



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Ley 1581 de 2.012

INMOBILIARIA SOLUCIONES INTEGRALES SAS
NIT. 900.120.239-2

1. Identificación y Objetivo.

Responsable del Tratamiento: INMOBILIARIA SOLUCIONES INTEGRALES SAS, identificada con NIT. 900.120.239-2, domiciliada en la ciudad de Bogotá D.C., ubicada en la Carrera 15 # 124 – 91 Oficina 107 Edificio Supercentros, PBX 6372027, correo electrónico servicioalcliente@inmobiliariasolucionesintegrales.com

Objetivo: Conscientes de que en la prestación de los servicios inmobiliarios de administración, corretaje y arriendo inmobiliario recolectamos, almacenamos y en general tratamos información personal de nuestros clientes internos y externos, cuya naturaleza amerita la adopción de medidas jurídicas y técnicas de seguridad, hemos adoptado el presente manual que contiene las bases de datos que maneja nuestra compañía, identificando datos, tratamiento y finalidades, y regula a través de diferentes políticas y procedimientos el respeto del derecho del habeas data, conforme indica la ley 1581 de 2.012.

Alcance: El presente manual de políticas y procedimientos aplica para todos las bases de datos bajo custodia de nuestra compañía, sin perjuicio que consten en medios físicos o electrónicos. Actualmente, Inmobiliaria Soluciones Integrales SAS actúa como responsable por el tratamiento de la información de sus titulares, en tanto es quien decide sobre su recolección, destinación y uso, y no cuenta con encargados para el tratamiento de datos personales. No obstante, se reserva la facultad legal de contratar con terceros idóneos para que se encarguen del almacenamiento u otro tipo de operaciones de tratamiento que sean permitidas.

Las disposiciones del presenta Manual son de obligatorio cumplimiento no sólo para los empleados directos y en misión, sino para aquellos prestadores de servicios independientes y demás vinculados que eventualmente lleguen a conocer información personal de otros titulares.

Oficial de Privacidad: Al interior de la compañía se ha designado un oficial de privacidad para el cumplimiento de las siguientes obligaciones:



1. Velar por el cumplimiento de las medidas físicas y electrónicas de seguridad de la información aprobadas por la Compañía.
2. Identificar riesgos de amenaza en la seguridad de la información que reposa en las bases de datos objeto de administración.
3. Atender y resolver oportuna e integralmente las solicitudes, quejas y reclamos que eventualmente eleven los titulares de la información por concepto de habeas data.
4. Advertir la necesidad de modificar el presente manual, cuando existan modificaciones sustanciales en torno a las finalidades del tratamiento.
5. Retroalimentar a los demás trabajadores sobre el cumplimiento de la Ley 1581 de 2.012, y especialmente sobre la materialización del presente manual.

Con la adopción del presente Manual se designó como cuerpo oficial de la privacidad al Asistente Administrativo, correo electrónico servicioalcliente@inmobiliariasolucionesintegrales.com, PBX 6372077.

Si por algún motivo llegare a faltar esta área, las labores serán asumidas por la Gerencia general.

2. **Marco Jurídico.** El presente Manual se elaboró teniendo en cuenta las siguientes disposiciones legales y constitucionales:

Constitución Política de Colombia:

Artículo 15. Consagra el derecho constitucional que tienen todas las personas a su intimidad personal y familiar, así como a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

Artículo 20. Refiere el derecho que le asiste a toda persona de informar y recibir información veraz e imparcial, así como el de solicitar la rectificación de información en los términos de Ley.

Sentencia C – 748 de 2.011.

Por medio de la cual la Corte Constitucional declaró exequible el proyecto de Ley estatutaria número 184 de 2010 Senado, 046 de 2010 Cámara (Protección de Datos Personales), hoy Ley 1581 de 2.012.

Ley Estatutaria 1581 de 2.012:

Por medio de la cual se expidió el Régimen General de Protección de Datos Personales, el cual tiene por objeto: *“(...) desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma”.*

Esta ley resulta aplicable a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por parte de entidades públicas o privadas, con excepción de las bases de datos o archivos:

- Exclusivamente mantenidos en un ámbito doméstico, siempre y cuando no vayan a ser transferidos a terceros, caso en el cual aplica la precitada disposición.
- Cuya finalidad sea la defensa nacional, inteligencia y contrainteligencia.
- De información periodística y contenido editorial.
- De orden financiero regulados por la Ley 1266 de 2.008.
- Relacionados con el censo de población y vivienda de que trata la Ley 79 de 1.993.

Decreto 1377 de 2.013.

Por medio del cual se reglamentó parcialmente Ley Estatutaria 1581 de 2.012 en los aspectos relacionados con la autorización del Titular de información para el Tratamiento de sus datos personales, las políticas de Tratamiento de los Responsables y Encargados,

el ejercicio de los derechos de los Titulares de información, las transferencias de datos personales y la responsabilidad demostrada frente al Tratamiento de datos personales.

Decreto 886 de 2.014.

Por medio del cual se reglamentó la información mínima que debe contener el Registro Nacional de Bases de Datos.

3. Definiciones Básicas

Los siguientes conceptos son de origen legal y son retomados en el presente manual para precisar y aclarar las obligaciones que Inmobiliaria Soluciones Integrales SAS tiene como Responsable por el tratamiento de Datos Personales:

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 informa:

- Razón social y datos de contacto del responsable y/o encargado del tratamiento.
- El Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- Los derechos que le asisten al titular.
- Los mecanismos dispuestos por el responsable para que el titular conozca las políticas y procedimientos de tratamiento de datos personales, así como sus modificaciones, y lo relativo al ejercicio de su derecho de habeas data.
- Si el tratamiento recae sobre datos sensibles.

