

**MANUAL DE POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES  
AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA NIT. 900.140.043**

**TABLA DE CONTENIDO**

**INTRODUCCION**

**CAPITULO 1**

**ASPECTOS GENERALES**

- 1.1. OBJETO Y APLICACIÓN
- 1.2. EL ALCANCE
- 1.3. MARCO NORMATIVO DE LA POLÍTICA
- 1.4. DESARROLLO DE LA POLÍTICA
- 1.5. ESTRATEGIA
  - 1.5.1 El Tratamiento y Protección
  - 1.5.2. Divulgación y Capacitación.
  - 1.5.3 Organización y Gestión del riesgo.
- 1.6. DEFINICIONES

**CAPITULO 2**

**LOS PRINCIPIOS RECTORES**

- 2.1. Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos
- 2.2. Principio de finalidad
- 2.3. Principio de libertad
- 2.4. Principio de veracidad o calidad
- 2.5. Principio de transparencia
- 2.6. Principio de acceso y circulación restringida
- 2.7. Principio de seguridad
- 2.8. Principio de confidencialidad

**CAPITULO 3**

**CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS**

- 3.1 Tratamiento de Datos Personales Sensibles
- 3.2. Derechos de los niños, niñas y adolescentes.

## **CAPITULO 4**

### **CLASIFICACIÓN DE INFORMACIÓN Y DE BASES DE DATOS**

- 4.1. Bases de datos Confidenciales
- 4.2. Bases de datos con Información Sensible
- 4.3. Bases de datos con Información Pública
- 4.4. Identificación Base de Datos:

## **CAPITULO 5**

### **DERECHOS Y CONDICIONES DE LEGALIDAD PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS**

## **CAPITULO 6**

### **DEBERES DE AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES**

#### **6.1 POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

**6.1.1.** Generalidades Sobre la Autorización  
AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA

**6.1.2.** Garantías del Derecho de Acceso  
AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA

## **CAPITULO 7**

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

**7.1.** La Consulta

**7.2.** Reclamos

**7.3.** Rectificación y Actualización de Datos  
AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA

**7.4.** Supresión de Datos

**7.5.** Revocatoria de la Autorización

**7.6.** Cláusula Formularios y Contratos

**7.7.** Transferencia de Datos Personales a Terceros Países

## **CAPITULO 8**

### **REGLAS GENERALES APLICABLES**

**8.1** PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES AL INTERIOR DE AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA

**8.1.1** Los Responsables

**8.2.** Los Encargados

**8.3.** Deberes de los Encargados.

**8.4.** EL REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

## **CAPITULO 9**

### **VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN**

# MANUAL DE POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

## AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA NIT. 900.140.043

### INTRODUCCION

**AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA**, es una empresa que en el desarrollo de su objeto social se dedica a la actividad inmobiliaria realizada con bienes propios arrendados, entendiéndose como clientes (propietarios) y usuarios (arrendatarios), llegando a conocer información personal de contacto de personas que son clientes y usuarios directos; como también aquellos que de una u otra forma no lo son. En el desarrollo de su actividad **AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA** busca acercarse a personas que no son sus clientes, pero que podrían llegar a serlo, y que para ello serán utilizados sus datos personales en Colombia; según lo contempla la ley 1581 de 2012 “**Ley General de Protección de Datos Personales**”. Igualmente cuando se solicite, obtenga o administre información personal de sus empleados, contratistas y/o proveedores.

**AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA** es respetuosa de las personas y por ende de sus datos personales, por ello buscara informar de manera suficiente a las mismas sobre los derechos que tienen en calidad de titulares de la información, como también la disposición de la normatividad vigente a la cual tienen derechos y deberes.

### CAPITULO 1

#### ASPECTOS GENERALES

##### 1.2. OBJETO Y APLICACIÓN

**AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA**, establece el manual de **POLITICA DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES**, cuyo objeto es pretender regular la

solicitud de autorización, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación, la supresión y la consulta de datos personales, basado en las herramientas que garanticen los principios de **legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y la confidencialidad** del registro de la información para el tratamiento de datos personales.

