



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Inmobiliaria Multiobras Limitada

ÍNDICE

Introducción.

Capítulo I. Definiciones Básicas

Capítulo II. Datos y finalidades del tratamiento precedido por Inmobiliaria Multiobras

Capítulo III. Principios que rigen el tratamiento de datos personales

Capítulo IV. Políticas Especiales de Inmobiliaria Multiobras

Capítulo V. Derechos y Obligaciones de las partes involucradas en el tratamiento de datos personales

Capítulo VI. Procedimientos dispuestos para el ejercicio de Habeas Data

Capítulo VII. Registro Nacional de Bases de Datos.

INTRODUCCIÓN

INMOBILIARIA MULTIOBRAS LTDA.®, en adelante “INMOBILIARIA MULTIOBRAS”, es una compañía del sector inmobiliario con más de veinte años de experiencia en el mercado, dedicada a la prestación de servicios de administración, corretaje y avalúo inmobiliario, con impacto internacional. Dentro de su objeto social, Inmobiliaria Multiobras se ha proyectado como el aliado comercial de algunas constructoras del orden nacional, en la comercialización de los proyectos respectivos, destacándose por su transparencia e idoneidad en el ejercicio inmobiliario.

Para Inmobiliaria Multiobras, la seguridad de la información de nuestro cliente interno y externo, así como de otros usuarios, es una prioridad; por este motivo, dando cumplimiento a la Ley 1581 de 2.012 y su Decreto Reglamentario No. 1337 de 2.013, ha adoptado este Manual de Políticas y Procedimientos busca desarrollar de manera suficiente el derecho constitucional al Hábeas Data que tienen todas las personas respecto de las cuales Inmobiliaria Multiobras recolecta, administra, conserva y en general información personal.

La presente política obliga no sólo a los colaboradores dependientes de Inmobiliaria Multiobras, sino a aquellos contratistas y prestadores de servicios independientes que eventualmente conozcan datos personales de clientes, proveedores, y demás vinculados.

Como responsable por el tratamiento de datos personales, nuestra compañía se identifica y localiza así:

Razón social: Inmobiliaria Multiobras Ltda. NIT: 800.225.254 -2

Oficial de Privacidad:

Cargo: Asistente de Gerencia.

Canales de contacto y ejercicio habeas data: info@inmobiliariamultiobras.com.co

Carrera 14 No. 89 - 48 Of. 306 de Bogotá.

CAPÍTULO I

DEFINICIONES GENERALES

1. **Aviso de Privacidad:** Documento generado por el responsable del tratamiento de datos y con destino al titular en el cual se le informe la existencia de las políticas de tratamiento aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los citados datos.

Este aviso ha de ser objeto de publicación tanto en las oficinas administrativas de la Compañía en sus distintas sucursales, como en el sitio web www.inmobiliariamultiobras.com.co, en donde se recolectan datos personales de usuarios y titulares, y en los correos electrónicos con destino a terceros.

2. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales, el cual debe obtenerse a través de un medio que permita su consulta posterior.

Al interior de cada instrumento contractual celebrado con titulares de la información se incluye una cláusula de autorización con el respectivo aviso de privacidad, cuyo tenor es objeto de sustentación por parte del funcionario competente, a fin de obtener una autorización libre, informada y voluntaria, tal y como se indica en el acápite de políticas individuales.

Se exceptúa la obligación de obtener autorización cuando:

- La información sea requerida por una autoridad administrativa o judicial en ejercicio de sus funciones.
- Se trate de datos de naturaleza pública.
- Sea necesario para atender casos de urgencia médica o autorizada.
- El tratamiento se realice con fines históricos, estadísticos o científicos que sean permitidos por la Ley.

Aun en estos casos, Inmobiliaria Multiobras deberá cumplir a cabalidad las políticas contenidas en el presente manual, así como las disposiciones de ley que resulten aplicables.

3. Datos personales: En los términos del literal c) artículo 3º de la ley estatutaria 1581 de 2.012, se entiende por dato personal toda aquella información vinculada o que pueda asociarse a una persona natural determinada o determinable, y para cuyo tratamiento se requiere atender una serie de principios de orden constitucional y legal, so pena de vulnerar los derechos fundamentales de sus titulares. Los datos personales pueden ser de la siguiente naturaleza:

- ***Públicos.*** Hacen parte de la información pública de las personas o se hacen públicos por la voluntad del titular. La Corte Constitucional en Sentencia T-729 de 2002 definió como dato público, aquel que puede ser solicitado y ofrecido sin reserva ni satisfacción de requisito previo. Son públicos, entre otros, los datos de una persona relativos a su estado civil, el número de documento de identidad, las sentencias ejecutoriadas sobre las cuales no hay reserva, entre otros.
- ***Privados.*** Son aquellos que por su naturaleza íntima o reservada sólo cobran relevancia para su titular. Ejemplo; El salario de un colaborador, el número de cuenta bancaria de un cliente o los datos de ubicación privada de un directivo.
- ***Semiprivados.*** Su conocimiento o divulgación puede interesar a cierto sector o grupo de personas. Ejemplo; Dato financiero o crediticio, o datos referentes a las relaciones con entidades de seguridad social.
- ***Sensibles.*** Se consideran sensibles 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 datos relativos a la vida sexual y a los datos biométricos.

