autoridades Judiciales y Administrativas que soliciten este tipo de información, los cuales estarán referidos a la identificación clara de las funciones en virtud de las cuales se efectúa el requerimiento y el número asignado a la investigación que se adelanta; así como los que deben cumplir los Titulares, apoderados o causahabientes, en particular la manera de acreditar su calidad y los soportes que se requieran.

#### **4.3 NIVEL DE MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICADO AL TRATAMIENTO**

**XIUDAD S.A.S.**, cuenta con reglamentaciones internas sobre Seguridad de la Información, las cuales garantizan el cumplimiento de los requisitos exigidos en materia de seguridad de la información.

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

#### **4.4 PREVISIONES CONTRACTUALES.**

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

**PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES****5.1 CONSULTAS**

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

-Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información que de éste repose en las bases de datos administradas por **XIUDAD S.A.S.**

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

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

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

**5.2 RECLAMOS**

El Titular o sus Causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos administrada por **XIUDAD S.A.S.**, 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 **XIUDAD S.A.S.**, o el Encargado, en los siguientes términos:

El reclamo se formulará ante **XIUDAD S.A.S.**, 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 **XIUDAD S.A.S.**, 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.

**XIUDAD S.A.S.**, 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 **XIUDAD S.A.S.**, 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. -----

En el caso que el reclamo sea para suprimir o revocar la autorización del uso de los datos personales para alguna finalidad no indispensable, LA COMPAÑIA realizará marcación en el sistema CRM o sistema que corresponda indicando la NO AUTORIZACIÓN de tratamiento de estos datos personales con el objetivo de respetar la decisión informada del titular de los datos. -----

En los casos que los datos personales que **XIUDAD S.A.S.**, recolecta y almacena teniendo en cuenta su naturaleza pública, no necesitará la autorización del titular. -----

La revocatoria del consentimiento puede expresarse de forma total, en relación con todas las finalidades autorizadas y si la misma procede, se deberá cesar cualquier actividad de tratamiento de los datos. La otra forma es parcial, en relación con algunas finalidades autorizadas; y se podrá continuar tratando los datos personales para aquellos fines propios de la relación contractual, comercial o laboral. -----

### **5.3 QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** -----

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

#### **5.3.1 REQUERIMIENTOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** -----

Una vez **XIUDAD S.A.S.**, sea notificada de un requerimiento por parte de la superintendencia de Industria y Comercio, **XIUDAD S.A.S.**, deberá responder el requerimiento de acuerdo con el capítulo 5.2 RECLAMOS, del presente documento. -----

Una vez se solucione el requerimiento radicado por la SIC, este se deberá documentar y tomar acciones que permitan mitigar que se vuelva a presentar la situación o falla, con el fin de tener un banco de conocimiento para generar la transferencia de conocimiento tanto en el proceso de quejas y reclamos como en la coordinación de cumplimiento. -----

### **5.4 PERSONA O DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS** -----

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

### **5.5 LEGISLACIÓN NACIONAL VIGENTE** -----

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

-----

#### **5.6 FECHA DE ENTRADA EN 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 **XIUDAD S.A.S.**, especialmente impactadas fueron informadas de estas disposiciones de manera previa a su publicación, y **XIUDAD S.A.S.**, 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. -----