

## **MANUAL DE CUMPLIMIENTO Y PROCESOS PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES**

**MAYA GRUPO INMOBILIARIO SAS**, sociedad comercial colombiana, constituida por Escritura Pública No.350 de la Notaria 35 de Bogotá, del 13 de febrero de 1989, inscrita el 22 de febrero de 1989 bajo el No.258.045 del libro IX, con NIT No.800.056.732-6, con el fin de dar cumplimiento con su objeto social (crea, adopta y salvaguarda información confidencial, y datos personales entre ellas bases de datos de sus empleados, proveedores y clientes. Por medio del presente documento, y de conformidad con lo previsto en la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012, así como sus Decretos reglamentarios 1377 de 2013, 886 de 2014 y la circular 002 de 2015 de la SúperIntendencia de Industria y Comercio, adopta el siguiente Manual de Políticas de Privacidad de Datos:

1. Regulación y procedimientos para la obtención, recolección, utilización, almacenamiento, custodia, circulación, tratamiento, transferencia, supresión y cualquier otra forma de procesar información confidencial de datos personales de persona naturales y jurídicas.

1.1. Capacitación de empleados sobre la aplicación de los protocolos de la presente política.

Esta Política explica los deberes de las personas con relación a sus datos presentados ante MAYA GRUPO INMOBILIARIO y regula las circunstancias en las cuales MAYA GRUPO INMOBILIARIO puede transferir datos personales a otras entidades.

MAYA GRUPO INMOBILIARIO es el encargado y responsable del tratamiento de datos

- Asesoría y consultoría inmobiliaria las cuales incluyen información de los solicitantes.
- . Procesos de relocalización, los cuales incluyen información de las partes involucradas en el proceso.
- Avalúos Prediales
- Comercialización de Proyectos de Vivienda.

## **Introducción**

El presente documento se presenta a conocimiento de los titulares de la información en cumplimiento de las disposiciones de la ley 1581 de 2012 de protección de datos personales que regula los deberes que asisten a los responsables del tratamiento de los datos personales y sus decretos reglamentarios.

Uso de la información personal Como parte de nuestras actividades inmobiliarias, actualización de datos, contacto a deudores de nuestros clientes, así como los destinados a mantener las adecuadas condiciones de seguridad y atención de nuestros clientes y en general para el desarrollo de las diferentes actividades adelantadas por MAYA GRUPO INMOBILIARIO S.A.S, la entidad podrá requerir o realizar por cuenta de nuestros clientes tratamiento de información personal.

### **1. Antecedentes**

**MAYA GRUPO INMOBILIARIO** en su continuo plan de mejoramiento y en cumplimiento de las normas que protegen la información personal de los Colombianos como son la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, y los nuevos avances que en relación con el tema ha tenido la República de Colombia, ha considerado la necesidad de implementar reglas internas de administración de la información personal, que inician con el presente Manual General y que son complementadas por las políticas de seguridad de la información previamente elaboradas, las cuales son de obligatoria observancia para su planta de funcionarios.

La Ley de Protección de Datos se suma a las normas aplicables a MAYA GRUPO INMOBILIARIO S.A.S relacionadas con Reserva Bancaria, Habeas Data y Privacidad previamente existentes en Colombia y que, en particular, al prestar sus servicios a entidades vigiladas por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, se han adoptado en el desarrollo de sus labores.

MAYA GRUPO INMOBILIARIO S.A.S como Responsable o encargado de los datos que le han entregado los titulares o terceros tiene obligaciones definidas en el marco de la Ley y a través de este manual busca concretar la forma como se da su cumplimiento en la entidad.

## **2. Objetivo**

El objetivo de este manual es el de establecer las reglas generales relativas a la administración del riesgo de cumplimiento de las reglamentaciones vigentes en materia de protección de la información personal.

A través de este documento se definen procesos generales, roles y responsabilidades para la administración del riesgo de cumplimiento, así como las herramientas que, todos los funcionarios deben utilizar para su debida administración.

## **3. Alcance**

Este manual debe ser cumplido por todos los funcionarios de MAYA GRUPO INMOBILIARIO S.A.S y Terceros involucrados en el tratamiento de datos personales por cuenta de MAYA GRUPO INMOBILIARIO S.A.S, con el fin de mantener la unidad de propósito y dirección deseada en cuanto a la administración del riesgo de cumplimiento para la Protección de Datos Personales.