Por su parte, los datos biométricos son aquellos rasgos físicos, biológicos o de comportamiento de un individuo que lo identifican como único del resto de la población. Aquellos sistemas informáticos en los que se mide algún dato biométrico, como parte del proceso de identificación y/o autenticación de un sujeto, son conocidos como sistemas de seguridad biométrica o simplemente sistemas biométricos, dentro de los cuales se destacan: Huellas dactilares, iris, ADN, geometría de la mano, rasgos faciales, entre otros.

4. 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.

5. Habeas data: El habeas data es un derecho fundamental de origen constitucional del que gozan todas las personas para conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en las bases de datos administradas por personas naturales o jurídicas, del derecho público o el derecho privado. Este derecho ha sido desarrollado teniendo en cuenta el alto riesgo que demanda el tratamiento de datos personales de titulares, pues su ejercicio abusivo o no responsable puede desembocar en la manipulación o uso por parte de terceros delincuentes o mal intencionados, causando perjuicios de distinta orden a los titulares de la información, así:

- En el año 2008 se expidió la Ley 1266 sobre “hábeas data financiero”, entendiéndose por éste el derecho que tiene todo individuo a conocer, actualizar y rectificar su información personal comercial, crediticia, y financiera contenida en centrales de información públicas o privadas, que tienen como función recopilar, tratar y circular esos datos con el fin de determinar el nivel de riesgo financiero de su Titular.
- Posteriormente, en el año 2012 se expidió la Ley 1581 que desarrolla el derecho de Hábeas Data desde una perspectiva más amplia que la financiera y crediticia, de suerte que la protección abarca también datos relacionados con la identidad, ubicación personal y económica, y otro tipo de información que puede relacionarse con la persona natural. En virtud de este derecho, los titulares pueden:

- a. Conocer el tipo de datos objeto de administración y la finalidad de su tratamiento.
 - b. Solicitar la actualización, corrección y supresión de los datos personales que han sido recolectados por Inmobiliaria Multiobras.
 - c. Revocar la autorización otorgada a Inmobiliaria Multiobras para el tratamiento de sus datos personales, con sujeción a los límites de la Ley 1581 de 2012, atendiendo los principios de necesidad y proporcionalidad en el tratamiento.
6. **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.
 7. **Transferencia de Datos:** Tiene lugar cuando el Responsable y/o tratamiento de datos ubicado en Colombia envía los datos personales a un receptor que a su vez es responsable por el tratamiento, y este se encuentra fuera o dentro del país.
 8. **Transmisión de Datos:** Comunicación de los datos dentro o fuera del territorio colombiano, cuando tenga por objeto el tratamiento del encargado por cuenta del responsable.
 9. **Tratamiento de datos:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transferencia o supresión.

CAPÍTULO II
DATOS Y FINALIDADES DEL TRATAMIENTO PRECEDIDO POR
INMOBILIARIA MULTIOBRAS

Inmobiliaria Multiobras es responsable por la administración de siete (7) bases de datos, en las cuales reposan datos de distinta naturaleza que, para efectos prácticos, se han agrupado así:

Código	Tipo de Datos	Descripción
A1	Identidad personal	Nombre, documento, estado civil y/o firma
A2	Identidad de familiares o terceros de contacto	Nombre, documento de identidad y/o teléfonos de contacto
B1	Imagen personal	Fotografías y/o Videos.
C1	Sensibles	Huella, RH u otros sensibles
D1	Ubicación Personal	Dirección, correo electrónico y/o teléfono personal
D2	Ubicación Comercial	Dirección, correo electrónico y/o teléfono comercial, profesional o institucional
E1	Estatus Tributario	Condiciones tributarias
E2	Económicos	Actividad económica, monto de ingresos o pagos, número, tipo y entidad financiera de cuenta bancaria
E3	Perfil de estudio financiero	Monto de ingresos, egresos, activos y pasivos
F1	Formación académica	Escolar, técnica, tecnológica, profesional, entre otros
F2	Experiencia Profesional	Trayectoria laboral y/ certificaciones especiales de aptitud.
G1	Seguridad social	EPS, AFP y ARL
H1	Antecedentes	Penales, disciplinarios y fiscales

2.1 Clientes:

Incluye; Propietarios que suscriben formato de captación, partes involucradas en contratos de promesa de compraventa, propietarios con contrato de administración inmobiliaria, arrendatarios y deudores solidarios.

