# MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

**VERSIÓN 03**
**FECHA DE ENTRADA VIGENCIA ABRIL DE 2023**

**ALIANZA INMOBILIARIA S.A.**
**NIT. 804.009.532-4**

**BUCARAMANGA- FLORIDABLANCA- PIEDECUESTA- GIRÓN- BARRANCABERMEJA**
**2023**

# TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN ..... 3
2. QUIENES SOMOS ..... 4
3. DEFINICIONES ..... 5
4. PRINCIPIOS ..... 8
5. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES ..... 10
6. FINALIDADES ..... 11
7. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS ..... 14
7.1 AUTORIZACIÓN ..... 16
7.2 MODO DE OBTENER LA AUTORIZACIÓN ..... 16
7.3 DEBER DE INFORMAR AL TITULAR ..... 16
7.4 CUANDO NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN ..... 17
8. CATEGORÍAS ESPECIALES DE LOS DATOS ..... 18
8.1 DATOS SENSIBLES ..... 18
8.2 EXCEPCIONES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES ..... 18
8.3 DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES ..... 19
9. DEBERES COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO ..... 19
9.1 DEBERES COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO ..... 19
9.2 DEBERES COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO ..... 21
10. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES ..... 22
10.1 RELACIÓN CON AFIANZADORAS O ASEGURADORAS EXTERNAS ..... 23
10.2 ALIADOS ESTRATÉGICOS ..... 23
11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS ..... 24
11.1 CANALES DE ATENCIÓN ..... 24
11.2 RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ..... 24
11.3 A QUIENES SE PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN ..... 25
11.4 CONTENIDO DE LA SOLICITUD ..... 26
11.5 PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE CONSULTAS ..... 27

11.6 PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS .....27
12. AVISOS DE PRIVACIDAD..... 27
12.1 CONTENIDO MÍNIMO DEL AVISO DE PRIVACIDAD .....28
13. CAPTURAS DE IMÁGENES POR CÁMARAS ..... 28
14. REGISTRO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS ..... 29
15. PORTAL WEB..... 29
16. ALI- TU ASISTENTE VIRTUAL..... 30
17. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS..... 30
18. POLITÍCAS INTERNAS EFECTIVAS..... 31
19. CAMBIOS EN LA POLÍTICA..... 32
20. PERÍODO DE VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS ..... 32
21. PERÍODO DE VIGENCIA DE LA POLÍTICA..... 32
22. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA ..... 33
23. NORMATIVIDAD RELACIONADA ..... 33
24. DOCUMENTOS RELACIONADOS ..... ¡Error! Marcador no definido.

## 1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia en su artículo 15 reconoce que todas las personas en el territorio colombiano tienen derecho a conocer, actualizar y

rectificar la información que haya sido recogida en Bases de Datos. Este derecho fue desarrollado por la Ley 1581 de 2012 reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013 y el Decreto 886 de 2014 compilados en el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, además por la Sentencia C-748 de 2011.

El conjunto de normas que regula en Colombia el Habeas Data o el tratamiento que se da a los datos personales, obliga a que los responsables del funcionamiento implementen unas medidas descritas de manera detallada en la normatividad para que se puedan garantizar los derechos de los titulares de los datos, es así como ALIANZA INMOBILIARIA SA. en cumplimiento de este marco regulatorio pone a disposición el presente documento descrito como su MANUAL DE POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

La copia del presente documento en totalidad o en parte, su reproducción, venta o uso fuera del fin autorizado en el presente configura una violación a los derechos de autor, Know How y propiedad intelectual, por lo que se reservan los derechos de iniciar las acciones legales correspondientes contra quien o quienes hagan uso indebido del mismo.

## 2. QUIENES SOMOS

Alianza Inmobiliaria S.A., es una empresa colombiana de naturaleza privada del sector inmobiliario, identificada con NIT. 804.009.532-4 con domicilio en la ciudad de Bucaramanga (Santander) constituida como resultado de la unión de cinco de las más prestigiosas inmobiliarias de esta ciudad.

Alianza Inmobiliaria es una organización sólida y líder en la prestación de servicios inmobiliarios y valoración de bienes muebles e inmuebles, orientada a la satisfacción de sus clientes. Su desarrollo comercial se rige bajo el cumplimiento riguroso de la Constitución y la ley, ofreciendo servicios de calidad y respetando los derechos de todas las personas.

