

POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

HOLGUÍN Y HOLGUÍN S.A.S.
SANTIAGO DE CALI, 2017

TABLA DE CONTENIDO

	Página
INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES.....	4
4. NORMAS Y REFERENCIAS LEGALES.....	5
5. DEBERES DE LOS RESPONSABLES Y/O ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO.....	6
6. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	8
7. INFORMACIÓN BÁSICA DE LA EMPRESA.....	9
8. AUTORIZACIÓN.....	10
9. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y FINALIDAD DEL MISMO.....	17
10. DERECHO DE LOS TITULARES.....	19
11. RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS ANTE EL CUAL EL TITULAR PUEDE EJERCER SUS DERECHOS.....	20
12. PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS.....	20
13. MEDIDAS DE SEGURIDAD.....	23
14. MODIFICACIÓN DEL MANUAL.....	24
15. AUTORIDAD DE PROTECCIÓN DE DATOS.....	24
16. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y PERIODO DE VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS.....	25
17. APROBACIÓN.....	25

INTRODUCCIÓN

A más de dar cumplimiento a lo establecido en las normas vigentes, a través de este Manual de la Política de Protección de Datos Personales, la Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.**, establece los procedimientos internos para la recolección, manejo y tratamiento de los datos personales, para garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data.

1. OBJETIVO

El objetivo del presente Manual es dejar explícita la política de la Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.** en materia de protección de datos personales, de conformidad con las exigencias de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 la cual desarrolla "...el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma."

Además, en su carácter de Responsable del Tratamiento, cumplir con el deber de "Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;", tal como lo establece el literal k) de la misma Ley Estatutaria antes mencionada.

Asimismo, tiene el propósito de aplicar lo dispuesto en el Decreto 1377 de 2013, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" y el Decreto 886 de 2014, "Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos." y, todas las demás normas que complementen o sustituyan las anteriores.

2. ALCANCE

En concordancia con las normas vigentes, especialmente con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, de obligatorio cumplimiento para todos los Responsables de Tratamiento de Datos, los principios y disposiciones contenidas en el presente Manual serán aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que, en desarrollo de su objeto social, los haga susceptibles de tratamiento por parte de la Inmobiliaria **Holguín y Holguín**

S.A.S.

Las bases de datos a las que la Inmobiliaria les haga algún tratamiento, serán registradas de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 886 de 2014 "Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012", y el Decreto 1074 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo", cuyo período de vigencia se contará desde la fecha de la autorización y hasta el cese de las operaciones de la sociedad.

3. DEFINICIONES

Para efectos de una mejor comprensión del presente Manual, se tendrán en cuenta las definiciones contempladas en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y en el Decreto 1377 de 2013, que son las siguientes:

Autorización: consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

Base de Datos: conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

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

Encargado del Tratamiento: persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.

Responsable del Tratamiento: persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

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

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

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.

Dato público: es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Datos sensibles: 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.

Transferencia: la transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

Transmisión: tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

4. NORMAS Y REFERENCIAS LEGALES

- a. Constitución Política de Colombia 1991
- b. Ley Estatutaria 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"
- c. Decreto 1377 de 2013, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012"
- d. Decreto 886 de 2014, "Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos."

- e. Decreto 1074 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo"

5. DEBERES DE LOS RESPONSABLES Y/O ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

5.1 DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO

Sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la Ley 1581 de 2012 y en otras que rijan su actividad, son deberes de la Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.**, los siguientes:

- 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 1581 de 2012, 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 éste 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 1581 de 2012;

- 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 1581 de 2012;
- k. adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 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.

5.2 DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

Los Encargados del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la Ley 1581 de 2012 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 la ley 1581 de 2012;
- d. actualizar la información reportada por la Inmobiliaria **Holguín y**

Holguín S.A.S. 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 1581 de 2012;
- f. adoptar un Manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley 1581 de 2012 y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;
- g. registrar en la base de datos las leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley 1581 de 2012;
- 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.