Nuestra Política se encuentra amparada en los mandatos establecidos por la **LEY ESTATUTARIA 1581 DE 2012**, reglamentada parcialmente por el **Decreto Nacional 1377 de 2013**; y demás decretos y normas que contemplen modificaciones o derogaciones de la misma.

## **1.2 EL ALCANCE**

**AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA**, establece en su Política aplicar en todos sus procesos administrativos, organizacionales y de control, la cual deberán cumplirse por parte de altos directivos, funcionarios, contratistas y terceros que establezcan vínculo laboral o relación directa o indirectamente con la empresa.

La presente Política se integrara con los Manuales de Políticas de Seguridad y de Gestión de Activos de la Información.

## **1.3 MARCO NORMATIVO DE LA POLÍTICA**

La presente Política aplicara el tratamiento establecido por la ley al tratamiento de datos personales efectuado en territorio colombiano o cuando al Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento no establecido en territorio nacional aplicable la legislación colombiana:

- Constitución Política de Colombia, artículo 15.
- Ley 1266 de 2008

- Decreto 1727 de 2009
- Decreto 2952 de 2010
- Ley 1581 de 2012 mediante la cual se expidió el Régimen General de Protección de Datos Personales.
- Decreto 1377 de 2013
- Sentencia de Constitucionalidad C-1011 de 2008 y C-748 de 2011 mediante la cual se declaró exequible el Proyecto de Ley Estatutaria de Protección de Datos Personales.
- Cualquier norma que derogue, complemente, modifique o adicione la legislación vigente en materia del ejercicio del derecho de Habeas Data.

#### **1.4 DESARROLLO DE LA POLÍTICA**

**AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA** aplica en todos sus procedimientos el régimen de protección de datos personales que se establece la ley. Por tal motivo, es deber informar de manera clara y expresa el tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo; solicitando para ello la autorización para el uso, almacenamiento, circulación o supresión de la información que se reciba para las finalidades establecidas de acuerdo a su objeto misional.

**AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA** acata y contempla los principios establecidos en la ley y atenderá en sus procedimientos y actuaciones en el manejo de información de datos personales y las finalidades de esta deriven en la recolección de los mismos.

**AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA** implementará las estrategias y acciones necesarias para dar efectividad al derecho consagrado en la ley estatutaria 1581 de 2012 y demás normativa que la complemente, modifique o derogue.

**AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA** dará a conocer a todos sus usuarios los derechos que se derivan de la protección de datos personales.

## **1.7. ESTRATEGIA**

### **1.5.1 El Tratamiento y Protección**

**AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA**, Para la realización de un adecuado tratamiento y protección de los datos personales, orienta su trabajo en tres perspectivas básicas: la **Perspectiva Jurídica**, la **Organizacional** y la **Tecnológica**; las cuales tienen como fin desarrollar políticas particulares en el tratamiento de los datos; de acuerdo a lo previsto en la Ley 1581 de 2012 y demás normas vigentes que la contemplen, modifique o deroguen

#### **1.7.1 Divulgación y Capacitación.**

**AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA**, a través de su Comité de Seguridad de la Información, definirá y establecerá los procesos de divulgación y capacitación del contenido de la presente Política.

#### **1.5.3 Organización y Gestión del riesgo.**

**AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA**, a través de su Comité de Seguridad de la Información, definirá y establecerá la acción relativa a la protección de datos personales. El Comité de Seguridad ha establecido un rol de encargado del tratamiento de protección de datos personales y el rol del responsable del tratamiento de la seguridad de la información de protección de datos personales.

## 1.6 DEFINICIONES

Para los propósitos entendimiento del presente documento, se aplican los siguientes términos y definiciones:

- **Aviso de Privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable del tratamiento de datos personales, dirigida al Titular de dichos datos, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de datos que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- **Base de Datos:** Conjunto Organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. . Debe entonces entenderse el “dato personal” como una información relacionada con una persona natural (persona individualmente considerada).
- **Dato Público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

- **Dato Sensible:** Corresponde a aquel dato 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.
  
- **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
  
- **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos
  
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
  
- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
  
- **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.

- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
  
- **Oficial de Protección de Datos:** Es el rol, que tendrá como función la vigilancia y control de la Política bajo el control del Comité de Seguridad.