Todos los procesos de MAYA GRUPO INMOBILIARIO S.A.S deben cumplir con las reglas establecidas en este manual, de tal forma que se administre dicho riesgo.

### **Finalidades del tratamiento de la información**

MAYA GRUPO INMOBILIARIO S.A.S en desarrollo de sus funciones realiza principalmente el tratamiento de datos personales en calidad de encargado de sus clientes, quienes, a través de acuerdos establecidos para el efecto entre las partes, instruyen a la entidad en torno al uso que puede darle a la información en desarrollo de sus actividades, según las autorizaciones entregadas a ellos sobre los cuales se realizan las gestiones encardas a la empresa.

Por otra parte, MAYA GRUPO INMOBILIARIO S.A.S puede igualmente ser el responsable del tratamiento de determinada información que es recopilada por la misma entidad, de manera autónoma, principalmente aquella relacionada con sus empleados, cuyas finalidades son expresamente autorizadas por parte de cada uno de los funcionarios que laboran para la entidad a través de sus contratos de trabajo.

La información personal recibida para el cumplimiento de las funciones por MAYA GRUPO INMOBILIARIO S.A.S de parte de sus clientes y la directamente recopilada, sólo será compartida con sus funcionarios y algunos terceros que colaboran con la entidad y los cuales, para el cumplimiento de sus funciones, deben acceder en alguna medida a la información, tales como el proveedor del servicio de correo electrónico en relación con la información necesaria para realizar el envío de correspondencia. En todo caso, esas entidades y personas estarán igualmente sujetas a

las mismas obligaciones de Uso exclusivo de Maya Grupo Inmobiliario S.A.S confidencialidad en el manejo de la información a que está sujeta la entidad con las limitaciones legales impuestas por las leyes aplicables sobre la materia en Colombia y al cumplimiento de las instrucciones emitidas por parte de los clientes de la entidad en torno a la seguridad y privacidad del tratamiento e intercambio de información.

### **Seguridad, y comunicaciones**

La entidad dentro de sus políticas de calidad, seguridad, monitoreo de sus actividades, controles de entrada y salida de sus oficinas y actualización o complemento de la información mantenida en sus bases de datos, la entidad hará uso de las tecnologías de la información, principalmente comunicación telefónica, envío de correos electrónicos y mensajes de texto para la comunicación con las personas sobre las cuales realiza la labor de inmobiliaria, siempre bajo el entendido de que para la realización de la misma los clientes (responsables de la información) que entregan los datos para su gestión cuentan con las autorizaciones pertinentes, cuando sea del caso por ser requeridas legalmente.

La entrega de información por parte de los titulares en cualquier forma, no trasmite a la entidad la propiedad intelectual o los derechos morales sobre la misma. Los derechos de propiedad intelectual seguirán siendo del titular y si incluye cualquier tipo de información personal correspondiente a terceros, como es el caso de la entrega de referencias, quien la aporta tendrá que asegurarse de contar con todas las autorizaciones por parte de sus titulares, de tal manera que la entidad no se hará responsable por ninguno de los contenidos que le sean entregados, aunque si se reserva los derechos para utilizarlos o eliminarlos de acuerdo con sus políticas de privacidad.

### **Tratamiento**

La entidad podrá llevar a cabo tratamiento de los datos en sus propios servidores o en aquellos provistos por un tercero especializado en la materia y estos podrán estar ubicados en Colombia o en otros países.

### **Datos de menores**

La entidad no realiza el tratamiento de datos de menores de edad, excepto en el caso en que sea requerido por alguno de sus clientes con el fin de adelantar gestiones de contratos y en tal caso, MAYA GRUPO INMOBILIARIO S.A.S entiende que el solicitante de la labor cuenta con todas las autorizaciones para su desarrollo y que en particular se han respetado y brindado todas las garantías para que los menores de edad puedan ejercer su derecho de libertad de expresión, de libre desarrollo de la personalidad y de información. En ese sentido MAYA GRUPO INMOBILIARIO S.A.S se reserva la posibilidad de poner en conocimiento de las autoridades situaciones que en concepto de la entidad puedan poner o pongan en peligro la integridad de un menor de edad.

Adicionalmente, se exceptúa de la regla de no tratamiento de datos de menores el caso en que se le solicite documentos de hijos menores a funcionarios de la entidad con el fin de adelantar afiliaciones a EPS y a Fondos de Pensiones en razón del contrato laboral firmado entre las partes.