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular de los datos personales para llevar a cabo el tratamiento de datos personales. La autorización debe ser previa y expresa, y permitir su consulta posterior. En cualquier caso, se presume que el titular ha autorizado el tratamiento de datos personales, cuando realice conductas claras e inequívocas que permitan deducir su acuerdo con el tratamiento.

La autorización no será necesaria en los siguientes eventos; a) Cuando sea requerida por una autoridad administrativa o judicial en ejercicio de sus funciones, b) Cuando se trate de datos de naturaleza pública, c) Cuando sea necesario para atender casos de urgencia médica o autorizada, d) Cuando el tratamiento se realice con fines históricos, estadísticos o científicos que sean permitidos por la Ley. Aun en estos casos, Inmobiliaria Soluciones

Integrales SAS debe cumplir a cabalidad las políticas contenidas en el presente manual, así como las disposiciones de ley que resulten aplicables.

Base de datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o a varias personas naturales determinadas o determinables.

Dato público: Hacen parte de la información pública de las personas o se hacen públicos por la voluntad del titular. Ejemplo, el estado civil, antecedentes disciplinarios y fiscales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no están sujetos a reserva, entre otros.

Dato Privado: Toda información personal que tiene un conocimiento restringido, y en principio privado para el público en general. Ejemplo, datos de cuenta bancaria, monto de ingresos, etc.

Dato semiprivado: Su conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general. Dato financiero, crediticio, experiencia laboral.

Dato sensible: Hacen referencia a la vida íntima de la persona o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como, las convicciones religiosas o tendencias sexuales, y datos biométricos (huella, ADN, iris, rasgos faciales) El tratamiento de estos datos se encuentra prohibido salvo que el titular lo consienta, sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular, sea efectuado en el curso de actividades legítimas, se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial, o tenga una finalidad histórica, estadística o científica, caso en el cual se deben tomar las medidas necesarias para suprimir información sobre el titular.

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

Habeas data. Derecho fundamental en virtud del cual todas las personas pueden conocer, actualizar y rectificar la información que sobre ellas se han recogido en las diferentes bases de datos que manejan las entidades públicas y privadas. Igualmente, en virtud de

este derecho, las personas naturales pueden solicitar la supresión de la información que sobre los mismos reposan en diferentes bases de datos, siempre que no exista un deber legal o contractual de permanecer en ellas.

Responsable del tratamiento: 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.

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

4. Bases de Datos, forma y finalidades de Tratamiento

INMOBILIARIA SOLUCIONES INTEGRALES SAS es responsable por el tratamiento de ocho (8) Bases de Datos que a continuación se describen:

- **Trabajadores Directos:**

Clase de Base de Datos: Física. La información obra en diferentes carpetas y archivos ubicados en las instalaciones administrativas donde funciona la Compañía

Archivos que integran la base de datos:

- Fotografía.
- Hoja de Vida.
- Copia de documento de identidad.
- Concepto favorable de aptitud laboral.
- Diplomas y certificaciones académicas.
- Copia de documento de identidad y tarjeta o matrícula profesional.
- Certificaciones laborales.
- Contrato Laboral y anexos.
- Soportes de afiliación y pago a entidades de seguridad social y fondos de cesantías.
- Certificado de cuenta bancaria.
- Registro Civil de nacimiento, matrimonio y defunción de trabajador y familiares que dan lugar al reconocimiento de licencia.
- Historial Disciplinario.

Información personal objeto de tratamiento: Identificación, imagen personal (fotografía), estado civil, nivel académico, trayectoria laboral, aptitud para laborar, dirección y correo electrónico, número de cuenta bancaria, monto de ingresos laborales e imagen personal del trabajador. En esta base de datos también se encuentra información de nombre, teléfono y parentesco de contacto en caso de urgencia médica, y datos básicos de identificación y grado de escolaridad de hijos del trabajador para efectos de la afiliación al sistema de seguridad social en salud y gestión del subsidio de la caja de compensación.

Tratamiento y Finalidades: En desarrollo de la actividad patronal se recolecta, almacena, consulta, usa, informa a clientes, autoridades judiciales y administrativas competentes, y suprime información personal, cuando desaparece la necesidad de permanencia, para el desarrollo de las siguientes finalidades:

- Publicación de fotografías del equipo de trabajo en el sitio web, como estrategia comercial.
- Apertura de cuenta bancaria de nómina.
- Cumplimiento de obligaciones patronales tales como; Afiliación del trabajador y su núcleo familiar al sistema de seguridad social integral, pago de salarios, prestaciones sociales, aportes a seguridad social y parafiscales, otorgamiento de licencias y descansos debidos por ley, retención en la fuente por salarios, cumplimiento de obligaciones en materia de riesgos laborales.
- Suministro de información a los clientes, prospectos comerciales y demás interesados sobre el funcionario que prestará un servicio determinado.
- Ejercicio de potestades disciplinarias.
- Elaboración del carnet donde reposa la imagen personal y tipo de sangre como dato sensible, por razones de la normativa sobre seguridad y salud en el trabajo.
- Comunicación del nombre, teléfono y correo electrónico a aliados y entidades gremiales para desarrollo de actividades de formación de personal e integración del sector inmobiliario.
- Reporte de información exógena.
- Servicios de asesoría y consultoría externa.
- Conservación por el término mínimo de permanencia de ley.

Adicionalmente se recolecta información relativa al nombre y grado de escolaridad de los hijos de los trabajadores para efectos de la gestión del subsidio familiar.

- **Trabajadores en misión suministrados por empresa temporal:**

Clase de Base de Datos: Física. La información obra en diferentes carpetas y archivos ubicados en las instalaciones administrativas donde funciona la Compañía

Archivos que integran la base de datos:

- Hoja de Vida.
- Copia de documento de identidad.
- Soportes de pago a entidades de seguridad social.

