

# **MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

VERSIÓN 1.0

FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA PRIMERO (01) DE MARZO DE 2024

FECHA DE PUBLICACIÓN PRIMERO (01) DE MARZO DE 2024

**GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S**  
**NIT. 901.260.283-0**

BUCARAMANGA, FLORIDABLANCA, PIEDECUESTA, GIRÓN, SAN GIL, BARICHARA  
2024

## TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	2
2.	QUIENES SOMOS .....	3
3.	DEFINICIONES .....	4
4.	PRINCIPIOS .....	8
5.	CATEGORÍAS Y DESTINATARIOS DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES .....	10
6.	FINALIDADES .....	11
7.	DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS .....	18
8.	CATEGORÍAS ESPECIALES DE LOS DATOS .....	21
9.	DEBERES COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO .....	23
10.	TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES .....	26
11.	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS .....	29
12.	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS .....	29
13.	QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC) .....	29
14.	AVISOS DE PRIVACIDAD .....	30
15.	CAPTURAS DE IMÁGENES POR CÁMARAS .....	31
16.	REGISTRO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS .....	32
17.	PORTAL WEB .....	33
18.	POLÍTICAS INTERNAS EFECTIVAS O MEDIDAS DE SEGURIDAD .....	34
19.	SOBRE LA VIGENCIA Y CAMBIOS EN LA POLÍTICA .....	36
20.	NORMATIVIDAD RELACIONADA .....	37
21.	DOCUMENTOS RELACIONADOS .....	38
	Anexo 01. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	39
	Anexo 02. AVISO DE PRIVACIDAD.....	47

## 1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia en su Artículo 15 reconoce que todas las personas en el territorio colombiano tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar la información que haya sido recogida en Bases de Datos y en archivos de entidades públicas y privadas. Este derecho fue desarrollado por la Ley 1581 de 2012 reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013 y el Decreto 886 de 2014, compilados en el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, además por la Corte Constitucional quien ha fijado un precedente consolidado sobre el contenido y alcance del derecho al habeas data a través de las sentencias C-748 de 2011, C-032 y C-282 de 2021, entre otras.

En síntesis, la recolección y tratamiento de datos personales debe realizarse para fines lícitos respetando las normas generales, especiales y la autorización dada por el Titular sobre los mismos.

El conjunto de normas que regula en Colombia el Habeas Data o el tratamiento que se da a los datos personales, obliga a que los responsables del tratamiento implementen unas medidas detalladas en la normatividad para que se puedan garantizar los derechos de los titulares de los datos, es así como **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** en cumplimiento de este marco regulatorio pone a disposición el presente **MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**, en el cual se instituyen las reglas y principios necesarios para brindarle protección a Usted, como Titular de los datos que se tratan dentro de **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S**, la protección de cualquier riesgo de vulneración de sus derechos, con miras a garantizarle su Dignidad Humana a partir de la implementación de las medidas necesarias y efectivas para cumplir las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.

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

## 2. QUIENES SOMOS

**GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S**, es una empresa colombiana de naturaleza privada que hace parte del sector inmobiliario, debidamente constituida de conformidad con las leyes de la República de Colombia, que se identifica con el NIT. **901.260.283-0** y tiene domicilio en la ciudad de Bucaramanga (Santander).

El desarrollo comercial de **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** se rige bajo el cumplimiento riguroso de la Constitución y la ley, ofreciendo servicios de calidad y respetando los derechos de todas las personas.

Este **MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES** es de obligatorio y estricto cumplimiento para **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S**, para todos y cada uno de sus miembros, al igual que para todos los terceros que obran en nombre de la misma o que, sin actuar en nombre de **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S**, tratan o se relacionan con datos personales por disposición de ésta como aliados estratégicos, encargado del tratamiento, responsable del tratamiento o responsable de la gestión de la información. Todos ellos deberán observar y respetar este **MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES** en el cumplimiento de sus funciones, actividades y ejecuciones contractuales, aún después de terminados los vínculos legales, funcionales, comerciales, laborales o de cualquier índole que con **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** hubieren establecido. De igual manera, se comprometen a guardar estricta confidencialidad en relación con los datos en su momento tratados.

Es importante señalar que, para total tranquilidad de todos aquellos Titulares cuyos datos tratamos, **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** lo realiza contando con un equipo de trabajo capacitado y actualizado en protección de datos personales y a su vez cuenta con acuerdos de confidencialidad suscritos con sus funcionarios.

Para todos los fines relacionados con el **MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**, **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** se permite relacionar a continuación la información de contacto:

<b>NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:</b>	GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S
<b>TELÉFONO:</b>	317 374 7492
<b>DOMICILIO:</b>	CL 35 29 34 P 2 OF 201 BRR MEJORAS PUBLICAS BUCARAMANGA
<b>E-MAIL:</b>	CONTABILIDAD@GESTORAENLINEA.COM
<b>PÁGINA WEB:</b>	WWW.GESTORAENLINEA.COM

### 3. DEFINICIONES

Para el entendimiento e interpretación del presente **MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES** se pone a disposición el siguiente glosario en congruencia con la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

**a. ALIADO ESTRATÉGICO:** Persona jurídica que mediante la suscripción de un convenio de cooperación, contrato o acuerdo con **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** ofrece servicios de valor agregado a los clientes por conducto de la información recolectada por **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S**.