Para todos los fines relacionados con la Política de Datos Personales, ALIANZA INMOBILIARIA S.A. se permite relacionar a continuación la información de contacto:

| | |
|---|---|
| Nombre o razón social: | Alianza Inmobiliaria S.A. |
| Teléfono: | 60 76430111 |
| Domicilio: | Calle 45 No 29-27, Bucaramanga- Santander |
| Correo de contacto: | privacidad@alianzaenlinea.com |
| Sitio web: | www.alianzaenlinea.com |

## 3. DEFINICIONES

Para el entendimiento e interpretación de la presente Política se pone a disposición el siguiente glosario en congruencia con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

a. **Aliado estratégico:** Persona jurídica que mediante la suscripción de un convenio de cooperación, contrato o acuerdo con Alianza Inmobiliaria S.A. ofrece servicios de valor agregado a los clientes por conducto de la información recolectada por Alianza Inmobiliaria S.A.

b. **Apoderado o autorizado:** Persona autorizada por el propietario o arrendatario de un bien inmueble para que efectué cualquier tipo de trámite o solicitud ante la Inmobiliaria a cuenta de quien autoriza.

c. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus datos personales.

d. **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

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

f. **Causahabientes:** Para que una persona sea causahabiente de otra se necesita que esta le cause directamente un vínculo jurídico. Se entiende como causahabiente quien hereda al fallecido.

g. **Clientes:** Personas naturales o jurídicas interesadas en la consignación, compra, venta, arrendamiento o avalúos de inmuebles. Los clientes se desagregan principalmente en propietarios y arrendatarios.

h. **Consulta:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para acceder a la información que repose en cualquier base de datos, bien sea que esté contenida en un registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

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

j. **Dato privado:** Están relacionados con el ámbito privado de las personas como los libros de los comerciantes, datos contenidos en documentos privados, gustos o datos de contacto personales.

k. **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, boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

l. **Dato sensible:** Se entiende por datos sensibles aquellos 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.

m. **Dato semiprivado:** Su acceso está sujeto a algún grado de restricción, interesan a cierto sector o grupo de personas, como los son los datos financieros o crediticios, académicos, laborales, entre otros.

n. **Encargado del tratamiento:** La persona física o jurídica, pública o privada, u órgano administrativo que, solo o conjuntamente con otros, trate datos personales por cuenta de Alianza Inmobiliaria S.A., como consecuencia de la existencia de una relación jurídica que delimita el ámbito de su actuación para la prestación de un servicio. Alianza Inmobiliaria S.A. también podrá ser encargado del tratamiento de sujetos que actuando en calidad de responsable de los datos personales les faculte su tratamiento.

o. **Gestión Inmobiliaria:** Gestión administrativa y legal de bienes inmuebles por mandato de un propietario. Se incluye la gestión de los arrendamientos de los mismos, la puesta en arriendo, los avalúos y las ventas.

p. **Persona identificable:** Toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, mediante cualquier información referida a su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social. Una persona física no se considerará identificable si dicha identificación requiere plazos o actividades desproporcionados.

q. **Reclamo:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar, o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la ley.

r. **Responsable de la gestión de la información:** Persona o personas a las que Alianza Inmobiliaria S.A. internamente les ha asignado

formalmente la función de coordinar y controlar las quejas, solicitudes o reclamos que los titulares efectúen.

s. **Responsable Del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, publica o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos. Alianza Inmobiliaria S.A. actúa como responsable del tratamiento de datos personales frente a todos los datos personales sobre los cuales decida directamente, en cumplimiento de las funciones propias reconocidas legalmente.

t. **Titular del dato:** Persona natural, cuyos datos personales son objeto de tratamiento por parte de Alianza Inmobiliaria S.A.

u. **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.

v. **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.

w. **Tratamiento de datos:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

## 4. PRINCIPIOS

Los principios que rigen el actuar de Alianza Inmobiliaria S.A. en relación con la administración de los datos personales responden a los principios establecidos en el marco regulatorio en asuntos de Habeas Data:

a. **Principio de legalidad:** El Tratamiento que le damos a los datos personales se sujeta a lo establecido en la ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y demás disposiciones que desarrollan este derecho.

b. **Principio de finalidad:** Los datos tratados se usan únicamente para la finalidad autorizada, legítima y descrita en la presente Política.

c. **Principio de libertad:** El Tratamiento de los datos 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.

d. **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.

e. **Principio de transparencia:** El titular tiene el derecho de en cualquier momento y sin restricciones, a obtener información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

f. **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 establecidas en el marco regulatorio en materia de Datos Personales en Colombia. La información tratada solo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas autorizadas; 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.

g. **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, se manejará 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.