Información personal objeto de tratamiento: Identificación, estado civil, nivel académico, trayectoria laboral, dirección y correo electrónico e imagen personal del trabajador en misión. En esta base de datos también se encuentra información de nombre, teléfono y parentesco de contacto en caso de urgencia médica.

Tratamiento y Finalidades: Se recolecta, almacena, consulta, usa, informa a clientes, y suprime, cuando desaparece la necesidad de permanencia, para el desarrollo de las siguientes finalidades:

- Ejercicio de las facultades de subordinación delegadas por la empresa de servicios temporales, en los términos de ley.
- Informar a los clientes, prospectos comerciales y demás interesados el nombre, documento de identidad y teléfono de contacto del empleado temporal que prestará un servicio determinado.

- **Prestadores de Servicios Independientes:**

Clase de Base de Datos: Física. La información obra en diferentes carpetas y archivos ubicados en las instalaciones administrativas donde funciona la Compañía

Archivos que integran la base de datos:

- Copia del contrato de obra o prestación de servicios.
- Copia del registro único tributario.
- Copia de documento de identidad.

Avenida Carrera 15 No. 124 – 91. Oficina 107 – Edificio Supercentros, Bogotá D.C. Colombia – PBX: 6 37 20 77
– FAX: 2 14 85 78 Extensión 106.

Celular: 3133503454. Email: servicioalcliente@inmobiliariasolucionesintegrales.com
www.inmobiliariasolucionesintegrales.com

- Soporte de pago a entidades de seguridad social

Información personal objeto de tratamiento: Identificación, dirección, teléfono y correo electrónico, monto de ingresos por actividad, calidades tributarias, relación con entidades de seguridad social integral, y datos de contacto de urgencia en cumplimiento de la normativa sobre seguridad y salud en el trabajo.

Tratamiento y Finalidades: Se recolecta, almacena, consulta, usa, informa a clientes, autoridades judiciales y administrativas competentes, y suprime información personal, cuando desaparece la necesidad de permanencia, para el desarrollo de las siguientes finalidades:

- Celebración, ejecución y liquidación del contrato de prestación de servicios u obra civil.
- Pago de honorarios y servicios, así como práctica de retención en la fuente a que haya lugar.
- Verificación de cumplimiento de obligaciones legales en pago de aportes como independientes.
- Notificación a arrendatarios y propietarios sobre el sujeto que prestará un servicio determinado (nombre, documento de identidad y teléfono de contacto)
- Reporte de información exógena.
- Servicios de asesoría y consultoría externa.
- Conservación por el término mínimo de permanencia de ley.

- **Cientes – Propietarios con contrato de administración:**

Clase de Base de Datos: Física. La información obra en diferentes carpetas y archivos ubicados en las instalaciones administrativas donde funciona la Compañía

Archivos que integran la base de datos:

- Contrato de administración inmobiliaria.
- Copia de documento de identidad.
- Certificado de tradición y libertad y copia de impuesto predial del inmueble entregado en administración.
- Extracto de cuenta mensual donde se detallan pagos y descuentos realizados.

Información personal objeto de tratamiento: Identificación, dirección, teléfono y correo electrónico, número de cuenta bancaria del propietario y de terceros designados como beneficiarios del pago en el canon de arrendamiento.

Tratamiento y Finalidades: Se recolecta, almacena, consulta, usa y suprime, cuando desaparece la necesidad de permanencia, para el desarrollo de las siguientes finalidades:

- Celebración, ejecución y liquidación del contrato de administración inmobiliaria.
- Consignación del canon de arrendamiento y envío o puesta a disposición de extracto de cuenta.
- Servicios de asesoría y consultoría externa.
- Publicidad y comercialización de bienes y servicios ofrecidos por la Compañía y sus aliados inmobiliarios.
- Fidelización de clientes, mediante el envío de comunicaciones de felicitaciones en fechas comerciales, entre otras acciones de retención y consecución de clientela.
- Mantener una comunicación efectiva a través de diferentes canales, tales como, correo electrónico o postal, mensajes SMS, vía WhatsApp y/o a través de redes sociales.
- Evaluación de la prestación del servicio.
- Reporte de información exógena.
- Conservación por el término mínimo de permanencia de ley.

- **Cientes – Propietarios con contrato de consignación:**

Clase de Base de Datos: Física. La información obra en diferentes carpetas y archivos ubicados en las instalaciones administrativas donde funciona la Compañía

Archivos que integran la base de datos:

- Contrato de consignación inmobiliaria.
- Copia de documento de identidad.

Información personal objeto de tratamiento: Identificación, dirección, teléfono y correo electrónico.

Tratamiento y Finalidades: Se recolecta, almacena, consulta, usa y suprime, cuando desaparece la necesidad de permanencia, para el desarrollo de las siguientes finalidades:

Avenida Carrera 15 No. 124 – 91. Oficina 107 – Edificio Supercentros, Bogotá D.C. Colombia – PBX: 6 37 20 77
– FAX: 2 14 85 78 Extensión 106.

Celular: 3133503454. Email: servicioalcliente@inmobiliariasolucionesintegrales.com
www.inmobiliariasolucionesintegrales.com

- Desarrollo de gestiones comerciales de exhibición y consecución de potenciales arrendatarios o compradores, según interés del propietario.
- Celebración y ejecución del contrato de consignación inmobiliaria.
- Publicidad y comercialización de bienes y servicios ofrecidos por la Compañía y sus aliados inmobiliarios.
- Fidelización de clientes, mediante el envío de comunicaciones de felicitaciones en fechas comerciales, entre otras acciones de retención y consecución de clientela.
- Mantener una comunicación efectiva a través de diferentes canales, tales como, correo electrónico o postal, mensajes SMS, vía WhatsApp y/o a través de redes sociales.
- Evaluación de la prestación del servicio.
- Reporte de información exógena.
- Conservación por el término mínimo de permanencia de ley.