**b. ALIADO COMERCIAL:** Se trata de una persona natural o jurídica con la que **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** realiza una unión estratégica con el fin de proporcionar beneficios de interés para todas las partes, desarrollando y compartiendo entre sí riesgos y fortalezas con miras a acelerar el potencial de un negocio.

**c. APODERADO O AUTORIZADO:** Persona autorizada por el Mandante o Arrendatario de un bien inmueble para que efectúe cualquier tipo de trámite o solicitud ante **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** a cuenta y riesgo de quien autoriza.

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

**e. 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.

**f. BASE DE DATOS:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

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

**h. CLIENTES:** Personas naturales o jurídicas interesadas en la consignación, compra, venta o arrendamiento de inmuebles. Los clientes se desagregan principalmente en Mandantes y Arrendatarios.

**i. 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.

**j. DATO PERSONAL:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias

personas naturales determinadas o determinables.

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

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

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

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

**o. 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 **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S**, como consecuencia de la existencia de una relación jurídica que delimita el ámbito de su actuación para la prestación de un servicio. **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** también podrá ser encargada del tratamiento de sujetos que actuando en calidad de responsable de los datos personales les faculte su tratamiento.

**p. GESTIÓN INMOBILIARIA:** Gestión administrativa y legal de bienes inmuebles por disposición de un Mandante. Se incluye la gestión de los arrendamientos de los mismos, la puesta en arriendo y las ventas.

**q. 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.

**r. 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.

**s. RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN:** Persona o personas a las que **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** internamente les ha asignado formalmente la función de coordinar y controlar las quejas, solicitudes o reclamos que los titulares efectúen.

**t. 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. **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** actúa como responsable del tratamiento de datos personales frente a todos los datos personales sobre los cuales decida directamente, en cumplimiento de las funciones propias reconocidas legalmente.

**u. TITULAR DEL DATO:** Persona natural, cuyos datos personales son objeto de tratamiento por parte de **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S.**

**v. 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.

**w. 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.

**x. TRATAMIENTO DE DATOS:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

**y. DEUDOR SOLIDARIO:** Es quien, de manera solidaria e indivisible, se obliga junto al Arrendatario a responder por todas las cargas y obligaciones contenidas en los contratos de arrendamiento que celebre **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S.**

**z. ARRENDATARIO:** Persona natural o jurídica que se obliga a pagar un precio determinado por el uso y goce de un inmueble a título de arrendamiento.

**aa. ARRENDADOR:** Es **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S.**

**bb. MANDANTE:** Persona natural o jurídica que es titular total o parcial del derecho de dominio de un inmueble, usufructuario o poseedor y que autoriza a **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** para que lo entregue en arrendamiento a un tercero.

**cc. BENEFICIARIO DEL MANDANTE:** Persona natural o jurídica a quien **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** le entrega por cualquier medio que se convenga, el producto del arrendamiento o venta de un inmueble.

**dd. REFERIDO:** Persona natural que refiere un cliente a **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** y, por cuenta de ello, esta última concreta el arrendamiento o venta

de un inmueble.

**ee. PROVEEDOR:** Persona natural o jurídica que proporciona bienes o servicios a **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** para un fin determinado.

**ff. TRABAJADORES:** Quienes ejecutan una actividad personal bajo la subordinación de **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** a cambio de una remuneración.

**gg. CONTRATISTAS:** Son personas naturales o jurídicas, privadas o públicas, que en virtud de un vínculo jurídico con **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** asumen la obligación de ejecutar una determinada labor, actividad o prestación, según lo determine el objeto del contrato, pero sin subordinación.

**hh. PROPIEDADES HORIZONTALES:** Copropiedades tales como edificios, conjuntos y cierto tipo de urbanizaciones -cerradas-, compuestas por unidades privadas que se comparten áreas comunes (zonas verdes, pasillos, ascensores, escales, terrazas, vías, etc.).

**ii. VISITANTES:** Quienes siendo clientes o no, ingresan por cualquier motivo a las instalaciones de **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S**.

**jj. CANDIDATOS A OFERTAS LABORALES:** Quienes presentan su *curriculum vitae* a **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** por haberse publicitado una vacante laboral, a través de cualquier medio, sea que contraten o no con ella.



#### 4. PRINCIPIOS

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.

Así las cosas, los principios que rigen el actuar de **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** en relación con la administración de los datos personales a los que tenga acceso responden a los principios establecidos en el marco regulatorio en asuntos de Habeas Data, es decir, a:

**a. PRINCIPIO DE DIGNIDAD:** Toda acción u omisión asociada al tratamiento de datos personales debe ejecutarse siempre salvaguardando la dignidad del Titular y amparándolos demás derechos constitucionales, en especial el derecho al buen nombre, a la honra, a la intimidad y el derecho a la información.

**b. PRINCIPIO DE LEGALIDAD:** El Tratamiento que le damos a los datos personales se sujeta a lo establecido en el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013 y demás disposiciones que desarrollan este derecho.

