

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES

Artículo 13 del Decreto 1377 de 2013.

Fecha de Implementación: septiembre 06 de 2.016

1. RESTRICCIONES LEGALES Y USOS DEL PRESENTE DOCUMENTO

El presente documento Contiene la política de tratamiento de la información recaudada en **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA**, la cual es exigida por el artículo 13 del Decreto 1377 de 2013.

De ahí que el contenido de este documento que **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA**, pone a disposición de la comunidad, la lectura que corresponde a las obligaciones exigidas por el Estado Colombiano en materia de protección de datos personales.

En consecuencia y conforme al alcance comprometido, se resalta que los contenidos del presente documento, las herramientas que explican su desarrollo y demás elementos que lo componen, solo se encuentran autorizados para ser leídos. Por tanto, no se autoriza copiarlos, reproducirlos total o parcialmente, venderlos, o utilizarlos con fines pedagógicos, o de cualquier otra naturaleza que no sean las correspondientes a la lectura y difusión de la misma.

El incumplimiento de lo aquí dispuesto, configuraría una acción violatoria de la propiedad intelectual, del Know How y los derechos de autor, todos en cabeza de **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA**

2. INTRODUCCIÓN:

ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA, es una compañía inmobiliaria dedicada a la prestación de servicios de Arrendamiento, Avalúos, Ventas y asesorías Inmobiliarias en General.

En virtud de su objeto social **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA** conoce información personal de los clientes usuarios, así como, también conoce o puede llegar a conocer información personal de contacto de personas que no son sus clientes o usuarios pero que podrían llegar a serlo, bien sea porque la persona se acerca a **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA** para indagar sobre sus servicios o porque un tercero legitimado para ello suministra la información personal del Titular con el fin de que éste haga parte de nuestros futuros clientes.

En desarrollo de las relaciones comerciales y contractuales de **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA** y de su diaria actividad, ésta recibe información personal que en ocasiones puede ser considerada como sensible, razón por la cual ha tomado esmeradas medidas de protección con dicha información suministrada por los clientes o usuarios, a fin de que ella sea utilizada exclusivamente para la finalidad perseguida en relación con el servicio que en cada caso se presta. De tal manera que esta información solo podrá ser accedida por los terceros autorizados por la ley y en las condiciones que ésta determine.

ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA pondrá a disposición de los Titulares los canales y medios necesarios para que puedan ejercer sus derechos, los cuales se precisan en el **Numeral 15** de este manual. Ahora bien, cuando en desarrollo de su objeto social **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA** busque acercarse a Titulares de Datos que no sean sus clientes o usuarios, pero que podrían llegar a serlo, y para ello utilice los datos de contacto de tales Titulares estará actuando bajo el escenario de la Ley General. Igualmente, cuando solicite, obtenga o administre información personal de Titulares con quienes tuvo en el pasado una relación contractual que ya expiró, estará bajo el marco de dicha Ley, así como cuando recopile, administre y circule información sobre sus proveedores y/o contratistas, candidatos a empleados, ex empleados y empleados.

ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA es respetuosa de los datos personales de los Titulares, por ello buscará informar de manera suficiente a las personas sobre los derechos que tienen en su calidad de Titulares de la información.

Los datos biométricos que se lleguen a solicitar tienen por finalidad garantizar la identidad del usuario frente a **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA**, prevenir las situaciones de fraude por suplantación de identidad y garantizar un servicio más eficiente.

Los datos de niños, niñas y adolescentes que sean recopilados por **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA** en atención a que éstos tengan la calidad de hijos de los empleados vinculados con **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA**, serán los pertinentes y adecuados para el desarrollo del contrato suscrito.

Así mismo, **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA** velará porque la información de naturaleza sensible suministrada por los clientes sea utilizada exclusivamente para la finalidad perseguida por el objeto del contrato suscrito. De tal manera que ésta sólo podrá ser accedida por los terceros autorizados por la ley y en las condiciones que ésta determine.

ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA pondrá a disposición de los Titulares los canales y medios necesarios para que puedan ejercer sus derechos, los cuales se precisan en el **Numeral 15** de este manual.

3. QUIÉNES SOMOS:

ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA es una empresa del sector inmobiliario de Colombia, de naturaleza civil, identificada con NIT **830.080.334-8** con domicilio en la Carrera 14 No. 76-15 de la ciudad de Bogotá, empresa legalmente constituida en el año 2.000 e inscrita en la cámara de comercio de la ciudad de Bogotá.

Nuestros principales servicios están enfocados en Administrar inmuebles en Arrendamiento, Avalúos de Bienes Inmuebles, Avalúos de Maquinaria y Equipo, Venta de inmuebles mediante la modalidad de corretaje, todo lo anterior tanto en inmuebles urbanos como rurales. Nuestro principal objetivo es Contribuir con el sector inmobiliario ofreciendo un servicio netamente profesional y de óptima calidad para nuestros clientes Crecer y ser reconocidos en el Mercado Inmobiliario de la ciudad de Bogotá.

Fortalecer y desarrollar nuevas alianzas estratégicas en procura de ofrecer un portafolio amplio de servicios a nuestros clientes para lograr ocupar espacios importantes de liderazgo en el gremio inmobiliario. Reafirmar la confianza y lealtad de nuestros clientes para con la empresa, mediante planes de retención. Afianzar nuestras fortalezas, rescatando lo positivo de nuestras experiencias. Compartir e inculcar a nuestro mercado objetivo, nuestros valores institucionales.

4. INFORMACIÓN DE LA COMPAÑÍA:

Nombre o razón social:

ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIAN Y CIA LTDA

Teléfono:

Pbx. 571 61060003478755 3143588738

Domicilio:

Carrera 14 # 76-15

Correo de contacto:

cliente@aservivienda.com.

Página web:

www.aservivienda.com

5. OBJETIVO DE LA PROTECCIÓN DE DATOS

El artículo 151 de la Constitución Política de Colombia protege los derechos fundamentales a la intimidad, buen nombre y al habeas data. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. De esta disposición constitucional, se desprenden las demás normas que reglamentan la protección de datos en Colombia.

La ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 establece las condiciones mínimas para realizar tratamiento legítimo de los datos personales de cualquier persona natural que entregue su información a personas naturales o jurídicas que en el ejercicio de sus actividades económicas los requieran, como es el caso de la actividad Inmobiliaria.

La citada norma se acompaña de sus decretos reglamentarios (1377 de 2013 y 886 de 2014) los cuales integran el sistema jurídico, e imponen diversas obligaciones a empresas que, como nosotros, tratamos datos personales y que en virtud a esto adquirimos la calidad de responsables del tratamiento. Tanto el responsable, **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA** y sus empleados, como los encargados del tratamiento de datos, entiéndase contratistas y terceros que prestan servicios a la organización, cumpliremos las normas citadas y estaremos en proceso de mejora continua para que las operaciones internas que se ejecutan respeten la privacidad de las personas.

6. DEFINICIONES

Para la interpretación de la presente política, compartimos las siguientes definiciones para interpretar mejor la protección de datos y su relación con el sector inmobiliario. Estas definiciones no transgreden o contrarían los conceptos de la Ley 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias.

a) **Aliado estratégico:** Persona jurídica que mediante la suscripción de un convenio de cooperación con **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA** ,ofrece servicios y de valor agregado a los clientes por conducto de la información recolectada por **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA**

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

c) **Autorización:** Consentimiento previo, inequívoco e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento de su información personal.

d) **Base de Datos:** Todo conjunto organizado de datos de carácter personal, que permita el acceso a los datos con arreglo a criterios determinados, cualquiera que fuera la forma o modalidad de su creación, almacenamiento, organización y acceso.

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

f) **Clientes:** Personas naturales o jurídicas interesadas en la consignación de inmuebles para administración inmobiliaria, venta mediante contrato de corretaje, compra, venta, arrendamiento o avalúos de inmuebles. Los clientes se desagregan principalmente en propietarios y arrendatarios.