En el evento en que concurren las calidades de la Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.** y Encargado del Tratamiento en la misma persona, le será exigible el cumplimiento de los deberes previstos para cada uno.

6. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En el desarrollo, interpretación y aplicación del presente Manual, y muy especialmente en los procesos de recolección, uso y tratamiento de datos personales, la Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.** respetará y pondrá en práctica de manera armónica e integral, los siguientes principios:

Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012 es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

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

Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

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.

Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de la Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.** en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley 1581 de 2012 y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley 1581 de 2012.

Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la ley 1581 de 2012.

Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por la Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.** a que se refiere la ley 1581 de 2012, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello

corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley 1581 de 2012 y en los términos de la misma.

7. INFORMACIÓN BÁSICA DE LA EMPRESA

La Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.** es una empresa cuya actividad principal es la de prestar servicios de intermediación, asesoramiento y gestión de transacciones inmobiliarias en lo relacionado con la compraventa, administración, arrendamientos, permuta, construcción y remodelación de bienes inmuebles, a cambio de una retribución o por contrata.


INFORMACIÓN BÁSICA	
NOMBRE DE LA EMPRESA	Holguín y Holguín S.A.S.
NIT	805028088 - 1
ACTIVIDAD ECONÓMICA Código (Decreto1607/2002)	Servicios inmobiliarios 1702001
CIUDAD	Santiago de Cali
DEPARTAMENTO	Valle del Cauca
DOMICILIO	Calle 26 Norte No 5AN - 18, Barrio San Vicente
TELÉFONO	6600666
CORREO ELECTRÓNICO	protecciondedatos@holguinyholguin.com
PÁGINA WEB	www.holguinyholguin.com

8. AUTORIZACIÓN

8.1 CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS

8.1.1 Datos sensibles

Para los propósitos de la Ley 1581 de 2012, 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

	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
	Código: SGI-MAN-001	Versión: 1
	Fecha aprobación: 11/11/2016	Página 11 de 25

partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

8.1.2 Tratamiento de datos sensibles

El Tratamiento de datos sensibles está prohibido, excepto cuando:

- 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 sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular;
- d. el Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;
- e. 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.

De todas formas, en el Tratamiento de datos personales sensibles, cuando dicho Tratamiento sea posible conforme a esta excepción, se cumplirán las siguientes obligaciones:

- se informará al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- se informará al titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son

sensibles y la finalidad del Tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso.

Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre datos personales sensibles.

8.1.3 Derechos de los niños, niñas y adolescentes

En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes.

Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

Es tarea del Estado y las entidades educativas de todo tipo proveer información y capacitar a los representantes legales y tutores sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes respecto del Tratamiento indebido de sus datos personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás.

8.2 CONDICIONES DE LEGALIDAD PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

8.2.1 Autorización del Titular

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.

8.2.2 Casos en que 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.

Cuando se presente uno de estos casos se dejará evidencia o constancia del mismo y en todo caso cumplirá con las disposiciones contenidas en la Ley.

8.2.3 Deber de informar al Titular

La Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.**, al momento de solicitar al Titular la autorización, le 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 de La Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.**

La inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.** conservará prueba del cumplimiento de lo previsto en el presente numeral y, cuando el Titular lo solicite, entregara copia de ésta.

8.2.4 Personas a quienes se les suministrará la información

La información que reúna las condiciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 podrá suministrarse a las siguientes personas:

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

	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
	Código: SGI-MAN-001	Versión: 1
	Fecha aprobación: 11/11/2016	Página 14 de 25

8.2.5 Recolección de los datos personales

En desarrollo de los principios de finalidad y libertad, la recolección de datos se limitará a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos conforme a la normatividad vigente. Salvo en los casos expresamente previstos en la Ley, no se podrán recolectar datos personales sin autorización del Titular.

