



# Imagine CX

## POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

### 1. ALCANCE

Dando cumplimiento a lo establecido en el literal k) del artículo 17 y literal f) del artículo 18 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el artículo 13 del Decreto 1377 de 2013 se genera y adopta el presente manual interno de políticas y procedimientos para garantizar la atención de consultas y reclamos que tengan los Titulares de datos con respecto al tratamiento que éste dé a los mismos

Esta Política de Protección de Datos Personales se aplicará a todas las Bases de Datos y/o Archivos que contengan Datos Personales que sean objeto de Tratamiento por IMAGINE CX S.A.S. considerada como responsable y/o encargada del tratamiento de Datos Personales.

### 2. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

IMAGINE CX S.A.S. sociedad con domicilio en la Calle Av. Crr 96 N° 19 -55 ofc 207 de la ciudad de Bogotá D.C., Colombia identificada con el Número de Identificación Tributaria NIT 900.873.108-7, Correo electrónico: [dario@imaginecx.co](mailto:dario@imaginecx.co) teléfono (+571) 2498745.

### 3. DEFINICIONES

- o Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.
- o Base de Datos: Conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento.
- o Dato Personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- o Dato Sensible: Información que afecta la intimidad de las personas o cuyo uso indebido puede generar discriminación (Origen racial o étnico, orientación política, convicciones filosóficas o religiosas, pertenencia a sindicatos o organizaciones sociales o derechos humanos, datos de salud, vida sexual y biométricos)
- o Aviso de Privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus Datos Personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las Políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- o Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asociación con otros, realice el Tratamiento de Datos Personales por cuenta del responsable del Tratamiento. En los eventos en que el responsable no ejerza como Encargado de la Base de Datos, se identificará expresamente quién será el Encargado.
- o Reclamo: Solicitud del titular del dato o de las personas autorizadas por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales de los registros existentes que tuviere el responsable del tratamiento. Igualmente, para revocar la autorización en los casos establecidos por la ley.
- o Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asociación con otros, decida sobre la Base de Datos y/o el Tratamiento de los datos.
- o Términos y Condiciones: Marco general en el cual se establecen las condiciones para los participantes de actividades comerciales o afines.
- o Titular: Persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.
- o Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- o Transmisión: Tratamiento de Datos Personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del responsable.

### 4. TRATAMIENTO

IMAGINE CX SAS, actuando en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades comerciales, así como para el fortalecimiento de sus relaciones con terceros, recolecta, almacena, usa, circula y suprime Datos Personales correspondientes a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, consumidores, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores.

### 5. PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Para el tratamiento de datos personales, IMAGINE CX aplicará los principios rectores dispuestos por la ley para el tratamiento de los datos, los cuales se describen a continuación:

**Legalidad:** El tratamiento de los datos personales se realizará bajo las disposiciones legales vigentes, conforme a lo dispuesto por la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

**Finalidad:** Los datos personales recolectados deben ser utilizados para un propósito específico y explícito el cual debe ser informado al titular o permitido por la Ley. El Titular debe ser informado de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada.

**Libertad:** La recolección de los Datos Personales solo podrá ejercerse con la autorización, previa, expresa e informada del Titular.

**Veracidad o Calidad:** La información sujeta al Tratamiento de Datos Personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

**Transparencia:** El Tratamiento de datos personales solo podrá realizarse por las personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la Ley.

**Acceso y circulación restringida:** El Tratamiento de datos personales deberá realizarse conforme a las disposiciones legales aplicables (Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios).

**Seguridad:** Los Datos Personales sujetos a Tratamiento se deberán manejar adoptando todas las medidas de seguridad que sean necesarias para evitar su pérdida, adulteración, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**Confidencialidad:** Todos los funcionarios que trabajen en IMAGINE CX están obligados a guardar reserva de los Datos Personales, inclusive después de finalizada su relación laboral o contractual.

