



Inmobiliaria
**Esteban
Rios**
Expertos respaldando su futuro



Inmobiliaria
**Esteban
Rios**
Expertos respaldando su futuro

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL



Restricciones legales y usos del presente documento

El presente documento representa la política de tratamiento de la información de **Inmobiliaria Esteban Ríos**, la cual es exigida por el artículo 13 del Decreto 1377 de 2013.

De ahí que el contenido de este documento que **Inmobiliaria Esteban Ríos** pone a disposición de lectura de la comunidad corresponde a las obligaciones exigidas por el Estado Colombiano en materia de protección de datos personales.

En consecuencia 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 y socializados. Por tanto no se autoriza copiarlos, reproducirlos total o parcialmente, venderlos, o utilizarlos con fines distintos a los señalados.

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 **Inmobiliaria Esteban Ríos**.



¡Nos importa su información!

Inmobiliaria Esteban Ríos es consciente de la importancia de proteger la información de las personas que han confiado en nosotros para tratar sus datos personales.

En este sentido, ponemos a su disposición la presente política, la cual describe el tipo de información que recolectamos, almacenamos, usamos, circulamos y suprimimos, para qué se utiliza y la forma en que puede ejercer sus derechos.

¿Quiénes somos?

Inmobiliaria Esteban Ríos tiene por objeto brindar soluciones inmobiliarias a través del servicio de intermediación que garanticen al propietario la seguridad de la renta y la conservación de la finca raíz y al arrendatario satisfacer la necesidad de un bien inmueble para usarlo en su vivienda o negocio.

Ponemos a disposición del titular nuestros datos de ubicación y contacto:

Nombre o razón social: INMOBILIARIA ESTEBAN RIOS LTDA

Nit: 890.207.305-0

Teléfono: (7) 6352877

Domicilio: Calle 36 No. 23 - 44, Bucaramanga (Santander)

Correo de contacto: info@estebanrios.com

Sitio web: www.estebanrios.com



Conozca un poco sobre la protección de datos personales en Colombia

El artículo 15¹ de la Constitución Política de Colombia protege los derechos fundamentales a la intimidad, buen nombre y al habeas data. 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 Inmobiliaria Esteban Ríos tratan datos personales.

¡Inmobiliaria Esteban Ríos habla claro!

La Inmobiliaria ha desarrollado los siguientes conceptos para facilitar la interpretación de la presente política. Nuestra intención es que todos los titulares comprendan las directrices que rigen el tratamiento de datos en la Inmobiliaria.

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

¹Todas 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.



- b) **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.
- c) **Beneficiario de la renta:** Aquella persona que recibe la renta por mandato expreso del Propietario.
- d) **Causahabientes:** Persona que ha sucedido o sustituido a otra, el causante, por cualquier título jurídico en el derecho de otra. La sucesión o sustitución puede haberse producido por acto entre vivos o por causa de muerte.
- e) **Clientes:** Personas naturales o jurídicas interesadas en la consignación, compra, venta, o arrendamiento de inmuebles. Los clientes se desagregan principalmente en propietarios y arrendatarios.
- f) **Clientes inactivos:** Personas naturales o jurídicas que habiendo finalizado una relación jurídica o comercial con **Inmobiliaria Esteban Ríos**, son sujetos de almacenamiento de información/documentación conforme a los tiempos definidos en la legislación Colombiana vigente o manuales y políticas internas.
- 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) **Deudor solidario:** Aquella persona que asume solidariamente la responsabilidad frente a las obligaciones contraídas por el arrendatario con la toma de bienes inmuebles. Los deudores solidarios se adhieren a las condiciones del tratamiento de datos en los mismos términos que los arrendatarios.
- n) **Encargado del tratamiento:** La persona física o jurídica, pública o privada, u órgano administrativo que, solo o conjuntamente con otros, trate datos personales por cuenta de **Inmobiliaria Esteban**



Ríos, como consecuencia de la existencia de una relación jurídica que delimita el ámbito de su actuación para la prestación de un servicio.