**c. PRINCIPIO DE FINALIDAD:** Los datos tratados se usan únicamente para la finalidad autorizada, legítima y descrita en la presente Política.

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

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

**f. 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. Se deberán adoptar medidas razonables para asegurar que los datos sean precisos y suficientes y, cuando así lo solicite el Titular o cuando **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** así lo determine, sean actualizados, rectificados o suprimidos cuando sea procedente.

**g. PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA:** El titular tiene el derecho de en cualquier momento y sin restricciones, a obtener información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

**h. PRINCIPIO DE ACCESO Y CIRCULACIÓN RESTRINGIDA:** El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones establecidas en el marco regulatorio en materia de Datos Personales en Colombia. La información tratada solo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas autorizadas; los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados.

**i. PRINCIPIO DE SEGURIDAD:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, se manejará con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

**j. PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD:** Todas los colaboradores de **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** 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.

**k. PRINCIPIO DE TEMPORALIDAD:** Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir la finalidad del tratamiento y las exigencias legales o instrucciones de las autoridades de vigilancia y control u otras autoridades competentes. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Para determinar el término del tratamiento se considerarán las normas aplicables a cada finalidad y los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

**l. PRINCIPIO DE NO DISCRIMINACIÓN:** Queda prohibido realizar cualquier acto de discriminación por las informaciones recaudadas en las bases de datos o archivos.

## 5. CATEGORÍAS Y DESTINATARIOS DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

### 5.1. CATEGORIAS

En el desarrollo de sus relaciones comerciales y contractuales, **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** conoce información personal de los clientes y usuarios, en otras palabras, recolecta, usa, almacena, circula, transfiere, trasmite y suprime datos de carácter personal que pertenecen a las siguientes categorías:

- Públicos.
- Semiprivados.
- Privados.
- Datos sensibles (especialmente información biométrica que tiene por finalidad garantizar la identidad del usuario frente a **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S**, prevenir las situaciones de fraude por suplantación de identidad y garantizar un servicio más eficiente).

### 5.2. DESTINATARIOS

Los **TITULARES** de dichos datos pueden ser:

#### a. CLIENTES:

- Mandantes.
- Arrendatarios.
- Compradores.
- Vendedores.

#### b. DEUDORES SOLIDARIOS.

#### c. BENEFICIARIO DEL MANDANTE.

#### d. REFERIDOS.

#### e. PROVEEDORES.

#### f. TRABAJADORES.

#### g. CONTRATISTAS.

#### h. AUTORIZADOS O APODERADOS.

#### i. PROPIEDADES HORIZONTALES.

#### j. VISITANTES.

#### k. CANDIDATOS A OFERTAS LABORALES.

## 6. FINALIDADES

La información tratada responde a unas finalidades relacionadas con el desarrollo de los negocios inmobiliarios (que puede incluir sin limitar venta, arriendo, administración de bienes inmuebles y avalúos si es del caso), el fortalecimiento en la calidad de los servicios ofertados por **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S**, propósitos comerciales, mercadeo y el cumplimiento de las obligaciones legales y tributarias.

Las finalidades que constan en este manual, han sido enunciadas a título explicativo, sin que por ello se entiendan como un listado de carácter taxativo, toda vez que, en desarrollo de nuestra relación comercial o contractual, procuraremos realizar la mejor prestación de nuestro servicio y, por ello, su información, será utilizada dentro de los márgenes que establece la Ley, para todo aquello que contribuya, directa o indirectamente, con el cumplimiento del objeto social de **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** y sus actividades conexas, relacionadas o complementarias.

### 6.1. DE CARACTER Y/O APLICACIÓN GENERAL.

- a. Recolectar, almacenar, usar y circular la información que sea necesaria para el desarrollo del objeto social de **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S**.
- b. Conocer y hacer seguimiento a la idoneidad y comportamiento profesional de trabajadores, contratistas, aliados comerciales y estratégicos, así como a proveedores.
- c. Consultar el comportamiento comercial, crediticio, financiero y de servicios de clientes, deudores solidarios, beneficiarios de mandantes, referidos, autorizados o apoderados, trabajadores, contratistas y aliados comerciales y estratégicos, así como a proveedores ante los Operadores de Información (Centrales de Riesgo) o ante cualquier otra persona o entidad que maneje o administre bases de datos de manera legítima y corroboren la información suministrada.
- d. Desarrollar las actividades propias de los contratos celebrados, entre ellas el envío de información relevante para su vinculación, ejecución y terminación.

En los contratos suscritos por **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** se incluirán cláusulas con el fin de autorizar de manera previa y general el tratamiento de datos personales por parte del proveedor y/o contratista, propietarios, arrendatarios, deudores solidarios y clientes, relacionados con la ejecución del contrato, lo que incluye la autorización de recolectar, modificar o corregir, en momentos futuros, datos personales del Titular correspondientes a personas naturales.

Para el caso que un tercero desee acceder a la información contenida en los contratos suscritos por **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S**, le

suministrará dicha información siempre y cuando exista una autorización previa y expresa del Titular de los datos personales para esta transferencia, de conformidad las disposiciones establecidas en el presente manual.

