

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS DE GENERA SUEÑOS S.A.S.

1 ¿QUIÉNES SOMOS?

Razón Social	Genera Sueños S.A.S.
NIT	900.877.879-5
Dirección	Carrera 13 #90-17, Bogotá D.C., Colombia
Página Web	www.suenos.co
Correo Electrónico	hola@suenos.co
Teléfono	333 033 3064

2. FINALIDAD DE ESTA POLÍTICA

GENERA SUEÑOS S.A.S., es una empresa dedicada al otorgamiento de créditos en modalidad de libranza. Para más información sobre nuestro productos pueden consultar y acceder a nuestra página web www.suenos.co.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Política, la Ley Estatutaria 1581 de 2012, Ley 1266 de 2008, Ley 2300 de 2023 y sus decretos reglamentarios y demás normas que la adicionen, complementen o modifiquen, en calidad de responsable de tratamiento, quien para los efectos de la presente **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES** (en adelante la “**Política**”) se denominará **Genera Sueños**, informa a sus grupos de interés: **accionistas, empleados, candidatos a una vacante, proveedores, usuarios de servicios de Genera Sueños** y en general, a todas las personas naturales que suministren o hayan suministrado sus datos personales, el contenido de la presente **Política** la cual tiene por objeto comunicar a los titulares de los datos personales qué tipo de datos serán utilizados y las condiciones en que **Genera Sueños** tratará todo dato personal que se nos proporcione de forma personal, directa e indirecta.

Genera Sueños, teniendo en cuenta que para el desarrollo de su objeto social debe recaudar y efectuar diversas formas de tratamiento sobre los datos personales de sus grupos de interés, se compromete a: (i) cumplir en todo momento la normatividad vigente en materia de protección de datos personales; (ii) garantizar el ejercicio de los derechos de Habeas Data de todos los titulares de datos personales que se encuentren en sus bases de datos y archivos; (iii) desarrollar controles y medidas técnicas, legales y organizacionales, tendientes a establecer condiciones de seguridad, con el fin de evitar el acceso, pérdida, adulteración y uso fraudulento sobre los datos sobre los cuales ostente la calidad de responsable de tratamiento.

En esta **Política** encontrará los lineamientos corporativos y de ley bajo los cuales **Genera Sueños** realiza el tratamiento de sus datos personales, la finalidad, los derechos que como titularle asisten, así como, los procedimientos internos y externos para el ejercicio de tales derechos.

Conforme a lo previsto en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia y la legislación aplicable, tenemos un claro compromiso con la protección de los datos personales. No obtenemos información personal de terceros que tengan una relación comercial o jurídica con la Compañía, entre ellos: **Accionistas, empleados, candidatos a una vacante, proveedores, próspectos y usuarios de servicios de Genera Sueños**, a menos que estos la hayan suministrado voluntariamente mediante su consentimiento previo, expreso e informado.

Genera Sueños se encuentra comprometida con la adopción de estándares de seguridad y calidad para que la información de las titulares que le haya sido suministrada sólo sea tratada para las finalidades específicas para las cuales fue recolectada en virtud de la autorización legal o contractual existente.

3. DEFINICIONES Y CONCEPTOS

Con el objeto de comprender los conceptos contenidos en esta **Política**, lo invitamos a consultar el **Anexo 1** con el Glosario.

4. PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los principios aplicables al tratamiento de tus datos personales son:

- a. **Principio de Legalidad.** El tratamiento de datos personales es una actividad regulada y debe obedecer a una finalidad legítima, por lo cual **Genera Sueños**, cumplirá de forma obligatoria lo establecido en la Ley 1581 y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- b. **Principio de Finalidad.** **Genera Sueños**, aplicará tratamiento a los datos personales obedeciendo siempre a una finalidad legítima la cual será previamente informada al titular.
- c. **Principio de Libertad.** **Genera Sueños**, sólo tratará los datos personales cuando cuente con el consentimiento previo, expreso e informado del titular. El titular podrá, en cualquier caso, negarse al tratamiento de sus datos sensibles.
- d. **Principio de Veracidad o Calidad.** Los datos personales que trate **Genera Sueños**, deberán ser veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables y comprensibles.
- e. **Principio de Transparencia.** **Genera Sueños**, garantizará al titular de los datos personales, en cualquier momento y sin restricciones, la obtención de información acerca de la existencia de datos que a éste le conciernan.