- **Cientes – Arrendatarios y deudores solidarios:**

Clase de Base de Datos: Física. La información obra en diferentes carpetas y archivos ubicados en las instalaciones administrativas donde funciona la Compañía

Archivos que integran la base de datos:

- Contrato de arrendamiento.
- Copia de documento de identidad.
- Copia del formulario de estudio de capacidad financiera radicado ante la aseguradora o afianzadora, sin anexos.

Información personal objeto de tratamiento: Identificación, dirección, teléfono y correo electrónico, así como propiedades e ingresos declarados en el formulario de estudio de capacidad financiera.

Tratamiento y Finalidades: Se recolecta, almacena, consulta, usa y suprime, cuando desaparece la necesidad de permanencia, para el desarrollo de las siguientes finalidades:

- Hacer seguimiento al trámite de radicación de solicitud de estudio de capacidad financiera.
- Celebración, ejecución y liquidación del contrato de arrendamiento.
- Envío de facturas al arrendatario.

Avenida Carrera 15 No. 124 – 91. Oficina 107 – Edificio Supercentros, Bogotá D.C. Colombia – PBX: 6 37 20 77
– FAX: 2 14 85 78 Extensión 106.

Celular: 3133503454. Email: servicioalcliente@inmobiliariasolucionesintegrales.com
www.inmobiliariasolucionesintegrales.com

- Notificación al arrendatario sobre el prestador de servicios que realizará las mejoras y reparaciones al inmueble arrendado. Si el arrendatario lo autoriza, se suministra su nombre y número de teléfono al prestador del servicio para que coordinen la visita y la realización de las obras.
 - Cobro pre jurídico por incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato.
 - Reporte de incumplimiento a la entidad aseguradora o afianzadora correspondiente.
 - Publicidad y comercialización de bienes y servicios ofrecidos por la Compañía y sus aliados inmobiliarios.
 - Fidelización de clientes, mediante el envío de comunicaciones de felicitaciones en fechas comerciales, entre otras acciones de retención y consecución de clientela.
 - Mantener una comunicación efectiva a través de diferentes canales, tales como, correo electrónico o postal, mensajes SMS, vía WhatsApp y/o a través de redes sociales.
 - Evaluación de la prestación del servicio.
 - En el contrato de arrendamiento obra la huella del arrendatario y del deudor solidario, como dato biométrico, para efectos de identificación y ejecución contractual. Este dato no se copia, transfiere ni se usa para fin diferente a la simple conservación en el documento que lo contiene.
 - Conservación por el término mínimo de permanencia de ley.
- **Prospectos comerciales**

Clase de Base de Datos: Electrónica. La información obra en equipos de cómputo ubicados en las instalaciones administrativas donde funciona la Compañía

Archivos que integran la base de datos:

- Registro electrónico en programa informático.

Información personal objeto de tratamiento: Nombre, teléfono y correo electrónico.

Tratamiento y Finalidades: Se recolecta, almacena, usa y suprime, cuando desaparece la necesidad de permanencia, para el desarrollo de las siguientes finalidades:

- Ofrecer al prospecto que se comunica telefónicamente, bienes y servicios en los que haya manifestado un interés inicial, así como para hacer seguimiento al proceso comercial. No se comparte con terceros ni se divulga.

Avenida Carrera 15 No. 124 – 91. Oficina 107 – Edificio Supercentros, Bogotá D.C. Colombia – PBX: 6 37 20 77
– FAX: 2 14 85 78 Extensión 106.

Celular: 3133503454. Email: servicioalcliente@inmobiliariasolucionesintegrales.com
www.inmobiliariasolucionesintegrales.com

- Interactuar con usuarios de redes sociales que hayan aceptado solicitudes de amistad o hayan efectuado comentarios a las publicaciones institucionales.

- **Contabilidad:**

Clase de Base de Datos: Electrónica. La información obra en equipos de cómputo ubicados en las instalaciones administrativas donde funciona la Compañía

Archivos que integran la base de datos:

- Registro electrónico del software contable.

Información personal objeto de tratamiento: Identificación, ubicación y relación de pagos y retenciones practicadas.

Tratamiento y Finalidades: Se recolecta, almacena, usa y suprime, cuando desaparece la necesidad de permanencia, para el desarrollo de las siguientes finalidades:

- Cumplir con obligación legal de procesamiento contable.
- Realizar y controlar ingresos, costos y gastos de la organización.

5. Principios para el tratamiento de datos personales

El tratamiento de datos personales estará sujeto a la materialización de los siguientes principios:

Legalidad: El tratamiento de datos personales es una actividad reglada y por tanto Inmobiliaria Soluciones Integrales SAS lo realiza bajo los parámetros de la Ley 1581 de 2.012, sus decretos reglamentarios, las normas que las sustituyan, derogan o subroguen.

Finalidad: El tratamiento obedece a una finalidad legítima, conforme a lo consagrado en acápite tercero de este manual.

Libertad: Todo tratamiento de datos personales que realice Inmobiliaria Soluciones Integrales SAS está respaldado por el consentimiento previo, expreso e informado del titular, salvo las excepciones de ley.

Veracidad: La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Inmobiliaria Soluciones Integrales SAS realizará actividades de actualización de los datos vigentes de sus titulares de la información.