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

h) **Dato personal:** cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo concerniente a personas naturales determinadas o determinables.

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

j) **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.

k) **Dato semiprivado:** Su acceso está sujeto a algún grado de restricción, interesan a cierto sector o grupo de personas: datos financieros o crediticios, académicos, laborales, etc.

l) **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.

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

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

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

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

q) **Responsable de la gestión de la información:** Persona o personas a las que **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA internamente** les ha asignado formalmente la función de coordinar y controlar las quejas, solicitudes o reclamos que los titulares efectúen.

r) **Titular del dato:** Persona física titular de los datos sobre los cuales **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA** realiza cualquier tipo de tratamiento.

s) **Transferencia:** Envío de datos personales que realiza el responsable o el encargado desde Colombia a un responsable que se encuentra dentro (transferencia nacional) o fuera del país (transferencia internacional).

t) **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

u) **Tratamiento de datos:** cualquier operación o procedimiento técnico, sea o no automatizado, que permita la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión.

7. PRINCIPIOS QUE RIGEN NUESTRO ACTUAR

Nuestro equipo de trabajo entiende que la protección de datos personales está inspirada en diversos principios, que buscan asegurar la privacidad del titular, su seguridad y la legalidad del tratamiento, así como la continuidad del negocio y la prestación del servicio en los tiempos y calidades comprometidos. Es por esto, que compartimos los principios que nos ayudan día a día a proteger la intimidad:

Los datos de carácter personal sólo se podrán recoger para su tratamiento, así como someterlos a dicho tratamiento, cuando sean **adecuados, pertinentes y no excesivos** en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido. Dichos datos serán tratados de forma **leal y lícita**.

Los datos de carácter personal objeto de tratamiento no podrán usarse para finalidades incompatibles con aquellas para las que los datos hubieran sido recolectados. No se considerará incompatible el tratamiento posterior de éstos con fines **históricos, estadísticos, contables o científicos**.

Los datos de carácter personal serán **exactos** y puestos al día de forma que respondan con **veracidad** a la situación actual del titular. Si los datos fueran recogidos directamente del titular, se considerarán exactos los facilitados por éste en atención al **principio de buena fe**.

Cuando **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA** recolecte datos sensibles, el titular tiene la **facultad de abstenerse de otorgarlos**. Los datos sensibles solo serán necesarios cuando se busque cumplir algún servicio de identificación, verificación de identidad (biometría), hacer exigible una obligación financiera o en el marco de la gestión del talento humano.

8. ¿QUÉ TIPO DE INFORMACIÓN TRATAMOS?

En nuestra operación diaria, tratamos datos personales que pertenecen a las siguientes categorías: públicos, semiprivados y privados, con excepción de algunos datos sensibles (especialmente información biométrica) sobre los siguientes titulares:

a. Arrendatario

b. Deudor solidario

c. Conyugue

d. Referido

e. Clientes prospecto

f. Proveedor

g. Trabajador

h. Propietario

i. Autorizado o apoderado

j. Administrador de propiedad horizontal

k. Cliente comprador

l. Visitante

También solicitamos constantemente a nuestros clientes que diligencien diversos formatos de evaluación sobre los servicios que ofrecemos (ventas, avalúos, arrendamientos,) el plan de medios utilizados, la manera de contactarse con nosotros y el recibo de conformidad de los bienes sujetos a cualquier mantenimiento o reparación. Agradecemos el diligenciamiento de este tipo de encuestas, que nos permitirán mejorar nuestros procesos internos día a día.