- f. **Principio de Acceso y Circulación Restringida.** **Genera Sueños**, se compromete a que el tratamiento de los datos personales se realizará por entidades autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la ley 1581 de 2012. Los datos personales no podrán encontrarse disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, excepto que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido solo a los titulares o terceros autorizados.
- g. **Principio de Seguridad.** La información sujeta a tratamiento por parte de **Genera Sueños**, se manejará con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- h. **Principio de Confidencialidad.** **Genera Sueños**, se compromete a que las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos se encontrarán obligadas a garantizar la reserva de la información, incluso 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.
- i. **Principio de Responsabilidad Demostrada (Accountability).** Aquel que se basa en el enfoque del reconocimiento y del compromiso de las organizaciones a los efectos de incrementar los estándares de protección para procurar y garantizar a las personas un tratamiento adecuado de sus datos personales. Este principio comporta para **Genera Sueños** una obligación de rendir cuentas sobre sus actividades en materia de protección de datos personales, aceptar responsabilidad sobre ellas y divulgar los resultados de manera transparente.

Genera Sueños informa que mediante la autorización libre, previa, expresa e informada, usted como titular de datos personales autoriza que los mismos sean captados, almacenados, transmitidos, usados, actualizados, circulados y, en general, tratados conforme a las finalidades que se relacionan en la presente **Política** para cada grupo de interés.

Como titular podrá, en cualquier momento, revocar el consentimiento que haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales, salvo que legal o contractualmente **Genera Sueños** deba tratar dicha información, mediante el envío de una comunicación o solicitud escrita a través los canales que constan en el numeral 12, “**PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE HABEAS DATA**”, de la presente **Política**, aportando copia de su documento de identificación o cualquier otro documento que, a juicio de **Genera Sueños**, permita acreditar su identidad.

5. ¿POR CUÁNTO TIEMPO TRATAREMOS TUS DATOS PERSONALES?

La **Compañía** conservará y utilizará la información personal durante el plazo necesario para: (i) cumplir con los fines descritos en esta Política; (ii) cumplir con las obligaciones legales y regulatorias que sean aplicables; o (iii) cumplir con fines probatorios en procedimientos legales, administrativos o de arbitraje.

Los criterios que se tienen en cuenta para determinar el período de conservación incluyen la duración de su relación con la **Compañía**, los períodos de conservación de acuerdo a lo legalmente aplicable y las prescripciones legales con respecto a posibles reclamaciones, demandas o procedimientos administrativos y de arbitraje en relación con los servicios que prestamos.

6. ¿CUÁLES SON LOS DEBERES DE GENERA SUEÑOS COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES?

Genera Sueños como responsable del tratamiento deberá cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad comercial:

- a. Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data;
- b. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular;
- c. Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- d. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- e. Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- f. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;

- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- h. Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley;
- i. Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular;
- j. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley;
- k. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
- l. Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentre en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
- m. Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos;
- n. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- o. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

7. ¿CUÁLES SON LAS FINALIDADES Y FORMAS DE TRATAMIENTO DE SUS DATOS PERSONALES?

Tus datos personales serán tratados con total confidencialidad y bajo altos estándares de seguridad.

La recolección, uso, almacenamiento, circulación, transmisión, transferencia y, en general, cualquier forma de tratamiento sobre los datos se realizará para las siguientes finalidades caso a caso:

7.1. FINALIDADES APLICABLES A TODOS LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Estas finalidades aplican a todos los titulares de datos personales que hayan otorgado su autorización a **Genera Sueños**: (a) Informar sobre cambios sustanciales en la **Política** adoptada por **Genera Sueños**, (b) establecer y

gestionar la relación precontractual y contractual comercial, laboral, civil y cualquier otra que surja en virtud del cumplimiento de una obligación legal o contractual a cargo de **Genera Sueños**, (c) responder a las peticiones, consultas, reclamos y/o quejas que realicen los titulares de información de tipo personal a través de cualquiera de los canales habilitados que **Genera Sueños** para dicho efecto, transferir o transmitir sus datos personales a entidades y/o autoridades judiciales y/o administrativas, cuando estos sean requeridos en relación a su objeto y necesarios para el cumplimiento de sus funciones. (d) transferir y transmitir sus datos personales dentro y fuera del territorio nacional a terceros requeridos en el marco del correcto tratamiento de sus datos personales, siempre dentro del marco legal colombiano.