### 6. FINALIDAD

Los Datos Personales son objeto de Tratamiento por parte de la compañía con las siguientes finalidades:

1. Entrega de documentación y/o servicios de consultoría.
2. Respuestas solicitudes de mejoramiento, peticiones, quejas y reclamos.
3. Generación de certificados en general.
4. Solicitud de documentación o certificados para cumplir con la normatividad vigente.
5. Reportes, notificaciones y requerimientos de entes de control.
6. Campañas para llenado de encuestas y formularios en general.
7. Campañas de información de nuevos eventos, productos y servicios
8. Programar y Participar en Webinars, capacitaciones y seminarios organizados por la compañía.
9. Registro de pedidos de software o servicios de consultoría.
10. Adaptar el contenido más relevante a sus intereses.
11. Informar sobre noticias importantes concernientes a la compañía.
12. Facilitar el soporte técnico y/o consultoría respecto de algún producto.
13. Actividades de Mercado y/o promoción de servicios de terceros con quien IMAGINE CX haya celebrado alianzas comerciales.
14. Registrar los datos personales en los sistemas de información de IMAGINE CX, en sus bases comerciales, operativas y de respaldo.
15. Registrar en los sistemas de información de IMAGINE CX para control y proceso de pagos.
16. Actualización de datos y documentos de identificación.
17. Prevenir y detectar fraude u otras actividades ilegales o prohibidas.
18. Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las anteriores descritas que sean necesarias para desarrollar el objeto social de la compañía.

### 7. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

Las personas naturales cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento por parte de la compañía, tienen los siguientes derechos, los cuales pueden ejercer en cualquier momento:

- 5.1. Conocer los Datos Personales sobre los cuales la compañía está realizando el Tratamiento. De igual manera, el Titular puede solicitar en cualquier momento, que sus datos sean actualizados o rectificadas, por ejemplo, si encuentra que sus datos son parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- 5.2. Solicitar prueba de la autorización otorgada a la compañía para el Tratamiento de sus Datos Personales.
- 5.3. Ser informado por la compañía, previa solicitud, respecto del uso que ésta le ha dado a sus Datos Personales.
- 5.4. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personales.
- 5.5. Solicitar a la compañía la supresión de sus Datos Personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con los procedimientos establecidos en el numeral 11 de esta Política. No obstante, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular de la información tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos y/o Archivos, ni mientras se encuentre vigente la relación entre el Titular y IMAGINE CX SAS, en virtud de la cual fueron recolectados sus datos.
- 5.6. Acceder de forma gratuita a sus Datos Personales objeto de Tratamiento.

### 8. ÁREA RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y OBSERVANCIA DE ESTA POLÍTICA

Asuntos Legales la compañía tiene a su cargo la labor de desarrollo, implementación, capacitación y observancia de esta Política. Para el efecto, todos los funcionarios que realizan el Tratamiento de Datos Personales en las diferentes áreas de la compañía, están obligados a reportar estas Bases de Datos a Asuntos Legales y a dar traslado a ésta de manera inmediata, de todas las peticiones, quejas o reclamos que reciban por parte de los Titulares de Datos Personales.

Asuntos Legales también ha sido designada por IMAGINE CX SAS como área responsable de la atención de peticiones, consultas, quejas y reclamos ante la cual el Titular de la información podrá ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización.

### 9. AUTORIZACIÓN

IMAGINE CX SAS debe solicitar autorización previa, expresa e informada a los Titulares de los datos personales sobre los que requiera realizar el Tratamiento.

9.1. Autorización previa significa, que el consentimiento debe ser otorgado por el Titular, a más tardar en el momento de la recolección de los Datos Personales.

9.2. Autorización expresa quiere decir que el consentimiento del Titular debe ser explícito y concreto, no son válidas las autorizaciones abiertas y no específicas. Se requiere que el Titular manifieste su voluntad de autorizar que IMAGINE CX SAS realice el Tratamiento de sus Datos Personales. Esta manifestación de voluntad del Titular puede darse a través de diferentes mecanismos puestos a disposición por IMAGINE CX SAS, tales como:

- Por escrito, por ejemplo, diligenciando un formato de autorización como el indicado en el anexo 1.
- De forma oral, por ejemplo, en una conversación telefónica o en videoconferencia.
- Mediante conductas inequívocas que permitan concluir que otorgó su autorización, por ejemplo, a través de su aceptación expresa a los Términos y Condiciones de una actividad dentro de los cuales se requiera la autorización de los participantes para el Tratamiento de sus Datos Personales.

**IMPORTANTE:** En ningún caso IMAGINE CX SAS asimilará el silencio del Titular a una conducta inequívoca. Cualquiera que sea el mecanismo utilizado por IMAGINE CX SAS, es necesario que la autorización se conserve para poder ser consultada con posterioridad.