- e. Informar al Titular acerca de cambios a los actuales y nuevos productos y servicios, con el fin de profundizar o ampliar el portafolio actual de **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S**; así como de las mejoras o cambios en sus canales de atención y de los servicios y/o productos complementarios ofrecidos por sus aliados comerciales y estratégicos.
- f. Enviar información acerca de las ofertas que ha desarrollado con aliados comerciales y estratégicos que le pueden resultar de interés.
- g. Realizar encuestas y/o estudios de investigación que permitan evaluar el proceso de atención y la satisfacción del servicio prestado.
- h. Preservar la seguridad de los visitantes a las sedes físicas o instalaciones de **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** y los mobiliarios que allí reposan.
- i. Reportar y almacenar la información tributaria ante las autoridades y/o entidades competentes.
- j. Informar acerca de los requisitos y trámites propios y conexos a su actividad de prestación de servicios.
- k. Constatar y recibir adecuadamente los servicios contratados, así como informar y mantener actualizados a los Titulares de la información sobre los asuntos que sean de su interés.
- l. Llevar registros contables, así como provisionar y efectuar el pago de los servicios prestados.
- m. Elaborar los contratos pertinentes de acuerdo a lo convenido con clientes, deudores solidarios, beneficiarios de mandantes, referidos, autorizados o apoderados, trabajadores, contratistas y aliados comerciales y estratégicos.
- n. Contactar a los familiares o referencias personales o comerciales de los clientes, deudores solidarios, beneficiarios de mandantes, referidos, autorizados o apoderados, trabajadores, contratistas y aliados comerciales y estratégicos, con el único fin de transmitir información de su interés frente al servicio inmobiliario o ubicar a los primeros ante la imposibilidad de un contacto directo.
- o. Atender los requerimientos judiciales, extrajudiciales y administrativos que traten sobre cualquier titular del cual se tenga información.

- p. Efectuar pago de nómina, honorarios, facturas y liquidaciones.
- q. Ofrecer servicios de valor agregado mediante los aliados estratégicos de **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S.**
- r. Realizar y ofrecer promociones, campañas y publicidad de los servicios y bienes ofertados por **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** por cualquier medio televisivo, cinematográfico, radial, gráfico, redes sociales, sin limitarse a ellas, a través de WhatsApp, Instagram, Facebook, TikTok, página web, correo electrónico, mensajes de texto, entre otros.
- s. Realizar invitaciones a eventos inmobiliarios y ofrecer productos y servicios de esta misma índole .
- t. Gestionar trámites (solicitudes, peticiones, quejas y reclamos).
- u. Efectuar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios ofrecidos por **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S.**
- v. Suministrar información de contacto a la fuerza comercial y/o red de distribución, telemarketing, investigación de mercados y cualquier tercero con el cual **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** tenga un vínculo contractual para el desarrollo de actividades de ese tipo y la ejecución de las mismas.
- w. Contactar al Titular a través de medios telefónicos para realizar encuestas, ofrecer bienes y servicios, estudios y/o confirmación de datos personales necesarios para la ejecución de una relación contractual.
- x. Contactar al Titular a través de medios electrónicos – SMS, llamadas o chat para el envío de noticias relacionadas con campañas de fidelización o mejora de servicio.
- y. Contactar a los titulares para comunicar cambios en la Política de tratamiento de datos personales o solicitar nueva autorización.
- z. Grabaciones de imágenes o cualquier otro registro que sirva de soporte y evidencia en eventos o diligencias realizadas.
- aa. Las demás finalidades que determine el Responsable en procesos de obtención de Datos Personales para su Tratamiento, que sean comunicadas a los Titulares al momento de la recolección de los Datos Personales y autorizadas por éstos.

## **6.2. DE CARÁCTER Y/O APLICACIÓN ESPECÍFICA.**

### **6.2.1. En relación con los destinatarios de la actividad inmobiliaria (clientes, deudores solidarios, autorizados o apoderados, beneficiarios de los mandantes):**