Ubicación y forma de tratamiento: Esta base se encuentra en archivos físicos ubicados en las instalaciones administrativas de Inmobiliaria Multiobras.

Datos Objeto de Administración:

- *Propietarios con formato de captación y partes involucradas en promesa de compraventa:* A1, D1 y D2, entre otros suministrados y llegados a conocer con ocasión o en desarrollo de la relación comercial.
- *Propietarios con contrato de administración inmobiliaria:* A1, D1, D2, E1 y E2, entre otros suministrados y llegados a conocer con ocasión o en desarrollo de la relación contractual.
- *Arrendatarios y Deudores Solidarios:* A1, A2, D1, D2, E1, E2 y E3, entre otros suministrados y llegados a conocer con ocasión o en desarrollo de la relación contractual.

Finalidades:

- ✓ *Gestión de Clientes:* Cumplimiento del contrato comercial respectivo y/o de cualquier otra relación comercial vigente entre las partes, puesta en contacto con contratistas encargados de los servicios de reparación y mantenimiento inmobiliario, y, comunicación permanente con el cliente.
- ✓ *Publicidad comercial y prospección:* Envío de mensajes de texto, por WhatsApp, correo electrónico o por cualquier otro medio con información comercial sobre los bienes y servicios ofertados por la Inmobiliaria y/o sus aliados, noticias del sector y demás actos encaminados a la publicidad y prospección comercial. Puede incluir el envío de información a aliados y/o relacionados en el extranjero para estos fines.

- ✓ *Encuestas de Opinión:* Realización de estudios de mercadeo y preferencias de consumo en relación con bienes y servicios ofrecidos por la Inmobiliaria y aliados comerciales.
- ✓ *Fidelización de Clientes:* Desarrollo de estrategias de fidelización de clientes a través del envío de mensajes de felicitación en fechas comerciales y festividades, envío de cupones, promociones y bonos especiales, entre otros, según políticas comerciales vigentes.
- ✓ *Consultorías, auditorías, asesorías y servicios relacionados:* Contratación de asesores y consultores externos que apoyan los procesos internos para el ejercicio de un derecho, el cumplimiento de disposiciones legales o la defensa al interior de un proceso judicial o administrativo, guardando en todo caso la reserva debida por ley.

2.2 Visitantes de Salas de Ventas:

Ubicación y forma de tratamiento: Esta base se encuentra en archivos electrónicos y físicos ubicados en computadores de propiedad de la Inmobiliaria.

Datos Objeto de Administración: A1, D1 y D2, entre otros suministrados y llegados a conocer durante la exhibición comercial.

Finalidades:

- ✓ *Ofrecimiento de productos y servicios:* Comercialización de proyectos constructivos propios y de terceros.
- ✓ *Publicidad comercial y prospección:* Envío de mensajes de texto, por WhatsApp, correo electrónico o por cualquier otro medio con información comercial sobre los bienes y servicios ofertados por la Inmobiliaria y/o sus aliados, noticias del sector y demás actos encaminados a la publicidad y prospección comercial. Puede incluir el envío de información a aliados y/o relacionados en el extranjero para estos fines.

- ✓ *Encuestas de Opinión:* Realización de estudios de mercadeo y preferencias de consumo en relación con bienes y servicios ofrecidos por la Inmobiliaria y aliados comerciales.
- ✓ *Fidelización de Clientes:* Desarrollo de estrategias de fidelización de clientes a través del envío de mensajes de felicitación en fechas comerciales y festividades, envío de cupones, promociones y bonos especiales, entre otros, según políticas comerciales vigentes.
- ✓ *Seguridad:* En las salas de ventas existen sistemas de video vigilancia en donde se capta, graba y conserva por un término perentorio la imagen personal de los titulares, por razones de seguridad. El disco duro se elimina periódicamente con ocasión de la regrabación.
- ✓ *Consultorías, auditorías, asesorías y servicios relacionados:* Contratación de asesores y consultores externos que apoyan los procesos internos para el ejercicio de un derecho, el cumplimiento de disposiciones legales o la defensa al interior de un proceso judicial o administrativo, guardando en todo caso la reserva debida por ley.

10

2.3 Prospectos comerciales:

Ubicación y forma de tratamiento: Esta base se encuentra en archivos electrónicos ubicados en computadores de propiedad de la Inmobiliaria.

Datos Objeto de Administración: A1, D1 y D2, entre otros suministrados y llegados a conocer durante la atención de llamadas comerciales.

Finalidades:

- ✓ *Ofrecimiento de productos y servicios:* Comercialización de bienes y servicios propios y de terceros.
- ✓ *Publicidad comercial y prospección:* La información es recolectada y almacenada inicialmente para ofrecerle al prospecto bienes y servicios en los que haya manifestado un

interés inicial, así como para hacer seguimiento al proceso comercial. Adicionalmente se usa para el envío de mensajes de texto, por WhatsApp, correo electrónico o por cualquier otro medio con información comercial sobre los bienes y servicios ofertados por la Inmobiliaria y/o sus aliados, noticias del sector y demás actos encaminados a la publicidad y prospección comercial. Puede incluir el envío de información a aliados y/o relacionados en el extranjero para estos fines.