- o) **Empresa de Servicios Temporales:** Empresa que contrata la prestación de servicios con **Inmobiliaria Esteban Ríos**, para colaborar temporalmente en el desarrollo de sus actividades, mediante la labor desarrollada por personas naturales, contratadas directamente por la Empresa de Servicios Temporales, la cual tiene con respecto de estas el carácter de empleador. También es llamada de forma abreviada "EST".
- p) **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, el cobro de las obligaciones económicas, avalúos y 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) **Proveedor:** Persona natural o jurídica que asume contractualmente ante **Inmobiliaria Esteban Ríos**, con medios humanos y materiales propios o ajenos, el compromiso de ejecutar la totalidad o parte de las obras o servicios con sujeción al proyecto y al contrato.
- s) **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.



- t) **Representante:** Persona autorizada por el propietario o arrendatario de un bien inmueble para que efectué cualquier tipo de trámite o solicitud ante la Inmobiliaria a cuenta de quien autoriza.
- u) **Responsable del tratamiento de la información:** Persona natural o jurídica que decide la administración y gestión sobre los datos personales a su cargo.
- v) **Responsable de la gestión de la información:** Persona o personas a las que **Inmobiliaria Esteban Ríos** internamente les ha asignado formalmente la función de coordinar y controlar las quejas, solicitudes o reclamos que los titulares efectúen.
- w) **Titular del dato:** Persona física titular de los datos sobre los que **Inmobiliaria Esteban Ríos** realiza cualquier tipo de tratamiento.
- x) **Trabajadores en Misión:** Son aquellos trabajadores de la Empresa de Servicios Temporales que tiene un vínculo jurídico con Inmobiliaria Esteban Ríos, que envía a las dependencias de **Inmobiliaria Esteban Ríos** a cumplir la tarea o servicio contratado por estos.
- y) **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).
- z) **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.



- aa) **Tratamiento de datos:** Cualquier operación o procedimiento técnico, sea o no automatizado, que permita la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión.
- bb) **Visitantes:** Aquellas personas naturales que ingresan a las instalaciones físicas de la Inmobiliaria Esteban Ríos (en cualquiera de sus sedes) y que son captados por el sistema interno de video vigilancia.

Principios aplicables al tratamiento de datos personales

Como compromiso de **Inmobiliaria Esteban Ríos** con el trato responsable de la información las actuaciones y decisiones adoptadas para alcanzar los objetivos comunes se dirigen bajo los siguientes principios:

1. **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El tratamiento de la información es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley 1581 de 2012 y en las demás disposiciones que la desarrollen;
2. **Principio de finalidad:** El tratamiento de la información de la Inmobiliaria obedece a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual es informada al Titular;
3. **Principio de libertad:** El tratamiento se ejerce de acuerdo con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular de los datos. Los datos personales de los clientes, trabajadores, proveedores y visitantes no son obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;
4. **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento por parte de la Inmobiliaria es veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. En este aspecto el titular juega un papel clave: se entiende



que la información es veraz, si el mismo la suministra atendiendo al **principio de buena fe**.

5. **Principio de transparencia:** En el tratamiento se garantiza el derecho del titular a obtener de **Inmobiliaria Esteban Ríos**, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;
6. **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento que realiza la Inmobiliaria se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley 1581 de 2012 y la Constitución. En este sentido, el tratamiento se realiza por personas autorizadas por el titular.

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

7. **Principio de seguridad:** La información que trata Inmobiliaria Esteban Ríos o sus encargados del tratamiento a que se refiere la presente Política de Tratamiento de la Información, 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;
8. **Principio de confidencialidad:** Todo el talento humano de Inmobiliaria Esteban Ríos que interviene en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos está obligado a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente Política de Tratamiento de Información o en la ley 1581 de 2012.



¿Quiénes son los titulares de la información de Inmobiliaria Esteban Ríos?