- a. Ofrecer los servicios inmobiliarios a los mandantes de inmuebles e interesados en arrendar, comprar o vender inmuebles.
- b. Ejecutar la administración de inmuebles cuando exista o se concrete una relación jurídica entre mandante y mandatario.
- c. Efectuar a través de una compañía debidamente constituida de conformidad con las normas colombianas, el estudio de viabilidad de Fianza o Seguro de Arrendamiento en atención a la solicitud de los potenciales arrendatarios de bienes administrados por **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S.**
- d. Efectuar a través de una compañía debidamente constituida de conformidad con las normas colombianas, la administración de cartera, cobranza y recaudos, negocios relacionados con finca raíz, prestación de servicios de cobranza de cartera, transacción de cartera y actividades económicas o de inversión, asesoría técnica, financiera y jurídica, prestación de servicios de mensajería especializada y servicios de tele mercadeo.
- e. Ejecutar por cuenta de una compañía debidamente constituida de conformidad con las normas colombianas, el aseguramiento colectivo e individual que permita cubrir los riesgos de los contratos de arrendamiento vigentes.
- f. Prestar el servicio de mantenimiento, reparaciones locativas y necesarias a los inmuebles administrados por **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S.**, así como los arreglos en general que resulten necesarios para su adecuado disfrute, esto, previo convenio escrito o verbal con los mandantes o arrendatarios.
- g. Reportar ante la Compañía de Seguros o Afianzadora, los Arrendatarios y Deudores Solidarios que han incumplido el pago de las obligaciones económicas derivadas del contrato de arrendamiento.
- h. Reportar ante los operadores de información de que trata la Ley 1266 de 2008, los Arrendatarios y Deudores Solidarios que han incumplido el pago de las obligaciones económicas derivadas del contrato de arrendamiento.
- i. Efectuar de manera directa o por conducto de las personas naturales y jurídicas que adelantan gestiones de cobranzas, el cobro pre jurídico de las obligaciones que se encuentran en mora con **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S.**, dándole cumplimiento a lo preceptuado en la Ley 2300 de 2023, en relación con los canales, el horario y la periodicidad con la que se puede realizar esta actividad.
- j. Efectuar de manera directa o por conducto de la Compañía de Seguros o Afianzadora que se contrate para estos efectos, el cobro judicial de las obligaciones que se encuentran en mora con **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S.**
- k. Asesorar en la compra y venta de inmuebles, así como hacer gestión predial y

levantamiento fotográfico.

- I. Las demás finalidades que determine el Responsable en procesos de obtención de Datos Personales para su Tratamiento, que sean comunicadas a los Titulares al momento de la recolección de los Datos Personales y autorizadas por éstos.

#### **6.2.2. En relación con los candidatos de ofertas laborales, trabajadores y contratistas:**

- a. Validar si la persona cumple con los requisitos establecidos por **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** para ser vinculado.
- b. Comunicar los avances del proceso de contratación actual y de los futuros.
- c. Dar cumplimiento a las obligaciones relacionadas con el Sistema General de Seguridad Social y prestaciones sociales de los trabajadores, así como constatar el cumplimiento que de ello den cuenta los contratistas.
- d. Publicar el directorio corporativo para el contacto con los empleados y contratistas, lo cual puede incluir la fotografía de los mismos.
- e. Desarrollar las relaciones laborales y civiles que existan con éstos durante su vinculación y de manera posterior a ello, si se requiere.
- f. Dar trámite a incapacidades, permisos o licencias del trabajador.
- g. Adelantar el proceso de selección de personal junto con los procedimientos señalados para el efecto: entrevista, aplicación de pruebas de ingreso, entre otros.
- h. Almacenar las hojas de vida y sus anexos con el propósito de contar con un banco de elegibles para próximos cargos disponibles.
- i. Efectuar la contratación del talento humano que superó satisfactoriamente el proceso de selección.
- j. Corroborar referencias personales, laborales, académicas, comerciales y familiares que reposan en las hojas de vida de aspirantes a cargos como trabajadores o contratistas, circunstancia que aplica a proveedores igualmente.
- k. Realizar evaluaciones periódicas del desempeño del talento humano.
- l. Hacerles partícipes de las actividades de bienestar previstas por **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S**, siendo posible que se deba solicitar información Sensible o datos de menores de edad y de su grupo familiar, con el fin de hacerlos partícipes de los beneficios previstos debido a su vínculo con el empleado, invitarlos a actividades institucionales y cumplir con la normatividad en



materia laboral. El suministro de la información Sensible es de carácter facultativo; y la de los menores de edad solamente podrá ser suministrada por sus representantes legales atendiendo al interés superior del menor.

En caso de menores de edad, **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** le exigirá al representante legal o tutor del niño, niña o adolescente el documento que jurídicamente resulte viable para representarlo.

- m. Invitarlos a capacitaciones o eventos de la organización.
- n. Validar la información que ha suministrado para su vinculación.
- o. Control, seguimiento y cumplimiento de nuestras obligaciones como empleador y de las obligaciones a cargo de los empleados.
- p. Establecer acciones para implementar garantías de seguridad, protección, bienestar, centro de trabajo, condiciones de salud, prevención de riesgos laborales, promoción y selección de empleados, control de exámenes médicos, estado de salud y condiciones del trabajador y contratista.
- q. Llevar un historial de los empleados para la expedición de certificaciones.
- r. Llevar el control del pago de la nómina, así como de las respectivas afiliaciones al Sistema de Seguridad Social.
- s. Conocer información personal con ánimo de contactar a familiares en caso de emergencias que se presenten en el ejercicio de las labores desarrolladas por el empleado o contratista.
- t. Efectuar el control de cumplimiento de horario laboral, así como el control de ingreso a las instalaciones para manejo de seguridad de los bienes de **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** y del personal, para lo cual se requieren los datos biométricos como imagen de los empleados (video vigilancia).
- u. Adelantar las labores de monitoreo y auditoría de los equipos y dispositivos suministrados para el cumplimiento de sus funciones, así como del uso que hagan de las redes, plataformas y demás infraestructura física y tecnológica suministrada o puesta a su disposición por **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S**.
- v. Realizar los registros contables, tributarios y demás requeridos por la ley.
- w. Las demás finalidades que determine el Responsable en procesos de obtención de Datos personales para su Tratamiento y que sean comunicadas a los Titulares en el momento de la recolección de los Datos personales.