- ✓ *Encuestas de Opinión:* Realización de estudios de mercadeo y preferencias de consumo en relación con bienes y servicios ofrecidos por la Inmobiliaria y aliados comerciales.
- ✓ *Fidelización de Clientes:* Desarrollo de estrategias de fidelización de clientes a través del envío de mensajes de felicitación en fechas comerciales y festividades, envío de cupones, promociones y bonos especiales, entre otros, según políticas comerciales vigentes.
- ✓ *Consultorías, auditorías, asesorías y servicios relacionados:* Contratación de asesores y consultores externos que apoyan los procesos internos para el ejercicio de un derecho, el cumplimiento de disposiciones legales o la defensa al interior de un proceso judicial o administrativo, guardando en todo caso la reserva debida por ley.

2.4 Recursos Humanos:

Ubicación y forma de tratamiento: Esta base se encuentra en archivos físicos ubicados en las instalaciones administrativas de Inmobiliaria Multiobras.

Datos Objeto de Administración: A1, A2, B1, D1, E1, E2, F1, F2, G1 y H1, entre otros suministrados y llegados a conocer con ocasión o en desarrollo de la relación laboral.

Tratamiento y Finalidades:

- ✓ *Formación de personal:* A través de seminarios, cursos, capacitaciones y programas ofertados por Inmobiliaria Multiobras, lonjas y entidades gremiales a las que pertenece, y sus aliados comerciales, en general.
- ✓ *Gestión de nómina:* Afiliaciones del trabajador y sus beneficiarios al sistema de seguridad social integral, pago de salarios, aportes al sistema de seguridad social integral y parafiscales, práctica y consignación de retenciones en la fuente, y, apertura de cuenta de nómina, con sujeción al Código Sustantivo del Trabajo y legislación complementaria.
- ✓ *Gestión de personal:* Desarrollo de la relación laboral, elaboración de carnet de identificación y cumplimiento de normativa sobre seguridad y salud en el trabajo. Adicionalmente la información es compartida con clientes y terceros interesados, para el cumplimiento de las labores encargadas.
- ✓ *Prestaciones sociales:* Pago y otorgamiento de prestaciones sociales de ley.
- ✓ *Prevención de riesgos laborales:* Desarrollo del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, en prevención de accidentes y enfermedades laborales.
- ✓ *Seguridad:* La Compañía cuenta con sistemas de video vigilancia en donde se capta, graba y conserva por un término perentorio la imagen personal de los titulares, por razones de seguridad. El disco duro se elimina periódicamente con ocasión de la regrabación.
- ✓ *Consultorías, auditorías, asesorías y servicios relacionados:* Contratación de asesores y consultores externos que apoyan los procesos internos para el ejercicio de un derecho, el cumplimiento de disposiciones legales o la defensa al interior de un proceso judicial o administrativo, guardando en todo caso la reserva debida por ley.

2.5 Proveedores y Contratistas - Incluye contratistas propios y aquellos respecto de los cuales se realizan labores de interventoría.

Ubicación y forma de tratamiento: Esta base se encuentra en archivos físicos ubicados en las instalaciones administrativas de Inmobiliaria Multiobras.

Datos Objeto de Administración: A1, A2, B1, D2, E1, E2, F1, F2, G1 y H1, entre otros suministrados y llegados a conocer con ocasión o en desarrollo de la relación contractual.

Tratamiento y Finalidades:

- ✓ *Gestión de proveedores:* Desarrollo del contrato de prestación de servicios, interventoría u obra civil, según el caso, así como para informar a los propietarios, arrendatarios y administradores de propiedad horizontal, quién se encargará de ejecutar las actividades de reparación y mantenimiento inmobiliario a que haya lugar.
- ✓ *Gestión de cobros y pagos:* Pago de honorarios y servicios, práctica y consignación de retenciones en la fuente y verificación de cumplimiento de obligaciones del contratista en relación con el sistema de seguridad social.
- ✓ *Publicidad comercial y prospección:* Envío de mensajes de texto, por WhatsApp, correo electrónico o por cualquier otro medio con información comercial sobre los bienes y servicios ofertados por la Inmobiliaria y/o sus aliados, noticias del sector y demás actos encaminados a la publicidad y prospección comercial. Puede incluir el envío de información a aliados y/o relacionados en el exterior para estos fines.
- ✓ *Encuestas de Opinión:* Realizar estudios de mercadeo y preferencias de consumo en relación con bienes y servicios ofrecidos por la Inmobiliaria y aliados comerciales.
- ✓ *Consultorías, auditorías, asesorías y servicios relacionados:* Contratación de asesores y consultores externos que apoyan los procesos internos para el ejercicio de un derecho, el cumplimiento de disposiciones legales o la defensa al interior de un proceso judicial o administrativo, guardando en todo caso la reserva debida por ley.