**h. Principio de confidencialidad:** Todas los colaboradores de Alianza Inmobiliaria S.A. 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.

## 5. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

En el desarrollo de sus negocios, Alianza Inmobiliaria S.A. recolecta, usa, almacena, circula, transfiere, trasmite y suprime datos de carácter personal que pertenecen a las siguientes categorías:

- Públicos
- semiprivados
- Privados
- Datos sensibles (especialmente información biométrica)

Los titulares de dichos datos pueden ser:

**a.** Clientes:
- Propietarios.
- Arrendatarios.
- Compradores.

**b.** Deudores solidarios.
**c.** Beneficiario del propietario
**d.** Referidos.
**e.** Clientes prospecto.
**f.** Proveedores.
**g.** Trabajadores.
**h.** Autorizados o apoderados.
**i.** Administradores de propiedad horizontal.

**j.** Visitantes.
**k.** Candidatos a ofertas laborales.

## 6. FINALIDADES

La información tratada responde a unas finalidades relacionadas con el desarrollo de los negocios inmobiliarios, el fortalecimiento en la calidad de los servicios ofertados por la organización y el cumplimiento de las obligaciones legales, las cuales se relacionan a continuación:

**6.1** Ofrecer los servicios inmobiliarios a los propietarios de inmuebles e interesados en arrendar, comprar o vender inmuebles.

**6.2** Ejecutar la administración del inmueble cuando existe una relación jurídica entre mandante y mandatario.

**6.3** Mantener comunicación y contacto constante con las propiedades horizontales en las cuales se cuentan inmuebles bajo administración de Alianza Inmobiliaria S.A.

**6.4** Ejecutar por cuenta de un tercero debidamente constituido de conformidad con las normas colombianas el estudio y viabilidad de Fianza en atención a la solicitud de los potenciales arrendatarios de bienes administrados por Alianza Inmobiliaria S.A.

**6.5** Ejecutar por cuenta de un tercero debidamente constituido de conformidad con las normas colombianas el aseguramiento colectivo e individual que permita cubrir los riesgos de los contratos de arrendamiento vigentes.

**6.6** Ejecutar por cuenta propia el estudio y viabilidad de arrendamiento en atención a la solicitud de los potenciales arrendatarios de bienes administrados por Alianza Inmobiliaria S.A.

**6.7** Suscribir los contratos con los propietarios y arrendatarios, propios de la actividad inmobiliaria.

**6.8** Contactar a los familiares o referencias de los arrendatarios o propietarios con el único fin de transmitir información de su interés frente al servicio inmobiliario.

**6.9** Dar respuesta a los requerimientos judiciales y administrativos debidamente fundamentados de cualquier titular del cual se tenga información.

**6.10** Iniciar el proceso de selección de personal junto con los procedimientos señalados para el efecto: entrevista, aplicación de pruebas de ingreso, entre otros.

**6.11** Almacenar las hojas de vida y sus anexos con el propósito de contar con un banco de elegibles para próximos cargos disponibles.

**6.12** Efectuar contratación del talento humano que superó satisfactoriamente el proceso de selección.

**6.13** Corroborar referencias personales, laborales, académicas y familiares que reposan en las hojas de vida de aspirantes a cargos y trabajadores.

**6.14** Realizar evaluaciones periódicas del desempeño del talento humano.

**6.15** Efectuar pago de nómina y liquidación de los trabajadores.

**6.16** Preservar la seguridad de los visitantes a las sedes físicas de Alianza Inmobiliaria S.A. y los mobiliarios que allí reposan.

**6.17** Reportar y almacenar la información tributaria a las entidades competentes.

**6.18** Prestar el servicio de mantenimiento de los inmuebles y los arreglos que resulten necesarios para su adecuado disfrute.