7.2. FINALIDADES APLICABLES A ACCIONISTAS

Las finalidades aplicables al tratamiento de datos personales de los accionistas son: (a) efectuar el pago de dividendos, (b) permitir el ejercicio de los derechos y deberes derivados de la calidad de accionistas, (c) recolectar, registrar y actualizar sus datos personales con la finalidad de informar, comunicar, organizar, controlar, atender y acreditar las actividades en relación a su calidad de accionista, (d) cumplir decisiones judiciales, administrativas y legales relacionadas con su calidad de accionista, (e) permitir el ejercicio de sus derechos relacionados con su participación económica en la sociedad.

7.3 FINALIDADES APLICABLES A LOS EMPLEADOS Y CANDIDATOS A UNA VACANTE

Genera Sueños utilizará los datos personales de los empleados y candidatos a una vacante de acuerdo a las finalidades que se relacionan a continuación: (a) Establecer y gestionar el proceso de reclutamiento, selección y contratación que adelante **Genera Sueños**, (b) incorporar sus datos personales en el contrato laboral, modificaciones y adiciones al mismo así como en los demás documentos que resulten necesarios para gestionar la relación laboral y obligaciones derivadas de la misma que se encuentren a cargo de **Genera Sueños** en calidad de responsable del tratamiento de sus datos personales, (c) desarrollar una correcta gestión de la relación contractual laboral que une al titular del dato personal con **Genera Sueños**, (d) disponer de los datos personales de los colaboradores para incorporarlos de forma adecuada en los archivos laborales activos e históricos de **Genera Sueños** y mantenerlos actualizados, (e) administrar los datos personales para que **Genera Sueños**, en condición de empleador, cumpla correctamente con sus obligaciones legales, por ejemplo: adelantar las afiliaciones a las que tiene derecho por ley el trabajador ante fondos de pensiones, EPS, administradoras de riesgos laborales, cajas de compensación familiar y demás asuntos relacionados con prestaciones sociales, contribuciones, retenciones, impuestos, controversias laborales, como también en caso de aportes o pagos a otras entidades donde el colaborador de forma previa haya autorizado el

tratamiento, (f) gestionar los datos personales del titular y los de su núcleo familiar para realizar trámites de afiliación a las entidades promotoras de salud –EPS–, cajas de compensación familiar, administradoras de riesgo laboral –ARL–, y demás necesarias para que **Genera Sueños** cumpla sus obligaciones legales como empleador, (g) responder solicitudes del trabajador sobre expedición de certificados, constancias y demás documentos solicitados a **Genera Sueños** en razón del vínculo laboral, (h) gestionar sus datos personales para garantizar una correcta asignación de las herramientas de trabajo (incluidas las herramientas TI tales como correo electrónico, computadoras, teléfonos móviles, accesos a bases datos, etc.), (i) administrar los datos personales para realizar el correcto pago de la nómina, incluida la realización de los descuentos para pagos a terceros que el trabajador haya autorizado previamente y realizar los informes relativos a este proceso.

7.4 FINALIDADES APLICABLES A LOS PROVEEDORES

Genera Sueños utilizará los datos personales de los proveedores y contratistas de acuerdo a las finalidades que se relacionan a continuación: (a) Desarrollar una correcta gestión de la relación contractual que lo vincula con **Genera Sueños**, (b) recolectar, registrar y actualizar sus datos personales con la finalidad de informar, comunicar, organizar, controlar, atender, acreditar las actividades en relación a su condición de proveedor y/o contratista y demás trámites asociados a cargo de ésta, (c) gestionar sus datos para efectuar los diferentes procesos de pagos facturas y cuentas de cobro presentadas, incluida la administración de los números de cuentas bancarias para la correcta gestión de los pagos a realizar, (d) evaluar los servicios ofrecidos o prestados por parte del proveedor y/o contratista, cumplir cualquier otra obligación legal que se encuentre a cargo de **Genera Sueños**.