2.6 Contabilidad:

Ubicación y forma de tratamiento: Esta base se encuentra contenida en un software contable que reposa en un servidor externo bajo la administración de un tercero.

Datos Objeto de Administración: El tratamiento efectuado por nuestra compañía recae sobre la información personal relacionada con identidad, ubicación, calidad tributaria y situación económica - pagos y cobros-

Finalidades:

- ✓ *Gestión Contable y Económica:* Cumplimiento de la obligación que tiene todo comerciante de llevar contabilidad, así como asumir las cargas fiscales y obligaciones económicas en favor de vinculados.
- ✓ *Consultorías, auditorías, asesorías y servicios relacionados:* Contratación de asesores y consultores externos que apoyan los procesos internos para el ejercicio de un derecho, el cumplimiento de disposiciones legales o la defensa al interior de un proceso judicial o administrativo, guardando en todo caso la reserva debida por ley.

14

2.7 Videos de Seguridad:

Ubicación y forma de tratamiento: Base automatizada que reposa en equipos propios.

Datos Objeto de Administración: B1 de quienes laboran y visitan las instalaciones administrativas de INMOBILIARIA MULTIOBRAS, no es permanente.

Finalidades:

- ✓ *Seguridad:* La Compañía cuenta con sistemas de video vigilancia en donde se capta, graba y conserva la imagen personal de los titulares por razones de seguridad. El disco duro se

elimina periódicamente con ocasión de la regrabación. La existencia de dichas cámaras, así como la probabilidad de estar siendo grabado es anunciada en las instalaciones.

CAPÍTULO III

PRINCIPIOS QUE RIGEN EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Inmobiliaria Multiobras tiene el deber de administrar los datos personales suministrados por sus colaboradores, proveedores, clientes y prospectos con sujeción a los siguientes principios legales y constitucionales:

- **Dignidad Humana:** En todo momento el tratamiento de datos personales deberá realizarse con respeto de la dignidad humana de sus titulares.
- **Legalidad:** El tratamiento de datos personales es una actividad reglada y por tanto Inmobiliaria Multiobras debe realizarla bajo los parámetros de la Ley 1581 de 2.012, sus decretos reglamentarios, las normas que las sustituyan, derogan o subroguen.
- **Finalidad:** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima. En gracia y discusión Inmobiliaria Multiobras podrá administrar datos personales para la adecuada prestación y comercialización de sus bienes y servicios, ofrecer nuevos productos o servicios, y enviar estrategias comerciales, entre otros.
- **Necesidad:** El tratamiento debe ser estrictamente necesario para el cumplimiento de los deberes contenidos en la ley y los acuerdos de voluntades respectivos, los cuales han sido descritos en el capítulo precedente.
- **Razonabilidad y proporcionalidad:** Las operaciones que se realicen sobre los datos personales que Inmobiliaria Multiobras tiene bajo su custodia deben ser razonables y proporcionales a la finalidad que las inspiran.
- **Libertad:** Todo tratamiento de datos personales que realice Inmobiliaria Multiobras debe estar respaldado por el consentimiento previo, expreso e informado del titular.

- **Veracidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Inmobiliaria Multiobras realizará actividades de actualización de los datos vigentes de sus colaboradores, proveedores, contratistas, clientes y/o usuarios.
- **Transparencia:** Inmobiliaria Multiobras informará previamente a sus titulares sobre los datos requiere de ellos y la finalidad que lo suscita, mediante la entrega del aviso de privacidad.
- **Acceso y circulación restringida:** Sólo las dependencias, funcionarios y contratistas competentes podrán tratar los datos personales suministrados por los usuarios de Inmobiliaria Multiobras, y únicamente para el cumplimiento de sus funciones.
- **Seguridad:** Inmobiliaria Multiobras cuenta con medidas físicas y tecnológicas que permiten salvaguardar los datos personales puestos a su disposición, y evitar su alteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Para el efecto, cuenta con archivos físicos y electrónicos de acceso restringido, implementa medidas de seguridad informática, tales como claves de acceso a los recursos informáticos, etc.
- **Confidencialidad:** Inmobiliaria Multiobras guarda estricta confidencialidad respecto de la información privada, semi - privada y sensible suministrada por sus titulares.