9.3. Autorización Informada significa que, al momento de solicitar el consentimiento al Titular, debe informársele claramente:

- Los Datos Personales que serán recolectados.
- La identificación y datos de contacto del responsable y del Encargado del Tratamiento.
- Las finalidades específicas del Tratamiento que se pretende realizar, es decir: cómo y para qué se va a hacer la recolección, el uso, la circulación de los Datos Personales
- Cuáles son los derechos que tiene como Titular de los Datos Personales; para el efecto ver el numeral 6 de esta Política.
- El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando éstas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de niñas, niños y adolescentes.

### 10. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NATURALEZA SENSIBLE.

De acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales, se consideran como datos de naturaleza sensible aquellos que afectan la intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como los relacionados con:

- Origen racial o étnico.
- Orientación política.
- Convicciones religiosas / filosóficas.
- Pertenencia a sindicatos, a organizaciones sociales, a organizaciones de derechos humanos o a partidos políticos.
- Salud.
- Vida sexual.
- Datos biométricos (como la huella dactilar, la firma y la foto).

El Tratamiento de los Datos Personales de naturaleza sensible está prohibido por la ley, salvo que se cuente con autorización expresa, previa e informada del Titular, entre otras excepciones consagradas en el Artículo 6º de la Ley 1581 de 2012.

En este caso, además de cumplir con los requisitos establecidos para la autorización, IMAGINE CX SAS deberá:

- Informar al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- Informar al Titular cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento.

**IMPORTANTE:** Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre Datos Personales sensibles.

### 11. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Según lo dispuesto por el Artículo 7º de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013, IMAGINE CX SAS sólo realizará el Tratamiento, esto es, la recolección, almacenamiento, uso, circulación y/o supresión de Datos Personales correspondientes a niños, niñas y adolescentes, siempre y cuando este Tratamiento responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, IMAGINE CX SAS deberá obtener la Autorización del representante legal del niño, niña o adolescente, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

### 12. CASOS EN QUE NO SE REQUIERE AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

- Cuando se trata de datos personales públicos.
- Cuando los datos personales son requeridos por una entidad pública en ejercicio de sus funciones.
- Cuando se está frente a casos de urgencia médica o sanitaria.
- Cuando son tratados para fines históricos, estadísticos o científicos
- Cuando el dato se relaciona con información contenida en el registro civil.

### 13. PERSONAS A LAS QUE SE LES PUEDE SUMINISTRAR AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

La información que reúna las condiciones establecidas en la presente política podrá suministrarse a las siguientes personas:

- a. A los Titulares de datos, sus causahabientes o sus representantes legales.
- b. A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- c. A los terceros autorizados por el titular o por la ley

### 14. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Los Titulares de los Datos Personales que estén siendo recolectados, almacenados, utilizados, puestos en circulación por IMAGINE CX SAS, podrán informar y ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización.

Para el efecto, se seguirá el siguiente procedimiento, de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales:

#### 14.1. ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES Y CONSULTAS:

##### ¿En qué consiste el trámite?

El Titular o sus causahabientes, podrán solicitar a IMAGINE CX SAS, a través de los medios indicados más adelante:

- Información sobre los Datos Personales del Titular que son objeto de Tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a IMAGINE CX SAS para el Tratamiento de sus Datos Personales.
- Información respecto del uso que se le ha dado por IMAGINE CX SAS a sus datos personales.

##### Medios habilitados para la presentación de peticiones y consultas:

IMAGINE CX SAS ha dispuesto los siguientes medios para la recepción y atención de peticiones y consultas, todos los cuales permiten conservar prueba de las mismas:

- Comunicación dirigida a IMAGINE CX SAS. Asuntos Legales, Av. Crr 96 N° 19 -55 ofc 207 en la ciudad de Bogotá D.C.
- Solicitud presentada al correo electrónico: [dario@imaginecx.co](mailto:dario@imaginecx.co)

##### Atención y respuesta por parte de IMAGINE CX SAS:

Si la queja o reclamo se presentan incompletos, IMAGINE CX SAS deberá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la queja o 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 de la queja o reclamo.

En caso de que quien reciba la queja o reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a Asuntos Legales de IMAGINE CX SAS., en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibida la queja o reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que la queja o reclamo sea decidido.