Transparencia: Inmobiliaria Soluciones Integrales SAS informa a sus titulares previamente que datos requiere tratar y cuál es la finalidad para la cual se precisan.

Acceso y circulación restringida: Sólo las dependencias, funcionarios y prestadores de servicios autorizados pueden tratar los datos personales suministrados por los titulares, y únicamente para el cumplimiento de sus funciones.

Seguridad: Inmobiliaria Soluciones Integrales SAS adopta las medidas físicas y tecnológicas necesarias para salvaguardar los datos personales puestos a su disposición, y evitar su alteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Para el efecto, Inmobiliaria Soluciones Integrales SAS cuenta con una Política de Seguridad de la Información.

Confidencialidad: Inmobiliaria Soluciones Integrales SAS guarda estricta confidencialidad sobre la información de los titulares que goce de este carácter, para lo cual suscribe acuerdos de confidencialidad con trabajadores y prestadores de servicios, los cuales pueden constar al interior de cada contrato o como documento adicional.

6. Derecho de Habeas Data y Procedimiento para su ejercicio

Los titulares de la información que reposan en las bases de datos de Inmobiliaria Soluciones Integrales SAS, pueden ejercer su derecho de habeas data, a través de las siguientes modalidades:

6.1 Consulta: A través de este mecanismo el titular puede:

- Conocer los datos personales que administra la Inmobiliaria.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a la Inmobiliaria para el tratamiento de datos personales.
- Conocer el uso que se le ha dado a sus datos personales.

Avenida Carrera 15 No. 124 – 91. Oficina 107 – Edificio Supercentros, Bogotá D.C. Colombia – PBX: 6 37 20 77
– FAX: 2 14 85 78 Extensión 106.

Celular: 3133503454. Email: servicioalcliente@inmobiliariasolucionesintegrales.com
www.inmobiliariasolucionesintegrales.com

Para este efecto, el titular deberá llevar a cabo el siguiente procedimiento:

- ✓ **Elaboración y Radicación.** El titular deberá elaborar la solicitud indicando expresamente su nombre, documento de identidad, el objeto de su solicitud y la dirección física o electrónica donde recibirá notificaciones, acreditando que es el titular de la información, o que se encuentra legitimado para ello, en razón del mandato o representación concedida por el titular, para lo cual deberá allegar la documentación que demuestre tal condición.

La comunicación puede ser radicada en las instalaciones de Inmobiliaria Soluciones Integrales S.A.S, las cuales se encuentran ubicadas en la Avenida Carrera 15 # 124 – 91 oficina 107 de Bogotá, en horario de oficina, o mediante el envío de un correo electrónico a la cuenta servicioalcliente@inmobiliariasolucionesintegrales.com. Una vez la Inmobiliaria reciba la solicitud, le asignará un número de consecutivo que deberá registrar en un libro de registro. Si se trata de una solicitud física, se colocará en la copia del documento, la constancia del recibido.

- ✓ **Confirmación del solicitante.** Tan pronto reciba la solicitud, el titular del área administrativa verificará que quien dirigió la solicitud tiene legitimación por activa, esto es, que es el titular, el representante, apoderado o causahabiente en los términos de ley. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquel, se tendrá por no presentada. En este evento, la Inmobiliaria deberá remitir la notificación respectiva a la dirección física o electrónica informada.
- ✓ **Análisis de la solicitud.** La inmobiliaria procederá a revisar la información del titular que reposa en sus bases de datos administradas, y determinará la información que considere relevante para dar una adecuada respuesta a la solicitud. Así mismo deberá determinar si existe algún impedimento legal o normativo para ejecutar la solicitud, en tal caso, deberá informar al solicitante las razones por las cuales no puede atender su solicitud.
- ✓ **Respuesta y Notificación.** La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Vencido el término sin que pudiese atender la consulta, se informará al interesado por escrito o correo electrónico las razones del retraso y la fecha en que se atenderá la consulta,

la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo. Si por algún motivo el titular no indica una dirección física o electrónica de notificaciones, y la solicitud ha sido elevada a través de correo electrónico, se dará respuesta por el mismo canal.

6.2 El Reclamo: A través de este medio, el titular puede:

- Solicitar la actualización y/o rectificación de datos personales que considere inexactos, incompletos, fraccionados, o que induzcan a error.
- Advertir el incumplimiento de los deberes de la Inmobiliaria como responsable del tratamiento.
- Solicitar la supresión de sus datos personales cuando:
 - Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2.012.
 - Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados.
 - Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recolectados.

Para este efecto, el titular deberá llevar a cabo el siguiente procedimiento:

- ✓ **Elaboración y Radicación.** El titular deberá elaborar el reclamo indicando expresamente su nombre, documento de identidad, su pretensión y la dirección física o electrónica donde recibirá notificaciones. Para este efecto debe acreditar que es el titular de la información, o que se encuentra legitimado para ello, en razón del mandato o representación concedida por el titular, para lo cual deberá allegar la documentación que demuestre tal condición. Igualmente se precisa que allegue las pruebas que tenga en su poder y respalden la reclamación.

La comunicación puede ser radicada en las instalaciones de la Inmobiliaria Soluciones Integrales S.A.S ubicadas en la Avenida Carrera 15 # 124 – 91 oficina 107 de Bogotá, en horario de oficina, o mediante el envío de un correo electrónico a la cuenta servicioalcliente@inmobiliariasolucionesintegrales.com. Una vez la Inmobiliaria reciba la solicitud, le asignará un número de consecutivo que deberá registrar en el libro pertinente. Si se trata de una solicitud física, se colocará en la copia del documento la constancia del recibido.