CAPÍTULO IV

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CONCRETOS A CARGO DE INMOBILIARIA MULTIOBRAS

Como políticas y procedimientos concretos de cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, Inmobiliaria Multiobras desarrolla las siguientes:

- 1. Legitimación y procedimiento de obtención de autorización para el tratamiento de datos personales.** En cualquier evento de recolección de información personal, Inmobiliaria Multiobras 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. Clientes:** En el contrato de arrendamiento, el contrato de consignación y el convenio de administración inmobiliaria se incluye una disposición contractual en la cual se indican los datos personales que Inmobiliaria Multiobras eventualmente conocerá respecto de los clientes personas naturales. Igualmente, el auxiliar administrativo y comercial deberá informar al titular las finalidades del tratamiento, sus derechos y los canales habilitados para su ejercicio.
 - b. Visitantes de Salas de Ventas:** Al momento de ingresar a la sala de ventas, se le indica al visitante que sus datos serán recolectados para fines comerciales, así como para dar continuidad al proceso comercial. En todo caso, la recolección de información se encuentra supeditada a la autorización respectiva por parte del titular, de la cual se deja constancia escrita en planilla de ingreso.
 - c. Prospectos Comerciales:** Previa recolección de la información personal, se informa al titular el tratamiento pretendido y se cuestiona sobre su conformidad con el mismo.

- d. **Trabajadores:** En el formato de contrato de trabajo y/o anexos se discriminarán los datos a recolectar, las razones por las cuales se requiere tratar la información personal del aspirante o colaborador, 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 asistente de gerencia o funcionario encargado de la selección y contratación, brindará al aspirante o 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.
- e. **Proveedores y Contratistas:** En el contrato de prestación de servicios, interventoría, anexo u orden de servicios, se indican los datos a recolectar, las operaciones y las 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. En todo caso, esta información es suministrada por el encargado de la vinculación, antes de proceder a la firma del documento. Cuando el proveedor deba conocer información personal de trabajadores, otros prestadores, clientes o vinculados de Inmobiliaria Multiobras, se le darán a conocer adicionalmente las restricciones sobre el tratamiento de datos y protocolos internos de seguridad de la información.

Aunado a lo anterior, en las oficinas y en la página web de Inmobiliaria Multiobras 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.

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)

2. Uso restringido de datos de niños, niñas y adolescentes. Conscientes de la vulnerabilidad de la población infantil, estamos comprometidos con el cumplimiento legal. Por este motivo, por regla general, no recolectamos información personal de este tipo de población, salvo que sea para el cumplimiento de nuestras obligaciones patronales, tales como la gestión del subsidio monetario ante la Caja de Compensación a la que se encuentra afiliado el trabajador, o la afiliación al sistema de seguridad social en salud como beneficiarios.

3. Confidencialidad. Para garantizar la confidencialidad de la información puesta bajo nuestra custodia, exigimos a nuestros colaboradores y proveedores la suscripción de acuerdos de no divulgación o acuerdos 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 en nuestra organización, por este motivo, el incumplimiento de esta obligación constituye falta grave y justa causa de despido de los colaboradores, así como causa de terminación unilateral de los contratos de prestación de servicios celebrados con nuestros proveedores.

4. Uso necesario y razonable de datos. Inmobiliaria Multiobras sólo usa los datos recolectados y/o conocidos para el cumplimiento de las finalidades aquí descritas, lo cual se concreta en circunstancias especiales así:

- 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, y viceversa, remitimos el documento respectivo, ocultando datos personales del propietario y/o arrendatario, que no sean públicos y que no sean estrictamente necesarios para el fin requerido.

- Los discos duros de videos de seguridad tienen un término determinado y razonable, pues se eliminan periódicamente con ocasión de la regrabación. En todo caso, las grabaciones no se realizan a una persona determinada en concreto y las cámaras no se ubican en sitios donde pueda verse afectada la intimidad o privacidad del titular.
- Los datos relacionados con el perfil de estudio financiero de arrendatarios y deudores solidarios que constan en el formulario de estudio de asegurabilidad, son conservados para efectos de contacto de los arrendatarios, y en todo caso, pueden ser objeto de supresión una vez desaparezca la necesidad.
- Cuando un asesor comercial o de servicio al cliente se retira, 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.

5. Oficial de Privacidad. Para garantizar el correcto ejercicio del derecho de habeas data, Inmobiliaria Multiobras ha designado a un Oficial de Privacidad que cumplirá con las siguientes responsabilidades:

- a. Velar por el cumplimiento del presente Manual y de las Políticas accesorias que su ejecución conlleva.
- b. Identificar riesgos de amenaza o vulnerabilidad informática.
- c. Capacitar y retroalimentar constantemente al personal sobre el cumplimiento de la presente política.
- d. Atender y resolver oportunamente las consultas y quejas que los titulares de la información eleven por concepto de habeas data.
- e. Orientar al titular en la forma de la presentación y radicación de solicitudes y reclamos.

Como oficial de privacidad se ha designado a La Asistente de Gerencia, a quien se le localiza en la Carrera 14 No. 89 - 48 Of. 306 de Bogotá y en el correo electrónico info@inmobiliariamultiobras.com.co, para efectos del ejercicio del derecho de habeas data.