### **6.2.3. En relación con los proveedores y aliados estratégicos y comerciales:**

- a. Conocer y hacer seguimiento a la idoneidad financiera y al comportamiento comercial de sus proveedores y aliados estratégicos y comerciales.
- b. Mantener comunicación y contacto constante.
- c. Las demás finalidades que determine el Responsable en procesos de obtención de Datos Personales para su Tratamiento, que sean comunicadas a los Titulares al momento de la recolección de los Datos Personales y autorizadas por éstos.

#### **6.2.4. En relación con las propiedades horizontales:**

- a. Mantener comunicación y contacto constante con las propiedades horizontales en las que se ubican inmuebles bajo administración de **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S.**
- b. Pagar las cuotas de administración ordinarias o extraordinarias, cuando dicha obligación radique en cabeza de **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S.**
- c. Las demás finalidades que determine el Responsable en procesos de obtención de Datos Personales para su Tratamiento, que sean comunicadas a los Titulares al momento de la recolección de los Datos Personales y autorizadas por éstos.

## 7. DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS

Los titulares de los datos personales tratados por **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S.** tienen derecho a:

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación del titular para evitar que terceros no autorizados accedan a los datos. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada en calidad de titular de los datos, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012.
- c. Conocer el uso que **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** ha dado a sus datos personales, previa solicitud conforme a como lo establece el presente Manual.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución.

### **Improcedencia de la revocatoria de autorización o supresión del dato:**

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos, tal es el caso de los titulares activos como los trabajadores, mandantes, arrendatarios, deudores solidarios, referidos, aliados estratégicos y comerciales con un vínculo vigente y autorizados o apoderados.

Además, debe advertirse que frente a los titulares inactivos en cuyo caso las normas del sistema general de seguridad social y el estatuto tributario exigen la conservación de la información histórica y contable, se conservará la información por plazos estrictamente legales, razón por la cual, la autorización no podrá ser suprimida en todas las ocasiones.

- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales: (i) al menos una vez cada mes y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas, en caso que sea mayor a una por

cada mes calendario, solo se podrá cobrar al titular, los gastos de 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, se deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando esta así lo requiera, el soporte de dichos gastos. La información solicitada por el titular podrá ser suministrada por cualquier medio que le permita conocerla, incluyendo los electrónicos.

## **7.1 AUTORIZACIÓN**

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

### **7.1.1. Modo de obtener la autorización**

Se entenderá que la autorización para el tratamiento de datos personales se encuentra ajustada a la ley cuando se manifieste por alguna de estas formas:

- a. Por escrito.
- b. De forma oral, por ejemplo, durante una llamada telefónica.
- c. Mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización, por ejemplo, cuando ingresa a las instalaciones y se informa por medio del aviso de privacidad de la existencia de cámaras de video vigilancia. En ningún caso el silencio podrá asimilarse a una conducta inequívoca.

## **7.2 DEBER DE INFORMAR AL TITULAR**

**GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** al momento de solicitar al Titular la autorización, informará de manera clara y expresa lo siguiente:

- a. El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
- b. El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
- c. Los derechos que le asisten como Titular.
- d. La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento.

**GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** como responsable del tratamiento, conservará prueba de este cumplimiento y entregará copia al titular cuando este lo requiera.

## **7.3 CUANDO NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN**

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

- a.** Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b.** Datos de naturaleza pública.
- c.** Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d.** Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e.** Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

## 8. CATEGORÍAS ESPECIALES DE LOS DATOS

### 8.1 DATOS SENSIBLES

Por regla general, **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** no tratará datos de naturaleza sensible, salvo casos excepcionalísimos que así lo ameriten, en cuyo caso informará al Titular de los datos sensibles la siguiente información:

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

Por consiguiente, cuando **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** 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.

- b. Que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.
- c. Cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad del tratamiento, así como obtener su consentimiento expreso, explícito y previo.

### 8.2 EXCEPCIONES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

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

- a. El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización;
- b. El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar la respectiva autorización;
- c. El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;
- d. El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

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

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

siguientes parámetros y requisitos:

- a. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

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

**GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** y cualquier persona involucrada en el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, velaran por el uso adecuado de los mismos. En cumplimiento de lo anterior, se aplican y desarrollan los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

## **9. DEBERES COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO**

### **9.1 DEBERES COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**

**GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** como responsable del tratamiento, deberá cumplir a través de su representante legal los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad:

- a.** Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data a través de los canales de atención establecidos.
- b.** Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular, sea por escrito, medio magnético, de manera telefónica o por correo electrónico, adoptando medidas de seguridad para su protección, evitando su pérdida, adulteración, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c.** Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d.** Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e.** Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f.** Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a esté se mantenga actualizada.
- g.** Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- h.** Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley.
- i.** Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j.** Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.
- k.** Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.