7.5 FINALIDADES APLICABLES A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE GENERA SUEÑOS

Genera Sueños utilizará los datos personales de los clientes de acuerdo a las finalidades que se relacionan a continuación: (a) Proveer y mantener los servicios a usted ofrecidos y prestados por **Genera Sueños**, (b) recolectar, registrar y actualizar sus datos personales con la finalidad de prestar, comunicar, organizar, controlar, atender y acreditar las actividades y servicios en relación a su condición de cliente de los servicios prestados por **Genera Sueños**, (c) responder a sus consultas, reclamos y solicitudes; (d) prevenir, detectar e investigar posibles actividades ilegales relativas a lavados de activos y financiación de terrorismo, (e) Mejorar la prestación de servicios de **Genera Sueños**. (f) Gestionar y administrar las comunicaciones publicitarias contigo, lo cual incluye contacto para la realización de campañas de comunicación, fidelización, mercadeo y/o promociones de productos y servicios de parte de **Genera Sueños** o en conjunto con terceros aliados a

través de correo electrónico y por whatsapp a los datos de contacto que nos suministres. (g) Ofrecer y facilitar la contratación de nuestros productos y servicios a través de correo electrónico y por whatsapp a los datos de contacto que nos suministres. (h) Enviarte comunicaciones e información de servicio sobre tus productos con **Genera Sueños**, asuntos asociados a la operación comercial o contable, educación financiera e información sobre los mismos, como parte de nuestros servicios, a través de correo electrónico, whatsapp, SMS y/o llamada telefónica a los datos de contacto que nos suministres. (i) Realizar la gestión de cobranza y recuperación judicial o extrajudicial del monto de tus obligaciones en mora y créditos vencidos. Así mismo, enviar comunicaciones relacionadas con la gestión de cobro y recuperación de cartera, ya sea directamente o mediante un tercero contratado para tal función, a través de llamadas telefónicas, correo electrónico, notificaciones push a través de la SMS y whatsapp a los datos de contacto que nos suministres. (k) Compartir su información personal de contacto como nombre, apellidos, número de teléfono celular, correo electrónico y domicilio con terceras entidades controladas o subordinadas o con aliados comerciales con los que **Genera Sueños** genere o tenga acuerdos comerciales.

7.6 FINALIDADES APLICABLES A LOS PROSPECTOS DE CLIENTES DE LOS SERVICIOS DE GENERA SUEÑOS

(a) Gestionar y administrar las comunicaciones publicitarias contigo, lo cual incluye contacto para la realización de campañas de comunicación, fidelización, mercadeo y/o promociones de productos y servicios de parte de **Genera Sueños** o en conjunto con terceros aliados a través de correo electrónico y por whatsapp a los datos de contacto que nos suministres, (b) Ofrecer y facilitar la contratación de nuestros productos y servicios a través de correo electrónico y por whatsapp a los datos de contacto que nos suministres. (c) Compartir su información personal de contacto como nombre, apellidos, número de teléfono celular, correo electrónico y domicilio con terceras entidades controladas o subordinadas o con aliados comerciales con los que **Genera Sueños** genere o tenga acuerdos comerciales.

7.7. REQUISITOS ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

Genera Sueños en su calidad de responsable de tratamiento, identificará los datos sensibles que eventualmente recolecte o almacene para cumplir con los siguientes objetivos:

- a. Implementar especial atención y reforzar su responsabilidad frente al tratamiento de este tipo de datos, lo cual se traduce en una exigencia mayor en términos de cumplimiento de los principios y los deberes

establecidos por la normatividad vigente en materia de protección de datos.

- b. Establecer los niveles de seguridad técnica, legal y administrativa para tratar esa información de forma adecuada.
- c. Aumentar las restricciones de acceso y uso por parte del personal de **Genera Sueños** en su calidad de empleadora y de terceros contratistas o proveedores de ésta.

8. ¿CÓMO SE OTORGA LA AUTORIZACIÓN DEL TITULAR?

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la Ley para el tratamiento de datos personales del Titular, se requiere la autorización expresa, previa e informada de este, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior. No será necesaria la autorización del titular en los siguientes casos:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b) Datos de naturaleza pública
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.
- f) Cualquier otro establecido en la Ley.