- ✓ **Traslado en caso de incompetencia.** Es posible que el reclamo no sea dirigido al área administrativa como área competente, en este caso, quien lo reciba debe dar traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al solicitante. Cuando el reclamo sea formulado por persona distinta del titular y no acredite que la misma actúa en representación de aquel, se tendrá por no presentado. En este evento, se notificará esta circunstancia a la dirección física o electrónica informada.

- ✓ **Validación preliminar.** Una vez el funcionario competente reciba la solicitud, verificará que cumpla con el lleno de los requisitos formales dispuestos en el presente Manual, y en caso de encontrar deficiencias de este tipo, tendrá que notificarlas al solicitante por escrito dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, para que proceda a subsanarla. Si transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, no se subsana las falencias anotadas, se entenderá que hay desistimiento.

- ✓ **Registro y estudio de fondo.** Una vez recibido el 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 el reclamo sea decidido. Posteriormente, la Inmobiliaria revisará si existe algún impedimento legal o normativo para ejecutar la solicitud, verbigracia:
 - Cuando el titular tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
 - No sea posible efectuar la eliminación del dato por orden de autoridad judicial o administrativa.
 - Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular, o para garantizar el cumplimiento de una obligación legalmente adquirida por éste.

- ✓ **Respuesta.** 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 por escrito o correo electrónico 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 (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término. La notificación se hará en la dirección indicada por el petitionario, o en su defecto, por el mismo canal que se recibió el reclamo.

6.3 Actuaciones ante la Superintendencia de Industria y Comercio: El titular adicionalmente podrá:

- Presentar quejas respetuosas por infracciones a la Ley 1581 de 2.012 y demás normas que la modifiquen, subroguen o deroguen.
- Solicitar la supresión de los datos personales administrados por la Inmobiliaria, cuando con el tratamiento se vulneren derechos y/o garantías legales y constitucionales.
- Demás consagrados en la Ley 1581 de 2.012, las normas que lo reglamenten o modifiquen.

7. Deberes Generales de Inmobiliaria Soluciones Integrales SAS

La Inmobiliaria tiene presente en todo momento que los datos personales son de propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido hará uso de ellos para el cumplimiento de las finalidades previamente definidas, respetando en todo caso los derechos contenidos en la constitución política, la Ley 1581 de 2.012 y normativa aplicable. Considerando que la Inmobiliaria define los fines y medios esenciales para el tratamiento de datos, es **responsable** de las siguientes obligaciones:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- Informar al Titular sobre la finalidad de la recolección de datos personales, y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- 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.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado.
- Conservar la información bajo condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- Exigir al Encargado del Tratamiento el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Tramitar las consultas y reclamos elevados por el titular.
- Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- Informar al titular sobre el uso de sus datos, previa solicitud.
- Notificar 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.
- Cumplir las instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Si la Inmobiliaria llegare a fungir como **encargada** del tratamiento de datos personales, además de las obligaciones previamente anunciadas, debe cumplir con las siguientes:

- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos solicitados.
- Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los 5 días hábiles contados a partir de su recibo.
- Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite”, cuando corresponda.
- 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.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

8. Políticas Especiales del Tratamiento de Datos a cargo de Inmobiliaria Soluciones Integrales SAS

Algunas de las políticas concretas que la Inmobiliaria desarrolla y ejecuta para el cumplimiento de la normativa sobre habeas data, son las siguientes:

i. Política y Procedimiento de autorización para el tratamiento de datos personales.

Avenida Carrera 15 No. 124 – 91. Oficina 107 – Edificio Supercentros, Bogotá D.C. Colombia – PBX: 6 37 20 77
– FAX: 2 14 85 78 Extensión 106.

Celular: 3133503454. Email: servicioalcliente@inmobiliariasolucionesintegrales.com
www.inmobiliariasolucionesintegrales.com

En cualquier evento de recolección de información personal, la Inmobiliaria obtiene autorización del titular para el tratamiento respectivo, ya sea a través de documentos físicos, electrónicos o cualquier otro formato que permita su posterior consulta, así:

- a. Trabajadores: En el contrato de trabajo y/o en sus anexos se discriminan los datos a recolectar, las razones por las cuales se requiere tratar la información personal del trabajador, su derecho al habeas data, y los procedimientos para el ejercicio de sus derechos, para que libre y voluntariamente decida si acepta o no el tratamiento, con la suscripción del documento.

El funcionario encargado de la contratación, brinda al trabajador toda la información que resulte necesaria para el ejercicio de su derecho a la libertad informática, junto con la capacitación sobre manejo restringido de la información personal que conozca o llegue a conocer en ejercicio de su cargo, respecto de otros titulares de información.

- b. Trabajadores en misión: En documento pro forma se discriminan los datos a recolectar, las razones por las cuales se requiere tratar la información personal del trabajador en misión, su derecho al habeas data, y los procedimientos para el ejercicio de sus derechos, para que libre y voluntariamente decida si acepta o no el tratamiento, con la suscripción del documento.

La gerencia brinda al trabajador en misión toda la información que resulte necesaria para el ejercicio de su derecho a la libertad informática, junto con la capacitación sobre manejo restringido de la información personal que conozca o llegue a conocer en ejercicio de su cargo, respecto de otros titulares de información.

- c. Prestadores de servicios independientes: En el contrato de prestación de servicios, anexo, orden de servicios o documento independiente, se indican los datos a recolectar, operaciones y finalidades de tratamiento, el sentido del derecho al habeas data, los canales para su ejercicio, y demás aspectos propios del aviso de privacidad, a fin que el titular indique si está o no de acuerdo con el tratamiento. Esta información además es objeto de ilustración al momento de la capacitación.

Cuando el prestador de servicios deba conocer información personal de otros titulares de la información, se le dan a conocer adicionalmente las restricciones sobre

el tratamiento de datos y protocolos internos de seguridad de la información.