## **CAPITULO 2**

### **LOS PRINCIPIOS RECTORES**

**AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA**, en el desarrollo, elaboración, interpretación y aplicación de su política, baso sus principios para el tratamiento de datos personales según el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012. La presente política se ejecutara de manera armónica e integral, de acuerdo a los siguientes principios:

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

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

**2.3. Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no

podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

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

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

**2.6. Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley.

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

**2.8. Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada

su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

## CAPITULO 3

### CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS

**AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA**, ha establecido la definición de categorización especial de datos de acuerdo al Título III, artículos 5, 6 y 7 de la Ley 1581 de 2012 de la siguiente manera:

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

**AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA** restringirá el tratamiento de datos personales sensibles a lo estrictamente indispensable y solicitará consentimiento previo y expreso sobre la finalidad de su tratamiento.

**3.1 Tratamiento de Datos Personales Sensibles:** Se podrá hacer uso y tratamiento de los datos catalogados como sensibles cuando:

- El Titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley, no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.

- El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica, o dentro del marco de procesos de mejoramiento, siempre y cuando se adopten las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares.

**3.2. Derechos de los niños, niñas y adolescentes.** En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

## **CAPITULO 4**

### **CLASIFICACIÓN DE INFORMACIÓN Y DE BASES DE DATOS**

**AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA**, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, clasificara sus bases de datos de la siguiente forma:

**4.1 Bases de datos Confidenciales:** Son bases de datos o ficheros electrónicos con información confidencial la cual trata el modelo de negocio de **AGENCIA INMOBILIARA COLOMBIA**, es el caso de datos financieros, bases de datos del personal, bases de datos con información sensible sobre directivos, proveedores etc.

**4.2 Bases de datos con Información Sensible:** Son los datos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos. En **AGENCIA INMOBILIARA COLOMBIA**, el acceso a este tipo de información es restringido y únicamente será conocido por un grupo autorizado de funcionarios.

**4.3 Bases de datos con Información Pública:** Son las bases de datos que contienen datos públicos calificados como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y que no son calificados como datos semiprivados, privados o sensibles. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

#### **4.4 Identificación Base de Datos:**

**AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA** ha identificado las siguientes bases de datos:

- Clientes actuales propietarios inmuebles para arriendo.
- Clientes actuales propietarios inmuebles para venta.
- Clientes actuales avalúos comerciales.
- Usuarios actuales o recientes (1 año) arrendatarios.
- Usuarios actuales o recientes (1año) compra de inmuebles.
- Usuarios actuales o recientes (1 año) avalúos comerciales.

- Clientes antiguos sin relación comercial vigente.
- Proveedores.
- Empleados y Ex empleados (nómina y hoja de vida).
- Clientes de aliados comerciales.

## **CAPITULO 5**

### **DERECHOS Y CONDICIONES DE LEGALIDAD PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS**

La **AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA** a través de su **AVISO DE PRIVACIDAD DE DATOS** informará los canales y procedimientos previstos, para que el Titular haga ejercer sus derechos de manera oportuna y efectiva.

En la presente política establecida por **AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA**, los Titulares de los datos personales tienen los siguientes derechos:

- a) Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA** 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 esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado
- b) Por cualquier medio válido, solicitar prueba de la existencia de la autorización otorgada A **AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA**, salvo los casos en los que la Ley exceptúa la autorización.
- c) Recibir información por parte del responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento en **AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA**, 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 presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
  
- e) Modificar y 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. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.
  
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

## **CAPITULO 6**

### **DEBERES DE AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES**

**AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA.**, tendrá presente que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que solamente ellas pueden decidir sobre los mismos.

**AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA** hará uso de dichos datos solamente para las finalidades para las que se encuentra debidamente facultada como entidad de Certificación Digital de acuerdo con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 527 de 1999 y dentro de su objeto social respetando en todo caso la normativa vigente sobre la Protección de Datos Personales.

#### **6.1 POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

### **6.1.1 Generalidades Sobre la Autorización**

**AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA:** solicitará la autorización para el tratamiento de datos personales por cualquier medio que permita ser utilizado como prueba. Según el caso, dicha autorización puede ser parte de un documento más amplio, como por ejemplo un contrato o de un documento específico para tal efecto. En todo caso, la descripción de la finalidad del tratamiento de los datos también se informará mediante el mismo documento específico o adjunto.

**AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA** informará al titular de los datos, lo siguiente:

- El tratamiento al que serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
- Los derechos que le asisten como Titular.
- Los canales en los cuales podrá formular consultas y/o reclamos.

### **6.1.2 Garantías del Derecho de Acceso**

**AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA** garantizará el derecho de acceso, previa acreditación de la identidad del titular, legitimidad, o personalidad de su representante, poniendo a disposición de este, sin costo o erogación alguna, de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales.

## **CAPITULO 7**

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

#### **7.1 La Consulta**

Los Titulares de los datos personales o sus causahabientes, podrán consultar sus

datos personales que reposan en la base de datos. En consecuencia, **AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA** garantizará el derecho de consulta, suministrando a los Titulares de datos personales, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Con respecto a la atención de solicitudes de consulta de datos personales, **AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA** garantiza:

- Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.
- Establecer formularios, sistemas y otros métodos.
- Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que se encuentren en operación.

Independientemente del mecanismo que se implemente para la atención de solicitudes de consulta, estas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. En el evento en el que una solicitud de consulta no pueda ser atendida dentro del término antes señalado, se informará al interesado antes del vencimiento del plazo las razones por las cuales no se ha dado respuesta a su consulta, la cual, en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Las consultas que se efectúen respecto a datos personales deberán ser remitidas mediante un correo electrónico a las siguientes direcciones:

[protecciondedatospersonales@agenciainmobiliaria.com](mailto:protecciondedatospersonales@agenciainmobiliaria.com)

[ventasyarriendos@agenciainmobiliaria.com](mailto:ventasyarriendos@agenciainmobiliaria.com)

[inmobiliaria.colombia@hotmail.com](mailto:inmobiliaria.colombia@hotmail.com)

[gerencia@agenciainmobiliaria.com](mailto:gerencia@agenciainmobiliaria.com)

## 7.2 Reclamos

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 la normativa sobre Protección de Datos Personales, podrán presentar un reclamo ante el responsable del tratamiento.

El reclamo deberá ser presentado por el Titular de los datos personales, diligenciando el formato de Reclamación para el Tratamiento de Datos Personales que podrá solicitar mediante el envío de un correo electrónico a la dirección [protecciondedatospersonales@agenciainmobiliaria.com](mailto:protecciondedatospersonales@agenciainmobiliaria.com). En este formato el Titular deberá indicar si desea que sus datos sean actualizados, rectificados o suprimidos o bien si desea revocar la autorización que se había otorgado para el tratamiento de los datos personales. Para efectos de reclamos, el Titular deberá tener en cuenta lo previsto en el artículo 15 de la ley 1581 de 2012.

Si el reclamo estuviese incompleto, el Titular lo puede completar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que se subsanen 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 que la persona que reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo, el término máximo para atenderlo 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 (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### **7.3. Rectificación y Actualización de Datos**

**AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA** tiene la obligación de rectificar y actualizar, a solicitud del Titular, la información de éste que resulte ser incompleta o inexacta de conformidad con el procedimiento y lo términos antes señalados. Al respecto, **AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA** tendrá en cuenta lo siguiente:

- En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales, el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar la documentación que avale su petición.
- **AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA** tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando beneficien al Titular de los datos. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que **AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA** considere pertinentes.
- **AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA** podrá establecer formularios, sistemas y otros métodos, que se pondrán a disposición de los interesados en la página web o solicitándolos mediante correo electrónico a la dirección [protecciondedatospersonales@agenciainmobiliaria.com](mailto:protecciondedatospersonales@agenciainmobiliaria.com).

### **7.4 Supresión de Datos**

El Titular de datos personales tiene el derecho, en todo momento, a solicitar a **AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA**, la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normativa vigente.
- 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 recabados.

La supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo a lo solicitado por el Titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por **AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA**.

El derecho de supresión no es un derecho absoluto y el responsable del tratamiento de datos personales puede negar el ejercicio del mismo cuando:

- El Titular de los datos tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular para realizar una acción en función del interés público o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el Titular.