En todo caso, los datos personales siempre se tratarán conforme a los principios constitucionales y legales que los tutelan, y los parámetros establecidos en esta Política.

9. DATOS PERSONALES DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES TRATADOS POR GENERA SUEÑOS.

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes por parte de **Genera Sueños** se llevará a cabo respetando siempre los siguientes requisitos:

- a. Siempre responder y respetar el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.

- b. Siempre asegurar por parte del responsable el respeto a sus derechos fundamentales.

Que el representante legal del menor otorgue la autorización, previo el ejercicio de éste de su derecho a ser escuchado, opinión que, en la medida de lo posible, debe ser valorada teniendo en cuenta los siguientes factores:

- ✓ Madurez
- ✓ Autonomía
- ✓ Capacidad para entender el fin de dicho tratamiento
- ✓ Explicar las consecuencias que conlleva el tratamiento

10. ¿CUÁLES SON TUS DERECHOS COMO TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES?

El titular de los datos personales tiene los siguientes derechos:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **Genera Sueños** en su condición de responsable del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento este expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada a **Genera Sueños** salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento (casos en los cuales no es necesaria la autorización).
- c. Ser informado por **Genera Sueños**, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen a complementen.
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato personal cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

11. ¿CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE HABEAS DATA?

11.1. PROCEDIMIENTO DE CONSULTA Y RECLAMO

El área encargada para atender sus consultas y reclamos es el área de Hospitality siendo así, podrá ejercer su derecho de Habeas Data en todo momento y de forma efectiva para garantizar su derecho de acceso, rectificación, supresión y prueba de autorización ante **Genera Sueños** a través de los canales habilitados para dicho efecto:

Correo electrónico	Podrá dirigirse vía correo electrónico a: hola@suenos.co .
Oficina Domicilio Principal	Podrá dirigirse a la oficinas del domicilio principal de Genera Sueños , Carrera 13 #90-17, Bogotá D.C., Colombia.

En estos canales puedes adelantar estos procesos:

- a. **Procedimiento de Consulta:** Los titulares de la información, que deseen realizar consultas, deberán tener en cuenta que **Genera Sueños** como responsable del tratamiento, suministrará a dichas personas toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular. La consulta se formulará a través de los canales habilitados por **Genera Sueños** y será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, que en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en leyes especiales o reglamentos expedidos por el Gobierno Nacional que podrán establecer términos inferiores, atendiendo a la naturaleza del dato personal.
- b. **Suplantación Personal.** En caso de presentarse una suplantación personal o una falsedad personal, debes presentar la información y documentos que consideres prueban la presunta suplatación personal. Genera Sueños se tomará diez (10) días hábiles para cotejar la información y proceder a su rectificación y/o actualización como corresponda. De no contar con los elementos necesarios de lo haremos saber.
- c. **Procedimiento de Reclamo:** El Titular que considere que la información contenida en una base de datos de **Genera Sueños** debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en Ley 1581 de

2012, podrá presentar un reclamo ante el responsable o el encargado del tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- ✓ El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al responsable del tratamiento o al encargado del tratamiento, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y la dirección, acompañando los documentos que se quiera 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 caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará la situación al interesado.
- ✓ Una vez recibido el reclamo completo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- ✓ El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

11.2. ¿A TRAVÉS DE QUIÉN PUEDES EJERCER LOS DERECHOS?

Podrás ejercer tus derechos de las siguientes formas:

- a. **A nombre propio:** Usted como titular de datos personales que se encuentren almacenados en bases de datos y/o archivos de **Genera Sueños**, tendrá derecho a conocer, actualizar, acceder, rectificar, suprimir, solicitar prueba de autorización otorgada, ser informado respecto del uso de sus datos, revocar la autorización otorgada.
- b. **A través de apoderado:** Este derecho puede ejercerse por el interesado debidamente identificado o por el apoderado del titular de la información personal (se debe adjuntar copia del poder con la solicitud). Si se llegare a presentar la solicitud por parte de una persona que no fuese el titular de la información personal, sin cumplir con la presentación del documento

idóneo que sustente la representación, ésta se tendrá como no presentada y no se dará respuesta a dicho requerimiento.

- c. **Ejercicio del derecho de menores de edad:** Los menores de edad deberán ejercer su derecho de Habeas Data a través de quien acredite su representación legal.

12. TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES A TERCEROS

12.1. Genera Sueños siempre obtendrá la autorización del titular para transmitir sus datos personales a terceros, dentro y fuera del territorio nacional. Sin embargo, cuando se presente alguna de esas circunstancias se podrán transmitir tus datos personales sin tu autorización de conformidad con lo establecido en la ley:

- a. La transmisión de sus datos fuese necesaria para la prestación efectiva y cumplimiento del servicio adquirido;
- b. Sea necesaria para permitir a los contratistas o agentes prestar los servicios encomendados;
- c. Sea necesario para permitir que terceros que prestan servicios de mercadeo en nombre de **Genera Sueños** o a otras entidades con las cuales tenga acuerdos de mercado conjunto; y
- d. Sea requerido o permitido por la ley.

12.2. Para realizar una transmisión de datos personales a terceros encargados ubicados en Colombia o en el exterior, debe existir:

- a. Una autorización previa, expresa e informada por parte del Titular.
- b. Un contrato de transmisión de Datos Personales que contenga, por lo menos:
 - Los alcances de la obligación del Encargado para el Tratamiento de Datos Personales.
 - Las actividades que el Encargado deberá realizar por cuenta de la Compañía para el Tratamiento de los Datos Personales.
 - Las obligaciones del Encargado con respecto al Titular y la Compañía.
 - La obligación del Encargado de dar cumplimiento a las obligaciones contempladas en el Aviso de Privacidad y el Manual Interno de Políticas y Procedimientos de la Compañía.

- La obligación del Encargado de realizar el Tratamiento de los Datos Personales de acuerdo con las Finalidades autorizadas por los Titulares y con legislación aplicable.
- La obligación del Encargado de dar Tratamiento, por cuenta del Responsable, a los Datos Personales conforme a los principios que los tutelan.
- La obligación del Encargado de salvaguardar la seguridad de las Bases de Datos en los que se contengan Datos Personales.
- La obligación del Encargado de guardar confidencialidad respecto del Tratamiento de los Datos Personales.

13. TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES A TERCEROS PAÍSES

Se considera una transferencia internacional cualquier tratamiento que suponga un envío de datos personales fuera del territorio colombiano. La transferencia de tus datos personales a terceros países solamente se realizará cuando exista autorización previa, expresa e informada del titular, y el país cuente con un nivel adecuado de protección de datos personales de conformidad con la SIC.

Sin embargo, cuando ocurra cualquiera de las siguientes circunstancias se podrá enviar los datos personales a países que no cuente con un nivel adecuado de protección de datos personales cuando:

- Se tenga la autorización previa, expresa, informada e inequívoca del titular.
- Intercambio de datos personales de carácter médico cuando exista una emergencia que así lo exija.
- Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable;
- Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad;
- Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el Responsable del Tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular;
- Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- Cuando la SIC emita una declaración de conformidad.

14. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES POR CUENTA DE UN TERCERO:

Genera Sueños puede obrar en ciertos eventos como encargado del Tratamiento de los datos suministrados o transmitidos por algunos de sus grupos de interés que han contratado con **Genera Sueños**, quien en virtud de esa relación contractual, se compromete al cumplimiento de los siguientes deberes:

- a. Establecer que el Responsable del Tratamiento esté autorizado para suministrar los datos personales que tratará como Encargado.
- b. Garantizar al Titular, en todo momento, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
- c. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- d. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- e. Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- f. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente política.
- g. Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se establece en la presente política.
- h. Insertar en la base de datos la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- i. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- j. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el titular o facultadas por la ley para dicho efecto.
- k. Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.

- I. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio

15. DECISIONES AUTOMATIZADAS, PERFILAMIENTO Y COOKIES

Con el fin de ofrecer una mejor experiencia en el uso y acceso del sitio web, podemos utilizar herramientas que nos ayuden a ser más eficientes mediante técnicas conocidas como "inteligencia artificial", "machine Learning" o "Big Data", como la prevención del fraude, servicios de personalización y publicidad o mecanismos de ciberseguridad automatizados. Las decisiones automatizadas, son aquellas que se toman con base al uso de algoritmos y programas informáticos, sin que ningún ser humano intervenga en el proceso de toma de decisiones.