- d. Propietarios, Arrendatarios y Deudores Solidarios: En el contrato de administración inmobiliaria, el contrato de consignación y el contrato de arrendamiento se incluye una disposición contractual en la cual se indican los datos personales que la Inmobiliaria conocerá respecto de los clientes personas naturales, así como de los administradores y trabajadores designados por clientes personas jurídicas. Igualmente se informan las finalidades del tratamiento, los derechos de los titulares de la información y los canales habilitados para su ejercicio. Previa suscripción del documento, el asesor comercial indica al cliente sobre las políticas de seguridad de la información que se manejan al interior de la Inmobiliaria, y la libertad que le asiste de aceptar o no el tratamiento de datos personales.
- e. Prospectos comerciales: Cuando un prospecto se comunica con la inmobiliaria para indagar sobre un inmueble que se oferta en arriendo o venta, se le pregunta si autoriza que lo llamen para agendar una cita, y se le pregunta si autoriza el envío de mensajes electrónicos sobre inmuebles que pueden ser de su interés. Si el titular no concede su autorización, no se devuelve la llamada al número desde el cual se realizó la llamada, no se intenta contactar al prospecto.

Aunado a lo anterior, en las instalaciones y en la página web de la Inmobiliaria se fija un aviso de privacidad en los términos de ley, donde se indican datos del responsable de datos personales, las finalidades que motivan el tratamiento, los derechos de los titulares y precisión de si el tratamiento recae o no sobre datos sensibles, el cual tiene una función adicional, y es la de informar al titular sus derechos, cuando quiera que no se requiera de la autorización.

En cualquier caso, de conformidad con lo establecido en el artículo 7º del Decreto 1377 de 2.013, se presume que el titular ha autorizado el tratamiento de datos personales, cuando realice conductas claras e inequívocas que permitan deducir su acuerdo con el tratamiento. Estas conductas deben ser activas, de manera tal que, el silencio nunca podrá ser considerado como aceptación. Para este efecto se ha definido como conducta inequívoca aquella que *“no admite duda o equivocación del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización”* (Concepto 17 – 12784 Superintendencia de Industria y Comercio)

ii. Política de tratamiento restringido y razonable.

Cuando los arrendatarios nos solicitan copia del contrato de administración celebrado con los propietarios titulares de los inmuebles, a fin de verificar nuestra legitimidad como mandatarios, remitimos el documento ocultando datos personales del propietario que no sean públicos y que no sean estrictamente necesarios para el fin requerido.

Los datos personales privados, semi – privados, sensibles y de niños objeto de administración no son objeto de transferencia, divulgación ni publicación, a menos que corresponda hacerlo en virtud de las excepciones de ley, por ejemplo, para la gestión de subsidio escolar y afiliación al sistema de seguridad social en salud.

La huella como dato sensible que reposa en los contratos de arrendamiento por exigencia de la aseguradora o afianzadora que ampare el cumplimiento legal, sólo se conserva porque hace parte integrante del acuerdo de voluntades, pero no se copia, no se transfiere, no se comparte ni se da tratamiento distinto a la simple conservación.

Los datos financieros y económicos reportados por arrendatarios y deudores solidarios se conservan en tanto constan en el formulario de estudio de capacidad financiera remitido a la aseguradora o afianzadora pertinente, pero no se copian, transfieren ni se usan para fines diferentes a la simple conservación del documento que los contiene, y a la consulta de los datos de contacto allí consagrados, cuando los canales suministrados contractualmente no son suficientes para los fines pertinentes.

La imagen personal y RH conocido respecto de los trabajadores sólo es recolectado para dar cumplimiento a la normativa sobre seguridad y salud en el trabajo, y sólo se usa para la elaboración del carnet de identificación, en caso de necesidad o urgencia médica.

Cuando un trabajador se retira de la Inmobiliaria, cualquiera que sea su causa, se notifica a los administradores de propiedades horizontales sobre su retiro, si previamente se ha presentado como funcionario autorizado para la exhibición de inmuebles.

iii. Política de confidencialidad.

Para garantizar la confidencialidad de la información puesta bajo nuestra custodia, exigimos a nuestros trabajadores y prestadores de servicios independientes la suscripción de acuerdos de no divulgación o de confidencialidad, donde se impone la carga de proteger la información personal que conozcan en ejercicio de sus cargos o calidades, de dar el tratamiento que estrictamente se requiera para cumplir con los encargos encomendados, y de no divulgarlos. La obligación de confidencialidad mencionada permanece incluso después de terminado el vínculo contractual.

La confidencialidad de la información es una máxima de observancia imperativa para la Inmobiliaria, por este motivo, el incumplimiento de esta obligación constituye falta grave y justa causa de despido de los trabajadores, así como causa de terminación unilateral de los contratos de prestación de servicios celebrados con nuestros trabajadores independientes.

Igualmente realizamos capacitaciones a trabajadores y prestadores de servicios sobre la ley 1581 de 2.012 y los deberes de la Compañía frente al tratamiento de datos personales de sus titulares.

iv. Política de respeto a la voluntad del titular.

Inmobiliaria Soluciones Integrales SAS tiene presente en todo momento el derecho a la autodeterminación informática de los titulares, por este motivo, cuando media solicitud de eliminación de datos personales, actúa así:

- a. Si existe un deber de legal o contractual de tratamiento o permanencia, se da respuesta oportuna sobre la imposibilidad de acceder a la solicitud, pero se indica que los datos serán utilizados solamente para el estricto desarrollo del acuerdo de voluntades celebrado entre las partes o para el cumplimiento de ley. Verbigracia, puede suceder que los datos personales de un propietario deban conservarse por el término mínimo de permanencia de ley después de culminada la relación contractual, no obstante, no hay razón para forzar al antiguo cliente a que reciba información promocional sobre nuestros bienes y servicios. En estos casos, se informa que se seguirá almacenando con sujeción a la ley, pero que no se utilizará para fines comerciales u otros diversos.
- b. Si no existe un deber legal o contractual de tratamiento o permanencia, los datos personales son eliminados.