**6.19** Efectuar un reporte a los terceros que prestan el servicio de Fianza y/o seguros sobre los arrendatarios que han incumplido el pago de las obligaciones económicas derivadas del servicio inmobiliario.

**6.20** Reportar a los operadores de información de que trata la Ley 1266 de 2008 sobre los arrendatarios que han incumplido el pago de las obligaciones económicas derivadas del servicio inmobiliario.

**6.21** Efectuar el cobro pre jurídico o judicial de las obligaciones que se encuentran en mora con Alianza Inmobiliaria S.A. de manera directa o por medio de un tercero.

**6.22** Ofrecer servicios de valor agregado mediante aliados estratégicos a los clientes de Alianza Inmobiliaria S.A.

**6.23** Realizar y ofrecer promoción, campañas y publicidad de los servicios y bienes ofertados por Alianza Inmobiliaria S.A. por cualquier medio, ya sea televisivo, cinematográfico, radial, gráfico, redes sociales pero sin limitarse a ellas, tales como WhatsApp, Instagram, Facebook, TikTok, página web, entre otros.

**6.24** Realizar invitaciones a eventos y ofrecer productos y servicios.

**6.25** Gestionar trámites (solicitudes, quejas y reclamos).

**6.26** Efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios ofrecidos por Alianza Inmobiliaria S.A.

**6.27** Suministrar información de contacto a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemercadeo, investigación de mercados y cualquier tercero con el cual Alianza Inmobiliaria S.A. tenga un

vínculo contractual para el desarrollo de actividades de ese tipo y la ejecución de las mismas.

**6.28** Contactar al Titular a través de medios telefónicos para realizar encuestas, ofrecer bienes y servicios, estudios y/o confirmación de datos personales necesarios para la ejecución de una relación contractual.

**6.29** Contactar al Titular a través de medios electrónicos – SMS, llamadas o chat para el envío de noticias relacionadas con campanas de fidelización o mejora de servicio.

**6.30** Contratación y pagos de proveedores y/o contratistas para la ejecución de actividades contratadas con Alianza Inmobiliaria S.A.

**6.31** Grabaciones de imágenes o cualquier otro registro que sirva de soporte y evidencia en eventos o diligencias realizadas.

**6.32** Dar cumplimiento de las obligaciones relacionadas con el Sistema General de Seguridad Social y prestaciones sociales de los trabajadores.

**6.33** Publicar el directorio corporativo para el contacto con los empleados, lo cual puede incluir la fotografía de los mismos.

**6.34** Contactar a los titulares para comunicar cambios en la Política de tratamiento de datos personales o solicitar nueva autorización.

## 7. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS

Los titulares de los datos personales tratados por Alianza Inmobiliaria S.A. tienen derecho a:

**a.** Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación del titular para evitar que terceros no autorizados accedan a los datos. 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.** Solicitar prueba de la autorización otorgada en calidad de titular de los datos, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.

**c.** Conocer el uso que Alianza Inmobiliaria S.A. ha dado a sus datos personales, previa solicitud conforme a como lo establece el presente Manual.

**d.** Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

**e.** Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.

**IMPROCEDENCIA DE LA REVOCATORIA DE AUTORIZACIÓN O SUPRESIÓN DEL DATO:** La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos, tal es el caso de los titulares activos como los trabajadores, propietarios, arrendatarios, deudores solidarios, referidos, cónyuge del arrendatario. Además, debe advertirse frente a los titulares inactivos que las normas del sistema general de seguridad social y el estatuto tributario exigen la conservación de la información histórica y contable por plazos estrictamente legales por lo que la misma no podrá ser suprimida en todas las ocasiones.

**f.** Acceder en forma gratuita a sus datos personales: (i) al menos una vez cada mes y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas, en caso que sea mayor a una por cada mes calendario, solo se podrá cobrar al titular los gastos de envió, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente. Para tal efecto, se deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando esta así lo requiera, el soporte de dichos gastos. La información solicitada por el titular podrá ser suministrada por cualquier medio que le permita conocerla, incluyendo los electrónicos.