9. USO DE LA INFORMACIÓN

Utilizamos la información de la que disponemos para ofrecer nuestros servicios con el mejor recibo del cliente, fortaleciendo la unidad de nuestro equipo humano, con la exigencia de mejorar cada día. A continuación, compartimos las finalidades para las cuales recolectamos y tratamos la información de todos nuestros titulares:

1. Ofrecer los servicios inmobiliarios a los propietarios de inmuebles e interesados en arrendar, comprar o vender inmuebles.
2. Ejecutar la administración del inmueble cuando existe una relación jurídica entre mandante y mandatario.
3. Mantener comunicación y contacto constante con las propiedades horizontales en las cuales se encuentran inmuebles bajo administración de **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA**
4. Ejecutar por cuenta de un tercero debidamente constituido de conformidad con las normas colombianas el estudio y viabilidad de Seguro o Fianza en atención a la solicitud de los potenciales arrendatarios de bienes administrados por **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA**
5. Ejecutar por cuenta de un tercero debidamente constituido de conformidad con las normas colombianas el aseguramiento colectivo e individual que permita cubrir los riesgos de los contratos de arrendamiento vigentes.
6. Ejecutar por cuenta propia el estudio y viabilidad de arrendamiento en atención a la solicitud de los potenciales arrendatarios de bienes administrados por **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA**
7. Suscribir los contratos con los propietarios y arrendatarios propios de la actividad inmobiliaria.
8. Contactar a los familiares o referencias de los arrendatarios o propietarios con el único fin de transmitir información de su interés frente al servicio inmobiliario.
9. Dar respuesta a los requerimientos judiciales y administrativos debidamente fundamentados de cualquier titular del cual se tenga información.
10. Iniciar el proceso de selección de personal junto con los procedimientos señalados para el efecto: entrevista, aplicación de pruebas de ingreso, entre otros.
11. Efectuar contratación del talento humano que superó satisfactoriamente el proceso de selección.
12. Realizar evaluaciones periódicas del desempeño del talento humano.
13. Efectuar la liquidación y el retiro del trabajador.
14. Preservar la seguridad de los visitantes a las sedes físicas de **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA** y los mobiliarios que allí reposan.
15. Reportar y almacenar la información tributaria a las entidades competentes.
16. Prestar el servicio de mantenimiento de los inmuebles y los arreglos que resulten necesarios para su adecuado disfrute.

17. Efectuar un reporte a los terceros que prestan el servicio de Seguro o Fianza sobre los arrendatarios que han incumplido el pago de las obligaciones económicas derivadas del servicio inmobiliario.
18. Reportar a los operadores de información de que trata la Ley 1266 de 2008 sobre los arrendatarios que han incumplido el pago de las obligaciones económicas derivadas del servicio inmobiliario.
19. Efectuar el cobro pre jurídico o judicial de las obligaciones que se encuentran en mora con **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA** de manera directa o por medio de un tercero.
20. Ofrecer servicios de valor agregado mediante aliados estratégicos a los clientes de **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA**.

10. ¿QUÉ DERECHOS TENGO COMO TITULAR DE LOS DATOS?

- a. Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizados accedan a los datos a que no tienen lugar.
- b. Obtener copia de la autorización otorgada por estos en calidad de titulares de los datos.
- c. Conocer el uso que **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA** ha dado a los datos personales del titular.
- d. Consultar sus datos personales y hacer reclamos para salvaguardar su derecho a la protección de sus datos personales siguiendo las pautas establecidas en la ley y en los términos de la presente política (especialmente el siguiente capítulo).
- e. Solicitar la supresión de los datos personales cuando en el marco de un proceso judicial o administrativo se haya declarado que el tratamiento de la información se realizó sin respeto a la constitución o a la ley.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales. La información solicitada por el titular podrá ser suministrada por cualquier medio que le permita conocerla, incluyendo los electrónicos.

En lo particular al último literal, debe atenderse a lo establecido en el artículo 21 del decreto 1377 de 2013, el cual determina:

“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.

Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, el responsable solo podrá cobrar al titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente. Para tal efecto, el responsable deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando esta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.”

11. ¿A QUÉ NO TENGO DERECHO COMO TITULAR DE LOS DATOS?

En ningún caso el titular de los datos podrá revocar la autorización y solicitar la supresión de los datos, cuando exista un deber legal o contractual que le imponga la obligación de permanecer en la base de datos, como el caso de los trabajadores, propietarios y arrendatarios (deudores solidarios, referidos y cónyuges) activos.