- c. En caso de proceder una revocatoria de tipo parcial de la autorización para el Tratamiento de Datos Personales para algunas de las finalidades, la Inmobiliaria podrá seguir utilizando los datos para las demás finalidades respecto de las cuales no proceda dicha revocatoria.

v. Notificación de variación de las políticas de tratamiento de datos personales.

Nuestras políticas para el tratamiento de Datos Personales podrán ser modificadas en cualquier momento, con sujeción a la normatividad vigente. Estas entrarán en vigencia y tendrán efectos desde su publicación en la página web o el mecanismo que considere idóneo la entidad.

vi. Medidas especiales de seguridad de la información.

Contamos con una política escrita de seguridad de la información que prevé entre otros los siguientes mecanismos:

- a. Los jefes de áreas elaboran un inventario de los activos de la información, el cual es objeto de verificación y actualización cuando resulta necesario.
- b. Nuestros trabajadores y prestadores de servicios suscriben un acuerdo de confidencialidad y manejo restringido de datos personales que conozcan o lleguen a conocer en ejercicio de sus cargos.
- c. Se realizan charlas y capacitaciones al personal interno y externo sobre el adecuado tratamiento de información personal.
- d. La información de propiedad registrada en dispositivos electrónicos e informáticos, sean de propiedad o tenencia de la Inmobiliaria, sigue siendo de su propiedad exclusiva, en este sentido, los trabajadores reconocen que se trata de una herramienta de trabajo y que ni tienen expectativa alguna de titularidad, hecho que se asegura a través del clausulado contractual.
- e. Para fines de seguridad y mantenimiento de la red, los funcionarios encargados de la seguridad de la información y la gerencia en general, están facultados contractualmente

para supervisar equipos de cómputo, sistemas y tráfico de red, en cualquier tiempo, para evitar la divulgación no autorizada y tratamiento no permitido de información personal e institucional.

- f. A nuestros trabajadores se les exige el cumplimiento de los siguientes deberes:
- Guardar bajo llave, documentos impresos que contengan información clasificada, al terminar la jornada laboral, o ante la ausencia del funcionario encargado de la custodia.
 - No hacer uso de la red de datos de la Inmobiliaria para obtener, mantener o difundir material publicitario o comercial, así como distribución de cadenas de correos no relacionados con sus funciones.
 - No instalar software en la plataforma tecnológica, cuyo uso no esté autorizado por la Inmobiliaria.
 - No destruir la documentación de los titulares, sin seguir los parámetros establecidos por la Inmobiliaria.
 - No descuidar información clasificada de la institución, sin las medidas apropiadas de seguridad que garanticen su protección.
 - No conectar computadores portátiles u otros dispositivos electrónicos personales a la red de datos de la Inmobiliaria.
 - No permitir el uso de la identidad digital (cuenta de usuario y contraseña de su equipo o correo institucional) a un tercero.
 - No entregar, enseñar y divulgar información no pública a personas o entidades no autorizadas.
 - No otorgar privilegios de acceso a los activos de información a funcionarios o terceros no autorizados.
 - Reportar a la mayor brevedad posible, la ocurrencia de hurto, pérdida o extravío de información personal contenida en archivos físicos o electrónicos, con miras a poner en marcha el plan de manejo de incidentes de seguridad.
- g. El personal que se encuentra en vacaciones, licencias o fuera de su cargo, queda bloqueado para acceder a los activos informáticos de la Inmobiliaria.
- h. A la terminación de todo vínculo contractual, los trabajadores y prestadores de servicios independientes deben devolver la información recibida y abstenerse de guardar copia de

la misma. De igual manera, hacen entrega de todos los recursos tecnológicos y otros activos que les fueron suministrados en el momento de su vinculación.

- i. Las carpetas con información sensible se encuentran almacenadas en un sitio de acceso restringido.
- j. Los equipos de cómputo, se ubican de tal manera que se reduce el riesgo de visualización de la información por personas no autorizadas, durante su uso.
- k. Se realiza mantenimiento preventivo a los equipos de acuerdo con los intervalos de servicio y especificaciones recomendados por el proveedor.
- l. Sólo el personal de mantenimiento autorizado puede llevar a cabo reparaciones en los equipos.
- m. Se procede a la eliminación de manera segura la información confidencial que contenga cualquier equipo que sea necesario retirar, realizándose previamente las respectivas copias de respaldo.
- n. El responsable funcional del equipo acompañará el mantenimiento de los equipos que contengan información sensible para evitar su copia o divulgación no autorizada.
- o. Las contraseñas a nivel del sistema y del usuario son personales, intransferibles y cumplen con una longitud mínima de caracteres alfanuméricos, de manera que se impida el acceso deliberado por parte de un tercero. Está prohibido compartir o divulgar la clave personal.
- p. Los equipos de cómputo deben estar protegidos con un protector de pantalla protegido por contraseña con la función de activación automática establecida en 10 minutos o menos. Debe bloquear la pantalla o cerrar la sesión cuando el dispositivo está sin vigilancia.

Dado en Bogotá D.C., a los 11 días del mes de diciembre de 2.015.

Actualizado en junio 23 de 2.017: Identificación Precisa de Base de Datos y otros.

Actualizado en septiembre 4 de 2.017: Cambio de canal de atención electrónico por migración de sitio web y otros.