### **Datos sensibles**

La entidad no realiza tratamiento de datos sensibles de ninguna persona, a menos que esto sea necesario para el normal desarrollo de sus labores, especialmente al tratarse de sus funcionarios, caso en el cual cuenta con las autorizaciones adecuadas para su manejo y, en tal caso, la utilización de la información sólo se hace en la medida en que resulte indispensable y con exclusión hecha de cualquier tipo de dato correspondiente a creencias religiosas, ideología política, sexualidad o condiciones de desplazamiento o calamidad.

En caso de requerirse el tratamiento de algún tipo de dato considerado sensible por alguno de los clientes de la entidad, se hará el manejo de la información bajo el entendido que los titulares han otorgado su expresa y especial autorización para el efecto al solicitante.

La entidad acepta el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que sean efectuadas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.

### **Terceros y la información personal**

Tal y como se establece como parte de la normatividad que rige el tratamiento de datos personales en Colombia, la autorización por parte del titular de los datos personales se constituye en un requisito indispensable para el tratamiento de su información y es un deber primario de los responsables de la información, entendidos estos como toda "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" según se establece en la ley 1581 de 2012, el obtener de los titulares los datos autorizaciones adecuadas a las finalidades con las que los mismos serán utilizados, de forma previa al inicio del tratamiento.

En este sentido MAYA GRUPO INMOBILIARIO S.A.S para la adecuada prestación de sus servicios de Inmobiliaria recibe bases de datos con información que son enviadas por sus clientes, los cuales, al obrar como responsables, deben contar con todas las autorizaciones para el manejo de la información y en tal sentido la recepción de los datos está precedida de acuerdos en donde:

1. Constan las obligaciones de confidencialidad y seguridad en el tratamiento de la información;
2. La obligación de utilizar la información únicamente para el cumplimiento de las finalidades autorizadas al responsable de la información.

De acuerdo con lo anterior, MAYA GRUPO INMOBILIARIO S.A.S se exonera de responsabilidades por el uso que le dé a los datos de acuerdo con las finalidades para las cuales se le hace entrega de la información por parte de sus clientes. Lo anterior, bajo el entendido que la entidad en desarrollo de sus políticas internas o por orden de autoridad competente podrá requerir las pruebas de tales autorizaciones.

### **Derechos de los titulares y su ejercicio**

De acuerdo con la legislación colombiana vigente, en particular la constitución política y la ley 1581 de 2012, los titulares de los datos personales, sus representantes legales o sus causahabientes tienen derecho a:

Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;

Solicitar prueba de la autorización otorgada salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento; Ser informados por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que se le ha dado a sus datos personales; Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley; privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos" según se establece en la ley 1581 de 2012, el obtener de los titulares los datos autorizaciones adecuadas a las finalidades con las que los mismos serán utilizados, de forma previa al inicio del tratamiento.

En este sentido MAYA GRUPO INMOBILIARIO S.A.S para la adecuada prestación de sus servicios de Inmobiliaria recibe bases de datos con información que son enviadas por sus clientes, los cuales, al obrar como responsables, deben contar con todas las autorizaciones para el manejo de la información y en tal sentido la recepción de los datos está precedida de acuerdos en donde:

1. Constan las obligaciones de confidencialidad y seguridad en el tratamiento de la información;
2. La obligación de utilizar la información únicamente para el cumplimiento de las finalidades autorizadas al responsable de la información.

De acuerdo con lo anterior, MAYA GRUPO INMOBILIARIO S.A.S se exonera de responsabilidades por el uso que le dé a los datos de acuerdo con las finalidades para las cuales se le hace entrega de la información por parte de sus clientes. Lo anterior, bajo el entendido que la entidad en desarrollo de sus políticas internas o por orden de autoridad competente podrá requerir las pruebas de tales autorizaciones.

## **Veracidad y cambios en la información suministrada**

La información compartida con la entidad debe ser completa, actual y veraz, resultando de entera responsabilidad de quien la otorga, cualquier disconformidad entre los datos entregados y la realidad. o número telefónico Toda modificación en la Información suministrada a la entidad deberá ser notificada a la entidad dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a los hechos que condujeren a la modificación de los datos, a través del canal dispuesto para el efecto.