Los datos recolectados común y estrictamente necesarios para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y para prestar el servicio inmobiliario ofrecido a nuestros clientes, son: nombres, apellidos, razón social, documento de identificación, dirección, correo electrónico y teléfonos de las personas.

Al otorgar su autorización, el Titular reconoce que sus datos personales serán recogidos y utilizados para recolectar, almacenar, depurar, usar, analizar, circular, actualizar, suprimir y cruzar con información diversa recogida a través de diferentes medios y en forma directa o a través de Encargados del Tratamiento.

Con este tratamiento de la información, se realizan actividades de mercadeo, promoción y/o publicidad, venta de servicios inmobiliarios, facturación, gestión de cobranza y de recaudo, análisis de mercados, mejoramiento del servicio, verificaciones y consultas, seguridad y control de información, habilitación de medios de pago, prevención de fraude, así como cualquier otra relacionada con los servicios, actuales y futuros para el cumplimiento, no solo de las finalidades contenidas en el presente Manual, sino de las obligaciones contractuales y del objeto social de la Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.**

La autorización del Titular constituye una declaración de reconocimiento sobre la persona o entidad que recopila la información, la clase y contenido de la información que se recopila, la finalidad para la cual se recopila y la forma cómo puede ejercer sus derechos, por cuanto la facultad de decisión del Titular sobre sus datos personales implica el reconocimiento que su información es objeto de Tratamiento, conforme a las disposiciones legales y a lo establecido en este Manual. La Inmobiliaria **Holguín y Holguín**

S.A.S. adopta las medidas que considere necesarias para mantener y garantizar el registro de cuándo y cómo obtuvo la autorización del Titular de los datos personales.

No se utilizarán medios engañosos o fraudulentos para recolectar y realizar Tratamiento de datos personales.

8.2.6 Autorización

La Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.** adopta procedimientos para solicitar, a más tardar en el momento de la recolección de sus datos, la autorización del Titular para el Tratamiento de los mismos e informarle los datos personales que serán recolectados así como todas las finalidades específicas del Tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento.

Los datos personales que se encuentren en fuentes de acceso público, con independencia del medio por el cual se tenga acceso, entendiéndose por tales aquellos datos o bases de datos que se encuentren a disposición del público, pueden ser tratados por cualquier persona siempre y cuando, por su naturaleza, sean datos públicos.

En caso de haber cambios sustanciales en el contenido de las políticas del Tratamiento a que se refiere el Capítulo III del Decreto 1377 de 2013, referidos a la identificación del Responsable y a la finalidad del Tratamiento de los datos personales, los cuales puedan afectar el contenido de la autorización, la Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.** comunicará estos cambios al Titular antes de o a más tardar al momento de implementar las nuevas políticas. Además, obtendrá del Titular una nueva autorización cuando el cambio se refiera a la finalidad del Tratamiento.

8.2.7 Modo de obtener la autorización

Para efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 9º de la Ley 1581 de 2012, la Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.** establece mecanismos para obtener la autorización de los titulares que garanticen su consulta. Estos mecanismos podrán ser predeterminados a través de medios técnicos que faciliten al Titular su manifestación automatizada. Se

entenderá que la autorización cumple con estos requisitos cuando se manifieste (i) por escrito, (ii) de forma oral o (iii) mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización. En ningún caso el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca.

8.2.8 Prueba de la autorización

La Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.** conservará prueba de la autorización otorgada por los Titulares de datos personales para el Tratamiento de los mismos.


8.2.9 Revocatoria de la autorización y/o supresión del dato

Los Titulares podrán en todo momento solicitar a la Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.** la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

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.

La Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.** pone a disposición del Titular mecanismos gratuitos y de fácil acceso para presentar la solicitud de supresión de datos o la revocatoria de la autorización otorgada. El mismo responsable y los mismos canales de la atención de peticiones, consultas y reclamos, asignado en el numeral 11 de este Manual, atenderá las solicitudes de supresión de datos.