El término máximo para atender la queja o 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 la queja o el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su la queja o reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

#### 15. INFORMACIÓN OBTENIDA EN FORMA PASIVA

Cuando se Accesa o utilizan los servicios contenidos dentro de los sitios web de IMAGINE CX SAS, ésta podrá recopilar información en forma pasiva a través de tecnologías para el manejo de la información, tales como "cookies", a través de los cuales se recolecta información acerca del hardware y el software del equipo, dirección IP, tipo de explorador, sistema operativo, nombre de dominio, tiempo de acceso y equipo, dirección de los sitios web de procedencia; mediante el uso de éstas herramientas no se recolectan directamente Datos Personales de los usuarios. También se recopilará información acerca de las páginas que la persona visita con mayor frecuencia en estos sitios web a efectos de conocer sus hábitos de navegación. No obstante, el usuario de los sitios web de IMAGINE CX SAS tiene la posibilidad de configurar el funcionamiento de las "cookies", de acuerdo con las opciones de su navegador de Internet.

#### 16. SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

IMAGINE CX SAS, en estricta aplicación del Principio de Seguridad en el Tratamiento de Datos Personales, proporcionará 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. La obligación y responsabilidad de IMAGINE CX SAS se limita a disponer de los medios adecuados para este fin. IMAGINE CX SAS no garantiza la seguridad total de su información ni se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada de fallas técnicas o del ingreso indebido por parte de terceros a la Base de Datos o Archivo en los que reposan los Datos Personales objeto de Tratamiento por parte de IMAGINE CX SAS y sus Encargados. IMAGINE CX SAS exigirá a los proveedores de servicios que contrata, la adopción y cumplimiento de las medidas técnicas, humanas y administrativas adecuadas para la protección de los Datos Personales en relación con los cuales dichos proveedores actúen como Encargados.

#### 17. TRANSFERENCIA, TRANSMISIÓN Y REVELACIÓN DE DATOS PERSONALES

IMAGINE CX SAS podrá revelar a sus compañías vinculadas a nivel mundial, los Datos Personales sobre los cuales realiza el Tratamiento, para su utilización y Tratamiento conforme a esta Política de Protección de Datos Personales.

Igualmente IMAGINE CX SAS podrá entregar los Datos Personales a terceros no vinculados a IMAGINE CX SAS cuando:

- a. Se trate de contratistas en ejecución de contratos para el desarrollo de las actividades de IMAGINE CX SAS;
- b. Por transferencia a cualquier título de cualquier línea de negocio con la que se relaciona la información.

En todo caso, en los contratos de transmisión de Datos Personales, que se suscriban entre IMAGINE CX SAS y los Encargados para el Tratamiento de Datos Personales, se exigirá que la información sea tratada conforme a esta Política de Protección de Datos Personales y se incluirán las siguientes obligaciones en cabeza del respectivo Encargado:

- Dar Tratamiento, a nombre de IMAGINE CX SAS a los Datos Personales conforme los principios que los tutelan.
- Salvaguardar la seguridad de las bases de datos en los que se contengan Datos Personales.
- Guardar confidencialidad respecto del Tratamiento de los Datos Personales.

#### 18. LEGISLACIÓN APLICABLE

Esta Política de Protección de Datos Personales, el Aviso de Privacidad y el Formato de Autorización que hace parte de esta Política como Anexo 1, se rigen por lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de los Datos Personales a los que se refieren el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, el Decreto 1727 de 2009 y demás normas que las modifiquen, deroguen o sustituyan.

#### 19. AVISO DE PRIVACIDAD

Se informa a los Titular de datos de IMAGINE CX S.A.S., que el aviso de privacidad se encuentra publicado en la siguiente dirección electrónica:

[www.imaginecx.co/ley-de-proteccion-de-datos](http://www.imaginecx.co/ley-de-proteccion-de-datos)

#### 20. VIGENCIA

La presente Política cuenta con responsabilidades y procedimientos a seguir, aprobada en su totalidad por el Representante Legal, con vigencia a partir del 21 de abril de 2020.

**NÉSTOR DARIO VALDERRAMA CASTIBLANCO**  
**REPRESENTANTE LEGAL**  
**IMAGINE CX S.A.S.**