## **Modificaciones a las políticas**

La entidad se reserva el derecho de modificar la política de privacidad de la información de carácter personal en cualquier momento. Para el efecto realizará la publicación de un aviso en la página de internet con diez (10) días hábiles de antelación a su entrada en vigencia. En caso de no estar de acuerdo por razones válidas y que se constituyan en una justa causa con las nuevas políticas de manejo de la información personal, los titulares de la información o sus representantes podrán solicitar a la entidad el retiro de su información a través del medio indicado anteriormente, sin embargo no se podrá solicitar el retiro de los datos mientras se mantenga un vínculo de cualquier orden con la entidad.

## **Ley y jurisdicción**

Toda interpretación, actuación judicial o administrativa derivada del tratamiento de los datos personales que conforman las bases de datos de la entidad y la presente política de privacidad estará sujeta a las normas de protección personal establecidas en la República de Colombia y las autoridades administrativas o jurisdiccionales competentes para la resolución de cualquier inquietud, queja o demanda sobre las mismas serán las de la República de Colombia.

## **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.

MAYA GRUPO INMOBILIARIO 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 claras, e indicarán tanto los requisitos establecidos por la Ley Especial, cuando corresponda, como por la Ley General. 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 de los datos acerca de 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 a la que podrá dirigirse el Titular de los datos, y se señalarán los derechos que le asisten al Titular, en particular el de revocar el consentimiento.

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

### **Identificación de las bases de datos.**

MAYA GRUPO INMOBILIARIO S.A.S, ha identificado que en su trabajo habitual accede a las siguientes bases de datos:

De Clientes, propietarios de inmuebles destinados a arrendamientos.

De Clientes aseguradoras y demás compañías con quien tiene contrato de protección de sus contratos de arrendamiento

De Clientes de Mensajería Especializada.

De Asesores Inmobiliarios.

De Clientes Antiguos sin relación comercial vigente.

De Proveedores.

De Empleados.  
De Ex empleados.  
De Abogados.  
De Clientes interesados en comprar o vender inmuebles.  
De clientes interesados en contratar servicios de avalúos  
De clientes interesados en contratar asesorías inmobiliarias en general  
De clientes interesados en tomar inmuebles en arrendamiento.  
De clientes interesados en compra y venta de lotes.

### **Finalidad**

Las bases de datos de clientes y asesores inmobiliarios tienen como finalidad utilizar los datos para la debida prestación del servicio o del producto adquirido por el Titular con MAYA GRUPO INMOBILIARIO S.A.S. En desarrollo de esa relación comercial o contractual, MAYA GRUPO INMOBILIARIO S.A.S, buscará informarlo 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.

Así mismo, buscarán enviarle información acerca de las ofertas que ha desarrollado con aliados comerciales que le pueden resultar de interés.

Las bases de datos de clientes antiguos, buscan tener un contacto con el Titular para presentarse de nuevo como Entidad e informarlo acerca de los productos y servicios que cada una presta.

La base de datos de Proveedores persigue tener información actualizada, sólida y suficiente acerca de las personas que tienen la calidad de Proveedores o quisieran tenerla.

La base de datos de empleados, busca tener actualizada la información de los funcionarios con el fin de que la relación laboral se desarrolle de manera adecuada. Igualmente, sus datos de contacto pueden ser compartidos con las entidades vinculadas al Grupo con el fin de que los empleados puedan tener acceso a los beneficios que se reportan al adquirir productos o servicios provenientes de empresas del Grupo. Para las actividades de bienestar es posible que se reciban los datos de los hijos de los empleados, cuyo uso estará exclusivamente enfocado a hacerlo participe de la actividad lúdica correspondiente.

La base de datos de Ex empleados busca tener a disposición de las autoridades, o del mismo Titular su información durante el término establecido en la ley laboral.

La base de datos de Abogados persigue tener información actualizada, sólida y suficiente acerca de las personas que tienen la calidad de asesores o apoderados judiciales de MAYA GRUPO INMOBILIARIO S.A.S, o de nuestros clientes.

La base de datos del Grupo Empresarial, reúne los datos de los clientes de todas las entidades pertenecientes a éste que han autorizado para que sean compartidos entre éstas. Con el fin de conocer mejor sus necesidades y poder desarrollar productos y servicios que respondan a su calidad de cliente de Grupo.