## 7.1 AUTORIZACIÓN

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

## 7.2 MODO DE OBTENER LA AUTORIZACIÓN

Se entenderá que la autorización cumple con estos requisitos cuando se manifieste por alguna de estas formas:

**a.** Por escrito.

**b.** De forma oral, por ejemplo durante una llamada telefónica.

**c.** Mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización, en este caso cuando se ingresa a las instalaciones y se informa por medio del aviso de privacidad de la existencia de cámaras de video vigilancia. En ningún caso el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca.

## 7.3 DEBER DE INFORMAR AL TITULAR

Alianza Inmobiliaria S.A. al momento de solicitar al Titular la autorización, informará de manera clara y expresa lo siguiente:

**a.** El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.

**b.** El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.

**c.** Los derechos que le asisten como Titular.

**d.** La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento.

Alianza Inmobiliaria S.A. como responsable del tratamiento, conservará prueba de este cumplimiento y entregará copia al titular cuando este lo requiera.

### 7.4 CUANDO NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

**a.** Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

**b.** Datos de naturaleza pública.

**c.** Casos de urgencia médica o sanitaria.

**d.** Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.

**e.** Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

# 8. CATEGORÍAS ESPECIALES DE LOS DATOS

## 8.1 DATOS SENSIBLES

Alianza Inmobiliaria S.A. informará al Titular de los datos sensibles:

**a.** El carácter facultativo de las respuestas a las preguntas que le sean hechas en la autorización, es decir la posibilidad que tiene de otorgar o no su autorización para el manejo de esta clase de datos.

**b.** Que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.

**c.** Cuales de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso, explicito y previo.

## 8.2 EXCEPCIONES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

Se encuentra prohibido el tratamiento de datos sensibles, a excepción de los siguientes casos:

**a.** 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;

**b.** 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;

**c.** El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;

**d.** El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares**.**

### 8.3 DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

El Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública y cuando dicho Tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

**a.** Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.

**b.** Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

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

## 9. DEBERES COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

### 9.1 DEBERES COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Alianza Inmobiliaria S.A. como responsable del tratamiento, deberá cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad:

**a.** Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.

**b.** Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.

**c.** Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.

**d.** Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**e.** Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

**f.** Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a esté se mantenga actualizada.

**g.** Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.

**h.** Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley.

**i.** Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.

**j.** Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.

**k.** Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

**l.** Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.

**m.** Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.

**n.** Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

**o.** Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 9.2 DEBERES COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

Alianza Inmobiliaria S.A. como encargado del tratamiento, deberá cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad:

**a.** Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.

**b.** Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**c.** Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de ley.

**d.** Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.

**e.** Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la ley.

**f.** Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.

**g.** Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley.

**h.** Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.

**i.** Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

**j.** Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.

**k.** Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

**l.** Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 10. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES

Alianza Inmobiliaria S.A., podrá transferir y transmitir los datos personales a terceros con quienes tengan una relación cooperativa, contractual o colaborativa, de cualquier modo, se adoptarán las medidas necesarias para la protección de la información y se dará a conocer al tercero encargado y/o responsable sobre el contenido de la presente política. De igual manera en los contratos se incluirán cláusulas de Habeas Data para el conocimiento y

cumplimiento de las obligaciones contenidas en la Ley y decretos reglamentarios.

### 10.1 RELACIÓN CON AFIANZADORAS O ASEGURADORAS EXTERNAS

Para llevar a cabo la gestión inmobiliaria resulta necesario que los potenciales arrendatarios soliciten un estudio de arrendamiento, el cual determinará la viabilidad para la toma del bien en arriendo. Estas gestiones son realizadas por empresas afianzadoras o aseguradoras externas a Alianza Inmobiliaria S.A., quienes se encuentran debidamente constituidas de conformidad con las normas colombianas. Dichas empresas han sido informadas de la existencia del presente MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

La relación aquí expuesta convierte a Alianza Inmobiliaria S.A. en un Encargado y al tercero afianzador/asegurador en un Responsable del tratamiento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 de la ley 1581 de 2012, por lo que el titular podrá accionar sus derechos ante cualquiera de los dos.

Adicionalmente, algunos de estos terceros en aras de prestar servicios de valor agregado a nuestros clientes otorgan créditos a los propietarios de bienes inmuebles bajo nuestra consignación, que se rigen por las condiciones del tratamiento de la información arriba señaladas.