Frente los titulares inactivos, debe advertirse que las normas del sistema general de seguridad social y el estatuto tributario exigen la conservación de la información histórica y contable por plazos estrictamente legales por lo que la misma no podrá ser suprimida en todas las ocasiones.

12. TEMPORALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS PROSPECTOS ARRENDATARIOS.

Cuando una persona interesada en arrendar un Inmueble bajo la administración de **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA** sea informada que su solicitud de estudio no fue aprobada por la aseguradora o afianzadora, procederá con la inmediata destrucción de los documentos básicos como son: Copia del formulario de solicitud de arrendamiento, documentos de identificación (cédulas, cámara de comercio, Actas, etc.), RUT.

13. NUESTRO RELACIONAMIENTO CON TERCEROS

Para llevar a cabo la gestión Inmobiliaria resulta necesario que los potenciales arrendatarios soliciten un estudio de arrendamiento, el cual determinará la viabilidad para la toma del bien en arriendo. Estas gestiones son realizadas por empresas aseguradoras o Afianzadoras

externas a **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA**, quienes se encuentran debidamente constituidas de conformidad con las normas Colombianas. Dichas empresas han sido informadas de la existencia de la presente política.

La relación aquí expuesta convierte a **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA** en un Encargado y al tercero **asegurador o afianzador** en un Responsable del tratamiento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 de la ley 1581 de 2012, por lo que el titular podrá accionar sus derechos ante cualquiera de los dos.

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

14. ALIADOS ESTRATÉGICOS.

ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA buscando ampliar los servicios que se ofrecen al cliente ha suscrito convenios de cooperación con personas jurídicas las cuales ofrecen productos de valor agregado a los clientes de la Inmobiliaria.

Los aliados estratégicos utilizan los medios de difusión y publicidad de **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA** para dar a conocer sus servicios, así como los datos personales de contacto de los clientes. La única finalidad para la cual se comparte eventualmente esta información, es generar una oferta global de servicios a los potenciales clientes.

15. ¿CÓMO PUEDO EJERCER MIS DERECHOS?

ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA cuenta con infraestructura administrativa para asegurar la debida atención de requerimientos, especialmente consultas y reclamos relativos a protección de datos, con el fin de garantizar el ejercicio de los derechos contenidos en la Constitución y la Ley.

Es por esto, que se habilitan los siguientes canales de servicio para que los titulares de la información presenten cualquier consulta o reclamo:

1. En la central de llamadas de **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA**, la cual se contacta mediante el número telefónico 571-6106000, en donde su solicitud será debidamente atendida.
2. En la sede principal de **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA** ubicada en la carrera 14 # 76-15 de la ciudad de Bogotá, mediante recepción física de los documentos que contengan la consulta o reclamo.
3. Al siguiente correo electrónico: cliente@acervivienda.com, con el asunto "Protección de datos personales".

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

No obstante, debe advertirse que **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIAN Y CIA LTDA** sólo enviará datos personales a las siguientes personas:

1. Al titular del dato, sus causahabientes o sus representantes legales, siempre y cuando acrediten esta calidad tal como se mencionó en el acápite de definiciones del presente documento.
2. A las personas autorizadas por el titular del dato.
3. A las personas autorizadas por orden judicial o legal.

En este último supuesto, se debe atender a lo dicho por la corte constitucional en la sentencia C-748 de 20112, por lo que se procederá de la siguiente manera:

En relación, con las autoridades públicas o administrativas, señaló la Corporación que tal facultad "no puede convertirse en un escenario proclive al abuso del poder informático, esta vez en cabeza de los funcionarios del Estado. Así, el hecho que el legislador estatutario haya determinado que el dato personal puede ser requerido por toda entidad pública, bajo el condicionamiento que la petición se sustente en la conexidad directa con alguna de sus funciones, de acompañarse con la garantía irrestricta del derecho al hábeas data del titular de la información. En efecto, amén de la infinidad de posibilidades en que bajo este expediente puede accederse al dato personal, la aplicación del precepto bajo análisis debe subordinarse a que la entidad administrativa receptora cumpla con las obligaciones de protección y garantía que se derivan del citado derecho fundamental, en especial la vigencia de los principios de finalidad, utilidad y circulación restringida.