## **7.5 Revocatoria de la Autorización**

Todo Titular de datos personales puede revocar, en cualquier momento, el consentimiento al tratamiento de estos siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, **AGENCIA INMOBILIARIA**

**COLOMBIA** establecerá mecanismos sencillos que le permitan al Titular revocar su consentimiento.

Existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse:

- Sobre la totalidad de finalidades consentidas, esto es, que **AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA** debe dejar de tratar por completo los datos del Titular.
  
- Sobre ciertas finalidades consentidas como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios de mercado. En este caso, **AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA**., deberá dejar de tratar parcialmente los datos del Titular. Se mantienen entonces otros fines del tratamiento que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada, puede llevar a cabo y con los que el Titular está de acuerdo.

## **7.6 Cláusula Formularios y Contratos**

En los formularios para estudios y contratos de arriendo y de venta, **AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA** incluirá cláusulas con el fin de autorizar de manera previa y general el tratamiento de datos personales relacionados con la ejecución del contrato, lo que incluye la autorización de recolectar, modificar o corregir, en momentos futuros, datos personales del titular. También incluirá la autorización de que algunos de los datos personales, en caso dado, puedan ser entregados a terceros con los cuales **AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA** tenga contratos de prestación de servicios, para la realización de tareas tercerizadas. En estas cláusulas se hará mención a esta Política.

Para los contratos de prestación de servicios externos, cuando el contratista requiera de datos personales, **AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA** le

suministrará dichos datos siempre y cuando exista una autorización previa y expresa del titular para esta transferencia. Dado que en estos casos los terceros son encargados del tratamiento de datos, sus contratos incluirán cláusulas que precisan los fines y los tratamientos autorizados por **AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA** y delimitan de manera precisa el uso que dicho terceros le pueden dar a los datos.

### **7.7 Transferencia de Datos Personales a Terceros Países**

La transferencia de datos personales a terceros países solamente se realizará cuando exista autorización correspondiente del Titular.

## **CAPITULO 8**

### **REGLAS GENERALES APLICABLES**

**AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA** establece las siguientes reglas generales para la protección de datos personales y sensibles, como en el cuidado de bases de datos, ficheros electrónicos e información personal:

- Se garantizará la autenticidad, confidencialidad e integridad de la información. El Comité de Seguridad será quien tendrá como objetivo ejecutar y diseñar la estrategia para que la presente Política se cumpla.
- Se tomarán las medidas técnicas necesarias para garantizar la protección de las bases de datos existentes. En los casos que la infraestructura dependa de un tercero, se cerciorará que la disponibilidad de la información como el cuidado de los datos personales y sensibles sea un objetivo fundamental.
- Se realizarán auditorías y controles de manera periódica para garantizar la correcta implementación de la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

- Es responsabilidad de los empleados y colaboradores de **AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA** reportar cualquier incidente de fuga de información, daño informático, violación de datos personales, comercialización de datos, uso de datos personales de niños, niñas o adolescentes, suplantación de identidad, o conductas que puedan vulnerar la intimidad de una persona.
  
- Para garantizar la protección de la información personal, se adoptará, en los portales transaccionales, los mecanismos para garantizar la confidencialidad de la información. Para esto podrá adoptar mecanismos de seguridad tecnológicos como es el caso de software de seguridad, firmas digitales, certificados SSL, Hypertext Transfer Protocol Secure (HTTPS), como las herramientas necesarias para resguardar y proteger las bases de datos de la entidad.
  
- La formación y capacitación de los funcionarios, proveedores y contratistas será un complemento fundamental de estas Políticas.
  
- El Oficial de Protección de Datos, deberá identificar e impulsar las autorizaciones de los Titulares, los avisos de privacidad, los avisos en el website de la entidad, las campañas de sensibilización, las leyendas de reclamo y demás procedimientos para dar cumplimiento a la ley 1581 de 2012 y demás normativa que la complemente, modifique o derogue.