La elaboración de perfiles es la evaluación de algunos aspectos personales, como sus intereses, preferencias, comportamientos o ubicación, que se lleva a cabo mediante un tratamiento automatizado de datos personales con procedimientos estadísticos. Como consecuencia de este tratamiento, podríamos enviarle comunicaciones personalizadas, o mostrárselas dentro de nuestras plataformas, que creemos que pueden ser de su interés.

Tiene derecho a solicitar que se revise una decisión basada en el procesamiento automatizada de datos personales e información.

16.SEGURIDAD

Genera Sueños ha incorporado en sus diferentes sistemas niveles de seguridad adecuados con el fin proteger los datos personales de todos los titulares frente a posibles pérdidas accidentales y accesos, tratamientos o modificaciones no autorizadas, lo anterior de acuerdo al estado de la tecnología, el tipo y naturaleza de los datos que se encuentran en nuestras bases de datos y los riesgos a que están expuestos.

17.CONFIDENCIALIDAD SOBRE LOS DATOS PERSONALES OBTENIDOS.

Los datos personales que obtenga **Genera Sueños** a través de cualquier formato, contrato, comunicación física o electrónica, serán tratados con total reserva y confidencialidad, comprometiéndose a guardar el debido secreto respecto de los mismos y garantizando el deber de almacenarlos adoptando medidas necesarias que eviten su alteración, pérdida y tratamiento o acceso no autorizado de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable.

18. CAMBIOS EN LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Con el objeto de mantener la vigencia de la **Política, Genera Sueños** puede ajustar y modificar la misma, indicando la fecha de actualización en su página web: www.sueños.co con el fin de mantener a todos los titulares de datos personales informados y actualizados sobre las condiciones de uso de su información personal. Si usted como titular de datos personales no está de acuerdo con los cambios efectuados en la misma, puede ejercer su derecho de Habeas Data mediante los canales y en la forma establecida en **el numeral 11 “PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE HABEAS DATA”** de la presente **Política**.

19.FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA PRESENTE Política DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La presente **Política** entra en vigencia a partir del día 01 de marzo de 2023.

Anexo No.1

Glosario de la Política de Protección de Datos Personales de Genera Sueños

- a. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- b. **Base De Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- c. **Consentimiento del titular:** Es una manifestación de la voluntad, informada, libre e inequívoca, a través de la cual el titular de los datos de carácter personal acepta que un tercero utilice su información.
- d. **Consultas:** Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos, sea esta del sector público o privado. El Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento deberán suministrar a éstos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.
- e. **Dato Personal:** Se refiere a cualquier información asociada a una persona natural (identificada o identificable), relativa tanto a su identidad (nombre y apellidos, domicilio, filiación, etc.) como a su existencia y ocupaciones (estudios, trabajo, enfermedades, etc.)
- f. **Dato Público:** Es el dato calificado como tal por la Constitución o la Ley y todos aquellos que no sean semiprivados o privados, de conformidad con la presente ley. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, gacetas y boletines judiciales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva y los relativos al estado civil de las personas.
- g. **Dato Semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene 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.
- h. **Dato Privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.

- i. **Datos Sensible:** Para los propósitos de la presente **Política**, se entiende por dato sensible todo aquel que afecta 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.
- j. **Encargado del Tratamiento:** Es quien manipula los datos de carácter personal, pero no decide cómo, ni con qué fin. Su trabajo es operativo y se hace con base a las indicaciones e instrucciones del responsable del tratamiento.
- k. **Habeas Data:** Es el derecho que todo titular de información tiene de conocer, actualizar, rectificar u oponerse a la información concerniente a sus datos personales.
- l. **Protección de Datos de Carácter Personal:** Es un derecho fundamental que tienen todas las personas naturales. Busca la protección de su intimidad y privacidad frente a una posible vulneración por el tratamiento indebido de datos personales capturados por un tercero.
- m. **Reclamo:** El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento.
- n. **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 personales.
- o. **Tratamiento:** Cualquier operación o procedimientos físicos o automatizados que permita captar, registrar, reproducir, conservar, organizar, modificar, transmitir los datos de carácter personal.
- p. **Titular de los Datos Personales:** Es la persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento por parte de un tercero.