Si vencido el término legal respectivo, la Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.**, no hubiera eliminado los datos personales, el Titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales. Para estos efectos se aplicará el procedimiento descrito en el artículo 22 de la Ley 1581 de 2012.

	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
	Código: SGI-MAN-001	Versión: 1
	Fecha aprobación: 11/11/2016	Página 17 de 25

8.2.10 Limitaciones temporales al Tratamiento de los datos personales

La Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.** solo podrá recolectar, almacenar, usar o circular los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Una vez cumplida la o las finalidades del tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, la Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.** procederá a la supresión de los datos personales en su posesión. No obstante lo anterior, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

La Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.** ha documentado los procedimientos para el Tratamiento, conservación y supresión de los datos personales de conformidad con las disposiciones aplicables a la materia de que se trate, así como las instrucciones que al respecto imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

9. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y FINALIDAD DEL MISMO

El tratamiento al cual se someten los datos personales y la finalidad del mismo en la Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.**, es decir, el modo de trabajarlos para su transformación y el fin para el que se usan, se dan a conocer en el Aviso de Privacidad y se incluye en este Manual, que trata la Política de Protección de Datos Personales y se pueden resumir así:

- a. Realizar los procesos necesarios para dar cumplimiento a las obligaciones contraídas con nuestros clientes, propietarios, arrendatarios, deudores solidarios, proveedores, trabajadores, administradores de propiedad horizontal, usuarios, aliados, sus filiales, contratistas, subcontratistas y demás terceros públicos y/o privados, relacionados directa o indirectamente con el objeto social de la Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.**
- b. Dar respuesta a las solicitudes de información sobre las características de los inmuebles o sobre los servicios que ofrece la Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.**

- c. Efectuar actividades de facturación, gestión de cobranza, recaudo, compras, consultas comportamiento de pagos, controles de las mismos y demás funciones, tareas y diligencias de los procesos administrativos.
- d. Ejecutar los contratos de mandato, de arrendamiento, de comercialización y similares, conforme al objeto social de la Inmobiliaria, de los inmuebles o proyectos de los clientes.
- e. Realizar los registros tributarios, contables y/o comerciales necesarios para la ejecución y desarrollo de las actividades administrativa de la Inmobiliaria y reportar la información tributaria a las entidades competentes.
- f. Reportar a las centrales de riesgo crediticio los clientes en mora con las obligaciones contraídas con la Inmobiliaria, siempre y cuando se hayan surtido todos los procedimientos de cobro pre jurídico.
- g. Desarrollar actividades de gestión humana con los empleados activos de la Inmobiliaria, tales como pago de nómina y prestaciones sociales, afiliaciones a las entidades del sistema general de seguridad social y demás obligaciones contraídas con los mismos. Eventualmente, por orden judicial, por cumplimiento de disposiciones legales o por solicitud de los mismos empleados inactivos se usarán los datos de estos, según sea el caso.
- h. Realizar actividades de mercadeo, promoción, publicidad e inteligencia de mercados, en lo referido a la administración, venta, avalúo y reparaciones locativas de inmuebles y/o proyectos inmobiliarios a cargo de la empresa, así como cualquier otra relacionada con los servicios, actuales y futuros, para el cumplimiento de las obligaciones contractuales y del objeto social de la Inmobiliaria.
- i. Realizar estudios sobre la calidad, preferencia y satisfacción de los servicios y otros relacionados con estos temas.
- j. Cumplir con las disposiciones legales sobre transferencia de datos a terceros países en caso que dicha transferencia sea necesaria y siempre y cuando se cumpla con la normatividad vigente.
- k. Proveer información a las autoridades que lo soliciten expresamente y en ejercicio de sus funciones o para responder requerimientos administrativos y/o judiciales.