## **8.1 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES AL INTERIOR DE AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA**

### **8.1.1 Los Responsables**

Es Responsable del tratamiento de datos personales “la persona natural o jurídica,

pública o privada, que [...] decida sobre la base de datos y/o tratamiento de datos”. De esta manera, el Responsable es el que define los fines y los medios del tratamiento de datos personales y garantiza el cumplimiento de los requisitos de ley. En el caso de **AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA**, el Comité de Seguridad es el responsable de adoptar las medidas necesarias para el buen tratamiento de los datos personales. Quien desarrolla la Secretaría Técnica del Comité es el Oficial de Protección de Datos Personales.

## **8.2 Los Encargados**

Es Encargado del tratamiento de datos personales “la persona natural o jurídica, pública o privada, que [...] realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento”. Esto supone que, para cada tratamiento de datos, se hayan definido sus respectivos encargados y que éstos actúen por instrucción precisa de un Responsable.

## **8.3 Deberes de los Encargados.**

Se distingue entre Encargado interno y Encargado externo. Los Encargados internos son empleados y colaboradores de **AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA** mientras que los externos son personas naturales o jurídicas que tratan datos que la entidad les suministra para la realización de una tarea asignada (proveedores, consultores etc.).

**El Despliegue Interno de la Política de Protección de Datos**  
A partir de la adopción de la presente Política, **AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA** establecerá:

- **Términos y condiciones de uso de herramientas informáticas externas:** Autorregulación de los principios y las reglas consagradas en la ley

1581 de 2012, dirigidos específicamente a proteger el derecho de hábeas data de clientes, usuarios y en general toda persona natural que interactúe con un aplicativo informático (elemento que gestione información bien sea física o electrónica).

- **Oficial de Protección de Datos:** En cumplimiento del deber legal consagrado en el artículo 17 de la ley 1581 de 2012, relativo a la necesidad de asignar unas responsabilidades directas a un sujeto dentro de la Organización, se crea el rol de Oficial de Protección de Datos Personales, en cabeza del Oficial de Seguridad de la Información, quien teniendo en cuenta lo definido por el Comité de Seguridad, articulará todas las acciones para el efectivo cumplimiento de la Política de Protección de Datos Personales en **AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA**.

Dentro las obligaciones más importantes a cargo del Comité de Seguridad son las siguientes:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- 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 éste 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 de conformidad con lo previsto en la ley.
- Exigir al Encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.  
10. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.
- 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.
- Informar a solicitud del Titular el uso dado a sus datos personales.

- 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.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

#### **8.4 EL REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS**

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 886 de 2014, que reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, **AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA** inscribirá de manera independiente en el Registro Nacional de Base de Datos, cada una de las base de datos que contengan datos personales cuyo tratamiento se realice por parte de la Compañía (artículos 2 y 3 del Decreto 886 de 2014), identificando cada una de esas bases de datos de acuerdo con la finalidad para la cual fueron creadas (artículo 9 Decreto 886 de 2014).

En el registro que se efectúe de las bases de datos **AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA** indicará su razón social, número de identificación tributaria, así como sus datos de ubicación y contacto.

**AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA** indicará en el Registro Nacional de Base de Datos la razón social, número de identificación tributaria, ubicación y contacto de los Encargados del tratamiento de sus bases de datos (artículo 7 del Decreto 886 de 2014).

Finalmente, **AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA** deberá actualizar en el Registro Nacional de Base de Datos la información inscrita cuando se presenten cambios sustanciales a la misma.

## CAPITULO 9

### VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN

La presente Política entra en vigencia a partir de su aprobación por parte del Comité de Seguridad de la Información y su actualización dependerá de las instrucciones de dicho Comité.

Se articularán las acciones conducentes a la protección de datos personales dentro del Comité de Seguridad de la Información, el cual realizará revisiones periódicas de la correcta ejecución de la Política de manera conjunta con el Oficial de Protección de Datos de la Compañía.

La versión aprobada de esta Política se publicará en la página oficial de **AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA**.

Es un deber de los empleados y colaboradores de **AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA**, conocer esta Política y realizar todos los actos conducentes para su cumplimiento, implementación y mantenimiento.

La presente Política de Protección de Datos Personales fue aprobada en sesión de Comité de Seguridad de **AGENCIA INMOBILIARIA COLOMBIA** el día tres (3) de Noviembre de 2016.