La entidad pública o administrativa debe justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales. En segundo lugar, con la entrega de la información se le comunicará a la entidad pública o administrativa que en ella recae el deber de cumplir con las obligaciones y exigencias que le impone la ley 1581 de 2012, como responsable del tratamiento de datos, o encargado en ciertos casos. La entidad administrativa receptora debe cumplir todos los mandatos legales que frente al tema existan para la fecha de la recepción de la información, en especial los principios de finalidad, uso legítimo, circulación restringida, confidencialidad y seguridad.

16. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER MIS DERECHOS.

Los titulares de los datos podrán conocer, actualizar y rectificar la información personal que repose en las bases de datos de **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA**. Las vías para ejercer los derechos de los titulares, están establecidas en el capítulo anterior, sin embargo, se advierte que los términos para su respuesta empezarán a contar a partir de que **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA** tenga conocimiento efectivo de la solicitud del titular, imponiéndole al mismo la carga de realizar su petición por los canales establecidos.

¿QUÉ DEBE CONTENER LA SOLICITUD?

Sin importar el conducto que el titular elija para presentar su solicitud, esta debe estar dirigida a **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA**, y contar como mínimo con los siguientes requisitos:

- Contener la identificación del Titular (nombre y documento de identificación).
- Contener la descripción de los hechos generadores de la consulta o reclamo.
- Especificar la dirección de notificación del Titular, tanto física como electrónica (e-mail).
- Anexar los documentos que se quieren hacer valer. (Especialmente para reclamos)

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

¿EN QUÉ TÉRMINOS RECIBO RESPUESTA?

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos, señalando la nueva fecha en que será resuelta su consulta, la cual no será superior a los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

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

Cuando el titular aporte los documentos solicitados o el reclamo se considere completo desde su recepción, **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA** podrá prorrogar el término de respuesta en casos especiales dando aviso al interesado. Este nuevo plazo no superará los ocho (8) días hábiles. Si **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA no es** competente para resolver una consulta o reclamo, dará respuesta en un término no mayor a cinco (5) días manifestándole los fundamentos de su imposibilidad de resolverlo.

¿Y SI NO ESTOY CONFORME CON LA RESPUESTA?

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

¿Y QUÉ PASA SI NECESITO QUE ALGUIEN AUTORIZADO POR MI SOLICITE INFORMACIÓN?

El titular deberá entregar a **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA** de manera **física o por medio de correo electrónico** la debida autorización en la cual faculta a un tercero para que consulte, actualice o rectifique su información. Este requisito tiene el único fin de proteger el acceso de la información a terceros no autorizados. Esta autorización, deberá contener como mínimo lo siguiente:

- a. Identificación del titular que autoriza
- b. Copia de la cedula de ciudadanía del titular
- c. Nombre y datos de identificación de la persona autorizada.

d. Tiempo por el cual puede consultar, actualizar o rectificar la información (solo una vez, por un año, por la duración de la relación jurídica, o hasta nueva orden, etc.). e. Carácter voluntario y libre de la autorización.

¿CUÁL ES EL ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN A CONSULTAS Y RECLAMOS

El Área de Gerencia de **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA** es la encargada de recibir, direccionar y dar respuesta a cualquier consulta o reclamo que los titulares realicen.

17. DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LOS TRABAJADORES DE ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA

ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA recolecta, almacena, usa, circula y suprime datos de carácter personal de sus trabajadores y aspirantes a cargos en el desarrollo de los procesos de selección y contratación, los cuales permiten la vinculación del talento humano de la organización, para lo cual establece que las únicas finalidades que motivan la solicitud de información en cualquiera de sus etapas es la de ejecutar las actividades propias de la vinculación laboral, la capacitación, el desarrollo del contrato y el bienestar del personal.