### **CANAL DE SUMINISTRO DE LA INFORMACIÓN.**

MAYA GRUPO INMOBILIARIO S.A.S, establece como canal de comunicación con los Titulares:

Dirección Física: Carrera 9 A No.99 -02 Oficina 107 Edificio Citibank , En esta se recibirán las consultas y reclamos, de manera escrita.

### **OBLIGACIONES**

#### **DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.**

Con el fin de facilitar el entendimiento respecto de en qué situaciones actúa MAYA GRUPO INMOBILIARIO 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

MAYA GRUPO INMOBILIARIO S.A.S, conservará las autorizaciones otorgadas por los Titulares en el archivo custodiado por el Área Administrativa cuando éstas consten por escrito o en medio magnético; cuando se hayan obtenido de manera telefónica y las obtenidas a través de la página web o correo electrónico.

MAYA GRUPO INMOBILIARIO S.A.S, informará acerca de la finalidad de la recolección, tanto en el texto que se utilice para obtener la autorización, como en el Aviso de Privacidad. 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.

MAYA GRUPO INMOBILIARIO S.A.S, informará que el uso que hace de los datos es el correspondiente al desarrollo de sus relaciones comerciales o 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, así como para que las compañías vinculadas, las cuales listará en el texto mismo, puedan enviar publicidad sobre sus productos y servicios, los cuales complementarían el portafolio de servicios que ha desarrollado y al cual pertenece.

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 los datos serán señalizados con el fin de evitar que se vuelvan a utilizar para realizar ese tipo de ofertas.

Los derechos que le asisten al Titular de la Información serán incluidos en el Aviso de Privacidad que se publicará en la página web de MAYA GRUPO INMOBILIARIO S.A.S, y así se le indicará al momento de obtener el consentimiento por parte de aquel.

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

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.

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.

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

### **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 MAYA GRUPO INMOBILIARIO S.A.S, Los titulares deberán acreditar su identidad mediante comunicación escrita acompañada de copia de la correspondiente cedula de ciudadanía del solicitante.

Los causahabientes deberán acreditar el parentesco adjuntando la partida de defunción y/o copia de la escritura donde se de apertura a la sucesión, copia de su documento de identidad y del causahabiente.

Los apoderados, deberán presentar copia auténtica del poder y de su documento de identidad

Una vez que MAYA GRUPO INMOBILIARIO S.A.S, reciba la solicitud de información por el canal señalado, procederá a revisar el registro individual que corresponda al nombre del Titular y al número de documento de identidad aportado, si encontraré 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 MAYA GRUPO INMOBILIARIO 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.

### **Reclamos.**

El Titular o sus Causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos administrada por MAYA GRUPO INMOBILIARIO S.A.S, amerita corrección, actualización o supresión, o si advierten un incumplimiento por parte de ésta o de alguno de sus Encargados, podrán presentar un reclamo ante MAYA GRUPO INMOBILIARIO S.A.S, o el Encargado, en los siguientes términos:

El reclamo se formulará por escrito ante MAYA GRUPO INMOBILIARIO 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 MAYA GRUPO INMOBILIARIO 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.

MAYA GRUPO INMOBILIARIO 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 MAYA GRUPO INMOBILIARIO 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 incluir en la base de datos correspondiente la leyenda "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, 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.

### **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.

## **MODELO DE REVOCAR LA AUTORIZACIÓN Y/O SOLICITAR LA SUPRESIÓN DEL DATO CUANDO EN EL TRATAMIENTO NO SE RESPETEN LOS PRINCIPIOS**

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 se ha incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.

Acceder en forma gratuita a los datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento una vez al mes o cada vez que existan modificaciones sustanciales a estas políticas de tratamiento de la información que motiven nuevas consultas. Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, la entidad podrá cobrar al Titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos.

Para el ejercicio de estos derechos el titular de la información o sus causahabientes podrán contactarse con MAYA GRUPO INMOBILIARIO S.A.S a través de comunicación escrita dirigida a nuestra área de atención al cliente a la siguiente dirección, dirección de correo electrónico o en el siguiente número telefónico

Es de anotar que la solicitud de eliminación de los datos significará que los mismos no podrán ser accesibles para el desarrollo de las actividades normales de MAYA GRUPO INMOBILIARIO S.A.S, sin embargo, podrán mantenerse en sus archivos con fines estadísticos, históricos o atención de requerimiento de autoridades administrativas o judiciales.

Para más información sobre nuestras Políticas de privacidad la puede consultar en la pagina web