6. Seguridad de la información. Contamos con una política de seguridad de la información personal, dentro de las cuales se destacan las siguientes medidas:

- Protocolos de control en la entrega y devolución de información a cargo de trabajadores y proveedores durante vacaciones, suspensiones y a la terminación del vínculo, entre otros aspectos que procuran por la adecuada gestión del activo informático.
- Acceso restringido a bases de datos; sólo para quienes requieran conocerlas estrictamente para el cumplimiento de sus funciones. La información sensible eventualmente recolectada de los trabajadores, sólo es accedida para el cumplimiento de las obligaciones patronales.
- Archivos físicos custodiados en mobiliarios con candados o llaves cuya custodia está a cargo del funcionario competente.
- Ingreso restringido a usuarios y equipos de cómputo mediante claves individuales.
- Restricción de acceso de equipos de cómputo a redes públicas o ajenas a Inmobiliaria Multiobras, en donde no se haya validado que existen criterios de adecuada protección para la información.
- Restricción de acceso a redes sociales en equipos de Inmobiliaria Multiobras, excepto para eventuales efectos de mercadeo virtual.
- Restricción en el uso de memorias y dispositivos externos.
- Instalación y actualización de antivirus debidamente licenciado en los equipos de cómputo al servicio de la Inmobiliaria.
- Bloqueo automático de actualización de Windows y cualquier otro programa informático.
- Mantenimiento y reparaciones de equipos de cómputo a cargo funcionarios y contratistas autorizados, en presencia del responsable funcional.
- Control de copias de documentos confidenciales o con información sensible.

CAPÍTULO V
DERECHOS Y OBLIGACIONES DE PARTES INVOLUCRADAS EN EL
TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- **Derechos de los titulares.** A los titulares de datos personales les asistirán los siguientes derechos:
 - Conocer los datos personales que administra Inmobiliaria Multiobras.
 - Solicitar actualización y/o rectificación de datos personales inexactos, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
 - Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de datos personales.
 - Conocer el uso que se le ha dado a sus datos personales.
 - Presentar quejas respetuosas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracciones a la Ley 1581 de 2.012 y demás normativa que la modifique, subrogue o derogue, **previo agotamiento del requisito de procedibilidad de que trata el artículo 16 de la citada ley.**

- **Deberes de Inmobiliaria Multiobras.** La Compañía 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 es Inmobiliaria Multiobras quien define los fines y medios esenciales para el tratamiento de datos, es responsable del cumplimiento de las siguientes cargas:
 - 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 Inmobiliaria Multiobras llegare a actuar como **Encargada del Tratamiento de Datos Personales**, además deberá:

- 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.

CAPÍTULO VI

PROCEDIMIENTOS

Los titulares podrán consultar, actualizar, corregir y rectificar los datos personales que reposen en las diferentes bases de datos de Inmobiliaria Multiobras, para lo cual deberán tener en cuenta los lineamientos previstos en el presente manual. Las solicitudes y reclamos de que tratan el presente acápite deberán ser dirigidas al asistente de gerencia como oficial de privacidad.

- **Consulta.** Los Titulares, sus causahabientes, sus representantes o apoderados, podrán consultar la información personal que repose sobre el titular en las Bases de Datos administradas por Inmobiliaria Multiobras. Igualmente pueden conocer el tratamiento que se está realizando respecto de los mismos y obtener copia de la autorización concedida. El procedimiento de consulta se encuentra contenido en las siguientes etapas:

Paso No. 1. Elaboración de la solicitud, indicando nombre y documento de identidad del consultante, el objeto de la solicitud y la dirección física o electrónica donde recibirá notificaciones, anexando copia del documento de identidad del solicitante o documento que acredite mandato o representación, cuando actúe a través de mandatario o apoderado. Para facilitar la resolución de la solicitud, se sugiere al petionario indicar que tipo de relación tiene o tuvo en el pasado con la inmobiliaria.

Paso No. 2. Radicación. La solicitud puede ser radicada en horario de oficina, en las instalaciones administrativas ubicadas en la Carrera 14 No. 89 - 48 Of. 306 de Bogotá, caso en el cual, Inmobiliaria Multiobras dejará constancia del recibido y asignará un número de consecutivo del cual se llevará registro en el libro pertinente. Igualmente podrá enviarse al

correo electrónico info@inmobiliariamultiobras.com.co, para lo cual se sugiere indicar en el asunto “habeas data”.

Paso No. 3. Estudio y Respuesta. Tan pronto reciba la solicitud, el oficial de privacidad verificará que, quien dirigió la solicitud, sea el mismo titular, o en su defecto, sea una persona debidamente autorizada por éste. Cuando Inmobiliaria Multiobras evidencie que la solicitud es formulada por un tercero no autorizado, se tendrá por no presentada, y en este sentido, se notificará la respuesta respectiva. Ahora bien, si el oficial de privacidad determina que quien presentó la solicitud es el titular autorizado, revisará las bases de datos en donde reposa información personal del solicitante, así como las finalidades a las cuales se encuentra sometido su tratamiento, y demás información requerida. El funcionario revisará 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. En caso contrario, se procederá a dar respuesta efectiva dentro del término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma.