Los trabajadores activos son evaluados anualmente con el ánimo de determinar su nivel de desempeño y poder generar los planes de mejoramiento continuo.

18. ESTOY INTERESADO EN PASAR UNA HOJA DE VIDA A ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA ¿DEBO CONOCER ALGO?

Frente a los aspirantes a cargos, debe establecerse la siguiente precisión:

1. El aspirante que entregue su hoja de vida da por entendido que informó a sus referencias personales, laborales y familiares sobre la posibilidad de que sean consultados sobre la información que allí reposa. Esta situación en concordancia con el principio de buena fe por parte del postulante.

2. El trabajador con la entrega de la hoja de vida está autorizando a **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA** para que su información sea tratada para las finalidades arriba descritas.

PASÉ UNA HOJA DE VIDA A ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA PERO NO QUEDÉ SELECCIONADO ¿QUÉ PASA CON MI INFORMACIÓN?

1. **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA almacenara** las hojas de vidas con el propósito de contar con un banco de elegibles para próximos cargos disponibles, por un período máximo de un mes. Una vez cumplido este plazo, procederá con su destrucción total.

2. En caso de que el titular no desee que **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA guarde** su hoja de vida, podrá solicitar una supresión de la misma por los canales arriba señalados.

19. Captura de imágenes por cámaras.

ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA podrá utilizar diversos medios de video vigilancia en diferentes sitios internos y externos de sus sedes u oficinas. Estos mecanismos se encuentran en sitios visibles, todos ubicados de manera estratégica para su fácil identificación. Nuestro sistema de video vigilancia no inspecciona áreas en la que la intimidad del titular prime (tales como baños o áreas privadas).

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

20. REGISTRO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS

ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA comunica que las llamadas telefónicas entrantes y salientes podrán ser grabadas y monitoreadas por motivos de calidad del servicio.

Los registros también servirán como evidencia de cualquier solicitud que se realice a la Inmobiliaria.

21. DIFUSIÓN DEL PORTAL WEB DE ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA

ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA cuenta con el portal web: www.aservivienda.com Nos esforzamos al máximo en la protección de la privacidad de los usuarios de nuestro sitio Web, por lo que no incluimos datos personales de naturaleza semiprivada, privada o sensible que se encuentre en acceso al público.

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

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

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

22. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS.

ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA informa a la comunidad, que el Gobierno Nacional mediante el decreto 886 de 2014 reglamentó el Registro Nacional de Bases de Datos, el cual es el directorio público de las bases de datos sujetas a tratamiento que operan en el país, siendo administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio y de libre consulta para los ciudadanos. No obstante lo anterior, **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA adoptando** los lineamientos del decreto 886 de 2014, y el proyecto de circular publicado por la Superintendencia de Industria y Comercio y demás normas aplicables ha reportado ante la misma Superintendencia la información de las bases de datos pertinentes. Las bases de datos han sido debidamente registradas ante la Superintendencia de Industria y comercio en octubre de 2016.

ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA tiene determinadas las siguientes bases de datos:

- **CLIENTES PROPIETARIOS DE ARRIENDO, AVALUOS VENTAS, ARRENDATARIOS y CODEUDORES.** En esta base de datos reposa la información de todos los clientes actuales e históricos catalogados como Propietarios, Arrendatarios y Codeudores.
- **EMPLEADOS:** En esta base de datos reposan los datos de los Empleados actuales e Históricos de la compañía.
- **PROVEEDORES – TERCEROS:** En esta base de datos reposa toda la información de proveedores, contratistas y demás terceros que han tenido relación comercial con **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA.**

¿DESDE CUÁNDO RIGE ESTA POLÍTICA?