### 10.2 ALIADOS ESTRATÉGICOS

Alianza Inmobiliaria S.A. buscando ampliar los servicios que se ofrecen al cliente ha suscrito convenios de cooperación y/o contratos con personas naturales o jurídicas las cuales ofrecen productos de valor agregado a los clientes de la Inmobiliaria.

Los aliados estratégicos utilizan los medios de difusión y publicidad de Alianza Inmobiliaria S.A. para dar a conocer sus servicios, así como los datos

personales de contacto de los clientes. La única finalidad para la cual se comparte eventualmente esta información, es generar una oferta global de servicios a los potenciales clientes.

## 11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

Los titulares de la información tratada por Alianza Inmobiliaria S.A. pueden ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización, de la siguiente manera:

### 11.1 CANALES DE ATENCIÓN

Alianza Inmobiliaria S.A. pone a disposición de los titulares los siguientes canales autorizados para la atención de sus consultas y reclamos:

**a.** En la central de llamadas de Alianza Inmobiliaria S.A., la cual se contacta mediante el número telefónico 607-6430111, en donde su solicitud será debidamente atendida.

**b.** En la sede principal de Alianza Inmobiliaria S.A., que se ubica en la dirección: calle 45 No. 29-27 de la ciudad de Bucaramanga- Santander, mediante recepción física de los documentos que contengan la consulta o reclamo.

**c.** Al siguiente correo electrónico: privacidad@alianzaenlinea.com con el asunto "Protección de datos personales".

### 11.2 RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Las peticiones, consultas y quejas que sean presentadas por los titulares de los Datos personales tratados por Alianza Inmobiliaria S.A., para ejercer sus derechos a conocer actualizar, rectificar y suprimir el dato o revocar la autorización deberán ser dirigidas al **Director Administrativo** de Alianza

Inmobiliaria S.A., como cargo responsable de la gestión de la información al interior de la empresa.

## 11.3 A QUIENES SE PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN

Todos los canales anteriores cuentan con personal capacitado para el desempeño de sus funciones, así como los sistemas de control necesarios para que las novedades de información personal que los usuarios soliciten queden documentadas y puedan ser objeto de verificación.

No obstante, debe advertirse que Alianza Inmobiliaria S.A. sólo enviará datos personales a las personas que reúnan las condiciones a continuación:

**a.** A quienes acrediten la calidad de titular del dato, sus causahabientes o sus representantes legales.

**b.** A terceros autorizados por el titular del dato o por la ley.

El titular de los datos podrá autorizar a un tercero, para ese caso el titular deberá entregar a Alianza Inmobiliaria S.A. de manera física o por medio de correo electrónico la debida autorización en la cual faculta a un tercero para que consulte, actualice o rectifique su información. Este requisito tiene el único fin de proteger el acceso de la información a terceros no autorizados.

Esta autorización, deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Identificación del titular que autoriza.
- Copia de la cedula de ciudadanía del titular.
- Nombre y datos de identificación de la persona autorizada.
- Tiempo por el cual puede consultar, actualizar o rectificar la información (solo una vez, por un año, por la duración de la relación jurídica, o hasta nueva orden, etc.).
- Carácter voluntario y libre de la autorización

**c.** A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

Para este literal la entidad pública o administrativa debe justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.

Además, con la entrega de la información por parte de Alianza Inmobiliaria S.A. se le debe informar a la entidad pública o administrativa que en ella recae el deber de cumplir con las obligaciones y exigencias que le impone la ley 1581 de 2012, como responsable del tratamiento de datos, o encargado en ciertos casos. La entidad administrativa receptora debe cumplir todos los mandatos legales que frente al tema existan para la fecha de la recepción de la información, en especial los principios de finalidad, uso legítimo, circulación restringida, confidencialidad y seguridad.

### 11.4 CONTENIDO DE LA SOLICITUD

Sin importar el conducto que el titular elija para presentar su solicitud, esta debe estar dirigida a Alianza Inmobiliaria S.A., y contar como mínimo con los siguientes requisitos:

**a.** Contener la identificación del Titular (nombre y documento de identificación).

**b.** Contener la descripción de los hechos generadores de la consulta o reclamo.

**c.** Especificar la dirección de notificación del Titular, tanto física como electrónica (e-mail).

**d.** Anexar los documentos que se quieren hacer valer. (Especialmente para reclamos)

En el evento en que la consulta o reclamo sea presentado presencialmente el titular deberá hacerlo mediante un documento escrito.