- l. Compartir la información con el Encargado del Tratamiento, con terceros y/o personas jurídicas que tengan la calidad de proveedores, aliados, contratistas, subcontratistas incluyendo, pero sin limitarse, al procesamiento de datos, facturación, recaudo, cobranza, publicidad, mercadeo, promociones, ventas, soporte, comunicación.
- m. Compartir la información con las personas o entidades con las que la Inmobiliaria adelante gestiones para efectos de dar cumplimiento a sus obligaciones comerciales, contractuales, legales, administrativas y demás y con terceros que manejan bases de datos para las finalidades de su objeto social establecidas en el presente Manual.
- n. Administrar y operar la página web y demás canales de servicio al cliente de la Inmobiliaria, lo mismo que sus bases de datos que posee la empresa, tanto en medios físicos como en la nube a través de las empresas que prestan estos servicios.
- o. Enviar cookies los cuales podrán ser desactivados por los usuarios o suscriptores en la configuración de su explorador de internet.
- p. Desarrollar sus políticas para el tratamiento de los datos personales y cuidar porque los Encargados del Tratamiento den cabal cumplimiento a las mismas.
- q. Desarrollar procedimientos para controlar y prevenir el fraude en todas sus modalidades.
- r. Otras finalidades que se deriven de las anteriores o que se generen, previa información al Titular, en el curso ordinario de las actividades de la Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.**

10. DERECHOS DE LOS TITULARES

El Titular de los datos personales tendrá los siguientes derechos:

- a. conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a la Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.** Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que conduzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;

- b. solicitar prueba de la autorización otorgada a la Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.** 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. ser informado por la Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.** previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- d. presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 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 (SIC) haya determinado que en el Tratamiento la Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.** ha incurrido en conductas contrarias la Ley 1581 de 2012 y a la Constitución;
- f. acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

11. RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS, RECLAMOS ANTE EL CUAL EL TITULAR PUEDE EJERCER SUS DERECHOS

Para ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización, el Titular puede contactarse directamente con la Jefatura Administrativa de la Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.**, en el teléfono 6600666, quienes son los responsables de la atención de peticiones, consultas y reclamos.

Para esto, también puede utilizar la página web www.holquinyholquin.com, el correo electrónico protecciondedatos@holquinyholquin.com o acudir directamente a la sede principal de la Inmobiliaria ubicada en la calle 26 Norte No 5AN – 18, barrio San Vicente de la ciudad de Santiago de Cali.

12. PROCEDIMIENTO PARA QUE LOS TITULARES PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS

12.1 EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

12.1.1 Legitimación para el ejercicio de los derechos del titular

Los derechos de los Titulares establecidos en la Ley, podrán ejercerse por las siguientes personas:

- Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el Responsable;
- por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad;
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento;
- Por estipulación a favor de otro o para otro.

Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.


12.1.2 Del derecho de acceso

La Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.** tiene mecanismos sencillos y ágiles que se encuentran permanentemente disponibles a los Titulares con el fin de que estos puedan acceder a los datos personales que estén bajo el control de la Inmobiliaria y ejercer sus derechos sobre los mismos.

El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales: (i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.

12.1.3 Del derecho de actualización, rectificación y supresión

En desarrollo del principio de veracidad o calidad, en el tratamiento de los datos personales se han adoptado medidas razonables para asegurar que los datos personales que reposan en las bases de datos sean precisos y suficientes y, cuando así lo solicite el Titular o cuando la Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.** haya podido advertirlo, sean actualizados, rectificadas o suprimidos, de tal manera que satisfagan los propósitos del tratamiento.

	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
	Código: SGI-MAN-001	Versión: 1
	Fecha aprobación: 11/11/2016	Página 22 de 25

12.1.4 Medios para el ejercicio de los derechos

Para dar trámite a las solicitudes de los Titulares, para el ejercicio de los derechos a que se refiere la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, la Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.** ha asignado al Área Administrativa para que asuma la función de protección de datos personales.

12.2 PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR CONSULTAS

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos.

El Área administrativa de la Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.** suministrará a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.