- l.** Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- m.** Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- n.** Formalizar las relaciones contractuales con los Encargados del Tratamiento, estableciendo mecanismos sencillos pero eficientes de validación de datos, con el fin de procurar en todo momento el uso actualizado y adecuado de la información. Es importante anotar en este punto que la colaboración efectiva de los Titulares respecto de la actualización de su información, en los datos que sean conocidos en primera instancia por ellos, será fundamental para el cumplimiento óptimo de este deber de informar al Encargado acerca de todas las novedades respecto de los datos que le hayan sido suministrados.
- o.** 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.
- p.** Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **9.2 DEBERES COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO**

**EL DIRECTOR ADMINISTRATIVO DE GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** como encargado del tratamiento, deberá cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad:

- a.** Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b.** Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c.** Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de ley.
- d.** Actualizar la información reportada por los Responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- e.** Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la ley.
- f.** Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.

- g.** Registrar en la base de datos la leyenda "*reclamo en trámite*" en la forma en que se regula en la ley.
- h.** Insertar en la base de datos la leyenda "*información en discusión judicial*" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- i.** Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- j.** Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- k.** Evitar la circulación de la información personal cuando esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- l.** Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por la Ley para ello.
- m.** 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.
- n.** Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **10. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES**

**GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** podrá transferir y transmitir los datos personales a terceros con quienes tengan una relación cooperativa, contractual, comercial, estratégica o colaborativa, de cualquier modo, adoptará las medidas necesarias para la protección de la información y dará a conocer al tercero encargado y/o responsable sobre el contenido de la presente política. De igual manera en los contratos se incluirán cláusulas de Habeas Data para el conocimiento y cumplimiento de las obligaciones contenidas en la Ley y decretos reglamentarios.

### **10.1 RELACIÓN CON AFIANZADORAS O ASEGURADORAS EXTERNAS**

Para llevar a cabo la gestión inmobiliaria resulta necesario que los potenciales arrendatarios soliciten un estudio de arrendamiento a través de una compañía afianzadora o aseguradora debidamente constituida de conformidad con las normas colombianas, la cual determinará la viabilidad para la toma del bien en arriendo.

Estas gestiones son realizadas por empresas afianzadoras o aseguradoras externas a **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** a quienes se ha informado sobre de la existencia del presente **MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**.

Bajo esta circunstancia, la relación aquí expuesta convierte a **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** en un Encargado y al tercero afianzador/asegurador en un Responsable del tratamiento, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 3 de la Ley 1581 de 2012, por lo que el titular podrá accionar sus derechos ante cualquiera de los dos.

### **10.2 ALIADOS ESTRATÉGICOS**

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

Los aliados estratégicos utilizan los medios de difusión y publicidad de **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** 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.

### **10.3. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS**

Los titulares de la información tratada por **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** pueden ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización, de la siguiente manera:

### 10.3.1. CANALES DE ATENCIÓN

**GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** pone a disposición de los titulares de la información que es objeto de tratamiento, los siguientes canales autorizados para la atención de sus consultas y reclamos:

<b>NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:</b>	GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S
<b>TELÉFONO:</b>	317 374 7492
<b>DOMICILIO:</b>	CL 35 29 34 P 2 OF 201 BRR MEJORAS PUBLICAS BUCARAMANGA
<b>E-MAIL:</b>	CONTABILIDAD@GESTORAENLINEA.COM

### 10.3.2. RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Las peticiones, consultas y quejas que sean presentadas por los titulares de los Datos personales tratados por **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S**, para ejercer sus derechos a conocer actualizar, rectificar y suprimir el dato o revocar la autorización deberán ser dirigidas al **DIRECTOR ADMINISTRATIVO** de **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S**, como cargo responsable de la gestión de la información al interior de la empresa.

### 10.3.3. A QUIENES SE PUEDE SUMINISTRAR LA INFORMACIÓN

**GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** cuenta con personal capacitado para el desempeño de sus funciones, así como con el 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 **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** sólo enviará datos personales a las personas que reúnan las condiciones a continuación:

- a. A quienes acrediten la calidad de titular del dato, sus causahabientes o sus representantes legales.
- b. A terceros autorizados por el titular del dato o por la ley.

El titular de los datos podrá autorizar a un tercero, para ese caso el titular deberá entregar a **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** 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 la siguiente información:

- Identificación del titular que autoriza (nombre completo, documento de identidad,

- domicilio, datos de contacto).
- Nombre y datos de identificación de la persona autorizada.
- Tiempo por el cual puede consultar, actualizar o rectificar la información (solo una vez, por un año, por la duración de la relación jurídica, o hasta nueva orden, etc.).
- Carácter voluntario y libre de la autorización.
- Anexar copia de la cedula de ciudadanía del titular.
- Anexar copia de la cedula de ciudadanía del autorizado.
- Firma y huella del titular.

Una vez se reciba este documento junto con sus anexos, si no tuviere nota de presentación personal o autenticación biométrica, **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** pasará a constatar su autenticidad directamente con el titular, esto, a través de los datos de contacto que este hubiere suministrado.

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

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

Además, con la entrega de la información por parte de **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** se le debe informar a la autoridad judicial 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 autoridad judicial o 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.

#### **10.3.4. CONTENIDO DE LA SOLICITUD**

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

- Identificación del titular (nombre completo, documento de identidad, domicilio, datos de contacto).
- Descripción de los hechos generadores de la consulta o reclamo.
- 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 dejar constancia mediante un documento escrito.