25

Vencido el término sin que pudiese atender la consulta, se informará al interesado por escrito o correo electrónico las razones de la mora 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.

➤ **Reclamo.** Los titulares que consideren que la información tratada por Inmobiliaria Multiobras es incorrecta, falsa o desactualizada, o que no cumple con los supuestos de la Ley 1581 de 2012, podrán presentar el reclamo respectivo. Igualmente podrán elevar solicitud de revocatoria o supresión de datos en los términos de ley. El procedimiento de reclamo se encuentra contenido en las siguientes etapas:

Paso No. 1. Elaboración del reclamo. Indicando nombre y documento de identidad del titular, el objeto de la solicitud y la dirección física o electrónica donde recibirá notificaciones, anexando copia del documento de identidad del solicitante o documento que acredite mandato o representación, cuando actúe a través de mandatario o apoderado. Para facilitar la resolución de la solicitud, se sugiere al peticionario indicar que tipo de relación tiene o tuvo en

el pasado con Inmobiliaria Multiobras. Es indispensable que el titular indique cuál es su pretensión con el reclamo, esto es:

- Solicitar la corrección o actualización de su información personal.
- Advertir el incumplimiento de los deberes del Responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales.
- Solicitar la supresión de sus datos personales cuando: a) Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012; b) Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados; c) Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recabados. A la solicitud deben anexarse los documentos y pruebas que pretendan hacer valer en su favor.

Paso No. 2. Radicación. El reclamo puede ser radicado en horario de oficina, en las instalaciones ubicadas en la Carrera 14 No. 89 - 48 Of. 306 de Bogotá, caso en el cual, Inmobiliaria Multiobras dejará constancia del recibido y asignará un número de consecutivo del cual se llevará registro en el libro pertinente. Igualmente podrá enviarse al correo electrónico info@inmobiliariamultiobras.com.co, para lo cual se sugiere indicar en el asunto “habeas data”.

Paso No. 3. Estudio y Respuesta. Tan pronto reciba el reclamo, el Oficial de Privacidad verificará que, quien dirigió la solicitud, sea el mismo titular, o en su defecto, sea una persona debidamente autorizada por éste. Cuando Inmobiliaria Multiobras evidencie que la solicitud es formulada por un tercero no autorizado, se tendrá por no presentada, y en este sentido, se notificará la respuesta respectiva. Si por algún motivo el reclamo llega a un funcionario no competente, procederá con el traslado respectivo en el plazo máximo de 2 días hábiles. Si del examen formal se hace evidente que existen deficiencias en cuanto al contenido, debe notificarse al solicitante dentro de los cinco días hábiles siguientes.

Paso No. 4. Trámite. Subsana la deficiencia anotada, o cuando el reclamo cumpla con todos los requisitos, Inmobiliaria Multiobras seguirá con el siguiente procedimiento:

- Inclusión del reclamo en la base de datos.
- Imposición de leyenda de “reclamo en trámite”

- Análisis sobre la existencia o no de un impedimento legal para acceder a la supresión de los datos, si es el caso.

Paso No 5. Respuesta del reclamo. Debe conferirse en un término máximo de 15 días hábiles, si no se logra dar respuesta en este tiempo, debe notificarse al titular, y dar respuesta en un plazo no mayor a 8 días contados a partir del día del vencimiento.

CAPÍTULO VII

REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

Conforme al artículo 25 de la Ley 1581 de 2.012, la Superintendencia de Industria y Comercio operará El Registro Nacional de Bases de Datos las bases de datos personales, el cual deberá ser alimentado por cada uno de los responsables y encargados de tratamiento de datos personales, y será de libre consulta para los ciudadanos.

Al tenor del artículo 5º del Decreto 886 de 2.014, La información mínima que debe contener el Registro Nacional de Bases de Datos es la siguiente:

- Datos de identificación, ubicación y contacto del Responsable del Tratamiento de la base de datos.
- Datos de identificación, ubicación y contacto del o de los Encargados del Tratamiento de la base de datos.
- Nombre y finalidad de la base de datos.
- Forma de Tratamiento de la base de datos (manual y/o automatizada)
- Política de Tratamiento de la información.

De igual manera, Inmobiliaria Multiobras deberá reportar los eventuales incidentes de seguridad que se presenten y actualizar sus bases de datos, cuando se presenten novedades, dentro de las oportunidades dispuestas en el reglamento o en la circular expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio, así como reportar los reclamos efectuados por los titulares.

El presente Manual de Políticas y procedimientos entró en vigencia en septiembre 1º de 2.016 pero fue objeto de modificación el día 15 de octubre de 2.017, con ocasión de la descripción taxativa de las bases de datos bajo tratamiento de la Compañía.