## 11.5 PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE CONSULTAS

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## 11.6 PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS

Los reclamos serán atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo del mismo. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

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.

Si el titular considera que la respuesta no satisface sus necesidades, cuenta con un término de quince (15) días a partir de la recepción de la misma para solicitar que se revalúe en los casos en que esta haya sido desfavorable a sus intereses.

# 12. AVISOS DE PRIVACIDAD

En los casos en los que no sea posible poner a disposición del Titular las políticas de tratamiento de la información, Alianza Inmobiliaria S.A. informará por medio de un aviso de privacidad al titular sobre la existencia de tales políticas y la forma de acceder a las mismas, de manera oportuna y en todo caso a más tardar al momento de la recolección de los datos personales.

### 12.1 CONTENIDO MÍNIMO DEL AVISO DE PRIVACIDAD

El aviso de privacidad, como mínimo, deberá contener la siguiente información:

1. Razón social y datos de contacto del responsable del tratamiento.

2. El Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.

3. Los derechos que le asisten al titular.

4. Los mecanismos dispuestos por Alianza Inmobiliaria S.A. para que el titular conozca la política de Tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella o en el Aviso de Privacidad correspondiente. En todos los casos, se informará al Titular cómo acceder o consultar la política de Tratamiento de información.

No obstante lo anterior, cuando se recolecten datos personales sensibles, el aviso de privacidad señalará expresamente el carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que versen sobre este tipo de datos.

## 13. CAPTURAS DE IMÁGENES POR CÁMARAS

Alianza Inmobiliaria S.A. podrá utilizar diversos medios de video vigilancia en diferentes sitios internos y externos de sus sedes u oficinas. Es por esto que informamos de la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de video vigilancia, todos ubicados de manera

estratégica para su fácil identificación. Nuestro sistema de video vigilancia no inspecciona áreas en la que la intimidad del titular prime (tales como baños o áreas privadas).

El sistema es utilizado para garantizar la seguridad de los bienes, instalaciones y personas que se encuentren en éstas. Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante autoridades administrativas o judiciales con sujeción y cumplimiento de las normas aplicables.

## 14. REGISTRO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

Alianza Inmobiliaria S.A. comunica que las llamadas telefónicas entrantes y salientes podrán ser grabadas y monitoreadas por motivos de calidad del servicio. Los registros podrán ser usados como prueba en cualquier tipo de proceso ante autoridades administrativas o judiciales con sujeción y cumplimiento de las normas aplicables.

## 15. PORTAL WEB

Alianza Inmobiliaria S.A. cuenta con un portal web el cual es: www.alianzaenlinea.com, en dicho portal no se incluirá datos personales de naturaleza semiprivada, privada o sensible que se encuentren en acceso al publico, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados

El portal web incluye la posibilidad que los usuarios proporcionen cierta información con el fin de contactarles, como por ejemplo pero sin limitar:

- Realización de avalúos.
- Reportes de mantenimiento.
- Consignación de bienes para venta o arriendo.
- Solicitud información relacionada con el portafolio de servicios en materia de seguros prestado por un aliado estratégico.

Cuando se proporciona la información solicitada, se entiende como conducta inequívoca que está de acuerdo en que la misma se compile y se use como dicta esta Política.

## 16. ALI- TU ASISTENTE VIRTUAL

Alianza Inmobiliaria S.A. dispone de -ALI, ASISTENTE VIRTUAL, el cual es una herramienta de contacto que dirige a la plataforma de WhatsApp para el contacto con la empresa, a través de ésta se recogen datos personales para dar atención a las consultas que por este medio se presenten en relación con los servicios ofertados por la inmobiliaria, dichos datos serán tratados conforme a la presente Política.

## 17. OFICINA VIRTUAL

Alianza Inmobiliaria S.A. dispone de OFICINA VIRTUAL, el cual es una herramienta de auto gestión que está asociada a la página web https://cliente.nuwwe.app/auth/alianza para el contacto con la empresa, a través de ésta se recogen datos personales para dar atención a las consultas y/o solicitudes que por este medio se presenten en relación con los servicios ofertados por la inmobiliaria, dichos datos serán tratados conforme a la presente Política.