## **11. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE CONSULTAS**

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

## **12. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE RECLAMOS**

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

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

Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

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

## **13. QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO (SIC)**

El Titular, Causahabiente o apoderado deberá agotar en primer lugar este trámite de consulta o reclamo, antes de dirigirse a la SIC a formular una queja.

## 14. AVISOS DE PRIVACIDAD

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

### 14.1. CONTENIDO MÍNIMO DEL AVISO DE PRIVACIDAD

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

- Razón social y datos de contacto del responsable del tratamiento.
- El Tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- Los derechos que le asisten al titular.
- Los mecanismos dispuestos por **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** para que el titular conozca la política de Tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella o en el Aviso de Privacidad correspondiente. En todos los casos, se informará al Titular cómo acceder o consultar la política de Tratamiento de información.

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

## **15. CAPTURAS DE IMÁGENES POR CÁMARAS**

**GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** podrá utilizar diversos medios de video vigilancia en diferentes sitios internos y externos de sus sedes u oficinas. Es por esto que informamos de la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de video vigilancia, todos ubicados de manera estratégica para su fácil identificación. Nuestro sistema de video vigilancia no inspecciona áreas en la que la intimidad del titular prime (tales como baños o áreas privadas).

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

Las imágenes solo serán tratadas cuando sean adecuadas, pertinentes y no excesivas en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, legítimas y explícitas y que hayan justificado la instalación de las cámaras o videocámaras.



## **16. REGISTRO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS**

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

## 17. PORTAL WEB

**GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** cuenta con un portal web el cual es: [WWW.GESTORAENLINEA.COM](http://WWW.GESTORAENLINEA.COM), en dicho portal no se incluirá datos personales de naturaleza semiprivada, privada o sensible que se encuentren en acceso al público, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados

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

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

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

## 18. POLÍTICAS INTERNAS EFECTIVAS O MEDIDAS DE SEGURIDAD

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

- a. Una estructura administrativa que es la responsable de la adopción e implementación de las Políticas establecidas en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios.
- b. Un comité de datos, el cual se reúne con una periodicidad mínima de seis (06) meses con la finalidad de difundir los aspectos relacionados con la presente Política como su implementación, consultas y quejas presentadas en el período, incidentes de seguridad de la información, entre otros.
- c. Mecanismos internos para poner en práctica las políticas, lo cual incluye jornadas de capacitación al personal sobre el adecuado uso de los datos y la protección de estos.
- d. Capacitación del personal, caso en el cual, **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** realiza campañas de capacitación a su personal sobre el uso adecuado de los datos, las finalidades y sus medidas de protección, por lo menos una (01) vez al año y para cada trabajador nuevo a su ingreso deberá recibir capacitación relacionada con la presente política, dejando constancia de su entrenamiento.
- e. Adopción de procesos de atención para respuesta de consultas, peticiones, quejas y reclamos en relación con la Política de Tratamiento de Datos Personales.
- f. **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** cuenta con un circuito cerrado de Televisión, el cual podrá utilizar diversos medios de video vigilancia en diferentes sitios internos y externos de sus oficinas.
- g. Avisos y señalizaciones ubicados en nuestra(s) sede(s), informamos a nuestros trabajadores y a visitantes que están siendo grabados y dará a conocer sus derechos como titular de la información.
- h. Observar los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en la siguiente política.
- i. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- j. Implementar las políticas y procedimientos de seguridad necesarios para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y bases de datos de la Organización, también asegurar la estabilidad, disponibilidad de la

infraestructura tecnológica y la operación.

**k.** Actualizar la información cuando sea necesario.

**l.** Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente

## **19. SOBRE LA VIGENCIA Y CAMBIOS EN LA POLÍTICA**

### **19.1. CAMBIOS**

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

### **19.2. PERÍODO DE VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS**

La información contenida en la base de datos estará vigente mientras perdure la finalidad que justificó la autorización otorgada y siempre que sea requerido aspectos administrativos, contables, fiscales, contractuales, jurídicos e históricos de la información, sin perjuicio de disposición legal contraria.

### **19.3. PERÍODO DE VIGENCIA DE LA POLÍTICA**

La presente Política estará vigente desde el PRIMERO (01) de MARZO de 2024 y de manera indefinida mientras no sea modificada por otra.

### **19.4. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA**

La Política de tratamiento de datos personales de **GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S** fue creada en el año 2020 y modificada en el año 2024. La presente tiene actualizaciones que empiezan a regir a partir del día PRIMERO (01) de MARZO de 2024.

## **20.   NORMATIVIDAD RELACIONADA**

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

- Constitución Política colombiana.
- Ley 1581 de 2012.
- Decreto 1377 de 2013.
- Decreto 886 de 2014.
- Decreto 090 de 2018.
- Decreto 1074 de 2015.

## **21. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- Anexo 01. Autorización para el tratamiento de datos personales.
- Anexo 02. Aviso de privacidad

Aprobado por:

**HERNANDO ANDREY HERNANDEZ CAMACHO**  
CC 91.531.447  
Representante Legal  
**GESTORA INMOBILIARIA DE SANTANDER S.A.S**  
NIT. 901.260.283-0