La Política de Tratamiento de la información empezó a ser desarrollada en el mes de marzo de 2013 y fue publicada en el mes de julio de 2013. Las áreas de **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA** especialmente impactadas fueron informadas de estas disposiciones de manera previa a su publicación, y **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA realizó** un trabajo colectivo orientado a difundir los aspectos relevantes de esta nueva normativa. Este trabajo de cultura, educación e información se seguirá adelantando a lo largo de la vigencia de la nueva Ley. La inscripción de las bases de datos en el Registro Nacional de bases de datos de la superintendencia de industria y comercio, fue realizada en el mes de septiembre de 2016.

¿CÓMO NOTIFICAREMOS LOS CAMBIOS DE LA POLÍTICA?

Cualquier cambio, o modificación sustancial será comunicada al titular mediante los medios de comunicación idóneos, tales como: correo electrónico, avisos en la página web, o en las sedes físicas de **ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA.**

Esta comunicación será enviada con diez (10) días de anticipación a efectuar la modificación.

Anexo 1 AVISO DE PRIVACIDAD

Aviso de Privacidad

ASERVIVIENDA GESTION INMOBILIARIA Y CIA LTDA, en adelante **LA INMOBILIARIA**, en cumplimiento de lo previsto en la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y del Decreto 1377 de 2013, ponemos a su disposición el presente Aviso de Privacidad que busca informar al Titular de datos personales acerca de la existencia de las Políticas de Tratamiento de información que han sido adoptadas por **LA INMOBILIARIA**, la forma de acceder a éstas y las características del Tratamiento que se le pretende dar a los datos.

1.- UBICACIÓN.

El domicilio social de **LA INMOBILIARIA** está ubicado en la Carrera 14 No. 76-15 en la ciudad de Bogotá D.C. y tiene dispuesto como canal de contacto con sus clientes y usuarios la comunicación escrita dirigida a la Dirección General a su domicilio o por correo electrónico a: cliente@aservivienda.com

2. TRATAMIENTO DE LOS DATOS ADMINISTRADOS POR LA INMOBILIARIA.

LA INMOBILIARIA ha identificado los datos que administra, así como las actividades que desarrollan con dichos datos, en particular su recepción, conservación, disposición para los fines propios de la relación comercial y contractual, así como los productos y servicios ofrecidos por esta compañía.

LA INMOBILIARIA en desarrollo de su objeto social y para el correcto y normal desarrollo del contrato de Arrendamiento y Administración de arrendatarios, deudores solidarios, clientes propietarios, arrendatarios, clientes de avalúos, recolecta y administra información sobre datos personales y comerciales.

3. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS.

Las finalidades del Tratamiento de datos personales suministrados por nuestros clientes y usuarios son:

Los datos recogidos por **LA INMOBILIARIA** serán utilizados para los fines propios de la relación comercial y contractual de arrendamiento, venta. Administración Inmobiliaria de propiedades y Avalúos.

Entre dichos fines se encuentran: La actualización de la información recogida, el cobro de los arrendamientos y análisis estadísticos.

Igualmente, los datos serán utilizados para el desarrollo de actividades de conocimiento del perfil comercial del cliente, campañas comerciales, publicitarias y de marketing, relacionadas con productos y servicios que ofrece **LA INMOBILIARIA**.

La información recolectada por **LA INMOBILIARIA**, es de uso exclusivo de **LA INMOBILIARIA** y solo será compartida con nuestros aliados comerciales y contratistas en desarrollo de la actividad inmobiliaria del caso.

4. DERECHOS DE LOS TITULARES

Como Titular de datos personales usted tiene los siguientes derechos:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado;
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley;
- c. Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales;
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución;
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

5. CAMBIOS EN LAS POLITICAS O EN EL AVISO DE PRIVACIDAD.

Las Políticas de Tratamiento están disponibles en las oficinas de **LA INMOBILIARIA** y podrán ser solicitadas por escrito. Cualquier cambio sustancial en las mismas será informado a través de este mismo medio, y posteriormente, en cualquier otro que se considere pertinente.

Los cambios sustanciales que se produzcan en el Aviso de privacidad se informarán de manera oportuna por el mismo medio virtual.