## 18. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

Alianza Inmobiliaria S.A. como responsable del tratamiento de datos personales esta inscrito en el Registro Nacional de Bases de Datos -RNBD, el cual es el directorio publico de las bases de datos sujetas a tratamiento que operan en el país y que conforme a lo establecido en el artículo 4 del Decreto 886 de 2014 los ciudadanos pueden consultar la información mínima puesta a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio, sin perjuicio de las consultas que pueda realizar como titular directamente ante Alianza Inmobiliaria S.A. como responsable.

La información reportada en el -RNBD es la siguiente:

**a.** Datos de identificación, ubicación y contacto del Responsable del Tratamiento de la base de datos.

**b.** Datos de identificación, ubicación y contacto del o de los Encargados del Tratamiento de la base de datos.

**c.** Canales para que los titulares ejerzan sus derechos.

**d.** Nombre y finalidad de la base de datos.

**e.** Forma de Tratamiento de la base de datos (manual y/o automatizada).

**f.** Política de Tratamiento de la información.

Alianza Inmobiliaria S.A. actualiza la información contenida en el RNBD, cuando hayan cambios sustanciales en las Políticas, de manera anual antes del 31 de marzo o cuando lo requiera la Superintendencia de Industria y Comercio.

## 19. POLITÍCAS INTERNAS EFECTIVAS

Alianza Inmobiliaria S.A. como responsable del tratamiento de datos personales ha implementado las medidas apropiadas para cumplir con sus obligaciones constitucionales y legales en relación con la administración de sus Bases de Datos para lo cual dispone de:

**a.** Una estructura administrativa que es la responsable de la adopción e implementación de las Políticas establecidas en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

Alianza Inmobiliaria S.A. dispone de un comité de datos, el cual se reúne con una periodicidad mínima de seis (06) meses con la finalidad de difundir los aspectos relacionados con la presente Política como su implementación,

consultas y quejas presentadas en el período, incidentes de seguridad de la información, entre otros.

**b.** Mecanismos internos para poner en práctica las políticas, lo cual incluye jornadas de capacitación al personal sobre el adecuado uso de los datos y la protección de estos.

Para la capacitación del personal, Alianza Inmobiliaria S.A. realiza campañas de capacitación a su personal sobre el uso adecuado de los datos, las finalidades y sus medidas de protección, por lo menos una (01) vez al año y para cada trabajador nuevo a su ingreso deberá recibir capacitación relacionada con la presente política, dejando constancia de su entrenamiento.

**c.** La adopción de procesos de atención para respuesta de consultas, peticiones, quejas y reclamos en relación con la Política de Tratamiento de Datos Personales.

## 20. CAMBIOS EN LA POLÍTICA

Cualquier cambio, o modificación sustancial será informada al titular mediante los medios de comunicación idóneos, tales como: correo electrónico, avisos en la página web, o en las sedes físicas de Alianza Inmobiliaria S.A. En todo caso, se comunicará antes de implementar las nuevas Políticas.

## 21. PERÍODO DE VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS

Las bases de datos de Alianza Inmobiliaria S.A. estarán vigentes mientras perdure la finalidad que justificó la autorización otorgada y siempre que sea requerido aspectos administrativos, contables, fiscales, contractuales, jurídicos e históricos de la información, sin perjuicio de disposición legal contraria.

## 22. PERÍODO DE VIGENCIA DE LA POLÍTICA

La presente Política estará vigente desde su entrada en vigencia y de manera indefinida mientras no sea modificada por otra.

## 23. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA

La Política de tratamiento de datos personales de Alianza Inmobiliaria S.A. fue creada en 2015 y modificada en 2019. La presente tiene actualizaciones que empiezan a regir a partir del día ___ del mes de _____ del año dos mil veintitrés (2.023)

## 24. NORMATIVIDAD RELACIONADA

Para la elaboración de la presente Política se tomo como referencia la siguiente legislación en Colombia:

- Constitución Política colombiana.
- Ley 1581 de 2012.
- Decreto 1377 de 2013.
- Decreto 886 de 2014.
- Decreto 090 de 2018.

**FIN DEL DOCUMENTO**

**Aprobado:**

**JOSE FERNANDO PAILLIE HANSSEN**
**Gerente – Alianza Inmobiliaria S.A.**
**31 de marzo de 2023**