La consulta se formulará por el medio habilitado por la Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.**, siempre y cuando el Titular o su representante legal se identifique y haga una descripción clara, precisa y detallada de los datos respecto de los cuales funda su solicitud o busca ejercer alguno de sus derechos, con el fin de poder garantizar una respuesta oportuna y efectiva.

En el caso de consultas y reclamos, la Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.** dará respuesta a los peticionarios dentro del término establecido en la Ley 1581 de 2012, esto es, 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.

Con el fin de garantizar el derecho de consulta de los Titulares de la información, la Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.** pone a su disposición mecanismos idóneos de consulta físicos, telefónicos y electrónicos.

12.3 PROCEDIMIENTO PARA EFECTUAR RECLAMOS

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el

	POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
	Código: SGI-MAN-001	Versión: 1
	Fecha aprobación: 11/11/2016	Página 23 de 25

responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos, mencionado en los numerales "11." y "12.1.4" de este Manual, y los medios allí dispuestos, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- a. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a la Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.**, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. 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.
- b. En caso de que el Área Administrativa de la Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.**, que recibió 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.
- b. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- c. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

La información solicitada podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el Titular. La información será de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y corresponderá en un todo a aquella que repose en la base de datos.

REQUISITO DE PROCEDIBILIDAD. El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante la Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.**

13. MEDIDAS DE SEGURIDAD

La Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.**, adopta las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los datos personales consignados en sus bases de datos, evitando o mitigando el riesgo de acceso o consulta no autorizada o fraudulenta y/o el uso indebido, adulteración y pérdida de los datos.

Los procedimientos de seguridad, de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información, contemplan los siguientes aspectos:

- a. capacitación del personal que ingresa a la Inmobiliaria acerca de la Política de Tratamiento de datos personales y los mecanismos y procedimientos de seguridad para el tratamiento de estos;
- b. campo de aplicación del procedimiento con especificación detallada de las bases de datos o información protegidas;
- c. procedimientos, instructivos, guías, medidas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013;
- d. manual de Perfiles y Competencias de cargos y obligaciones del personal;
- e. estructura de las bases de datos personales y descripción de los sistemas de información que los tratan;
- f. procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias como consultas o reclamos;
- g. procedimientos para crear copias de respaldo y de recuperación de los datos;
- h. controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento de seguridad que se implemente;
- i. medidas a adoptar cuando un soporte o documento sea transportado, desechado, archivado o reutilizado;

- j. los procedimientos se mantendrán actualizados en todo momento y se revisarán siempre que se produzcan cambios relevantes en el sistema de información o en la organización del mismo;
- k. el contenido de los procedimientos se adecuará en todo momento a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos personales;

14. MODIFICACIÓN DEL MANUAL

La Inmobiliaria **Holguín y Holguín S.A.S.**, se reserva el derecho de modificar en cualquier momento y de forma unilateral el presente Manual, o cualquier política o procedimiento relativo al Tratamiento de datos personales, de conformidad a los cambios normativos que se produzcan, lo que será comunicado oportuna y debidamente a los Titulares antes de su aplicación.

15. AUTORIDAD DE PROTECCIÓN DE DATOS

La Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), a través de la Delegatura para la Protección de Datos Personales, ejercerá la vigilancia para garantizar que en el Tratamiento de datos personales se respeten los principios, derechos, garantías y procedimientos previstos en la Ley 1581 de 2012.

El registro Nacional de Bases de Datos es el directorio público administrado por la SIC en donde reposarán todas las bases de datos y archivos, con sus correspondientes Políticas de Tratamiento de Datos Personales, sujetas a la aplicación de las normas sobre protección de datos personales.

16. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y PERIODO DE VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS

El presente Manual de Protección de Datos Personales rige a partir del 11 de noviembre de 2016 y con duración indefinida.

17. APROBACIÓN DEL MANUAL

Fecha de aprobación: 11 de noviembre de 2016