En nuestra operación diaria, tratamos datos personales que pertenecen a las siguientes personas:

- a. Propietario
- b. Representante o autorizado
- c. Beneficiario de renta
- d. Arrendatario
- e. Deudor solidario
- f. Conyugue
- g. Referencias
- h. Clientes prospecto
- i. Trabajador
- j. Trabajador en misión
- k. Aprendiz Sena
- l. Ex trabajador
- m. Proveedor
- n. Administrador de propiedad horizontal
- o. Visitante
- p. Contacto de aliados estratégicos

Las finalidades del tratamiento

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, avaluar o vender inmuebles.
2. Ejecutar la administración del inmueble cuando existe una relación jurídica entre mandante (propietario) y mandatario (Inmobiliaria).



3. Mantener comunicación y contacto constante con las propiedades horizontales en las cuales se cuentan inmuebles bajo la administración de **Inmobiliaria Esteban Ríos**.
4. Ejecutar por cuenta de un tercero debidamente constituido de conformidad con las normas Colombianas el estudio y viabilidad de Fianza de arrendamiento en atención a la solicitud de los potenciales arrendatarios de bienes administrados por **Inmobiliaria Esteban Ríos**.
5. Ejecutar por cuenta de un tercero debidamente constituido de conformidad con las normas Colombianas el aseguramiento individual/colectivo que permita gestionar los incumplimientos de los contratos de arrendamiento vigentes.
6. Suscribir los contratos con los propietarios y arrendatarios (incluidos deudores solidarios) propios de la actividad inmobiliaria con el acompañamiento de sistemas de identificación biométricos que pueden ser prestados por un tercero debidamente constituido de conformidad con las normas vigentes.
7. Contactar a los familiares o referencias de los arrendatarios (incluidos deudores solidarios) o propietarios con el único fin de transmitir información de su interés frente al servicio inmobiliario.
8. Dar respuesta a los requerimientos judiciales y administrativos debidamente fundamentados de cualquier titular del cual se tenga información.
9. Iniciar el proceso de selección de personal junto con los procedimientos señalados para el efecto: entrevista, aplicación de pruebas de ingreso, entre otros.
10. Desarrollar los programas y planes de talento humano, salud ocupacional y seguridad en el trabajo.
11. Dar trámite a incapacidades, permisos o licencias del trabajador.
12. Ejercer acciones de vigilancia, control de ingreso mediante identificación biométrica y seguridad de los dispositivos tecnológicos provistos por la Inmobiliaria para el desarrollo de las funciones de los trabajadores
13. Preservar la seguridad de los visitantes a las sedes físicas de Inmobiliaria Esteban Ríos.
14. Reportar la información administrativa y tributaria a las entidades competentes.



15. Prestar el servicio de mantenimiento de los inmuebles y los arreglos que resulten necesarios para su adecuado disfrute.
16. Efectuar un reporte a los terceros que prestan el servicio de Fianza o Seguros sobre los arrendatarios (deudores solidarios) que han incumplido con alguna de las obligaciones contractuales derivadas del servicio inmobiliario.
17. Realizar cesión de las bases de datos de titulares que han sido informados de tal situación, con aliados estratégicos de Inmobiliaria Esteban Ríos que han sido debidamente informados de la necesidad de acatar las disposiciones de la Ley 1581 y sus normas reglamentarias con el fin de ofrecer servicios de valor agregado a los clientes.
18. Efectuar el cobro pre jurídico o judicial de las obligaciones que se encuentran en mora con Inmobiliaria Esteban Ríos de manera directa o por medio de un tercero.

¿Quiénes intervienen en el tratamiento?

Para llevar a cabo la gestión Inmobiliaria resulta necesario que los potenciales arrendatarios soliciten un estudio de arrendamiento/seguro, el cual determinará la viabilidad para la toma del bien en arriendo. Estas gestiones son realizadas por empresas Afanzadoras o Aseguradoras externas a **Inmobiliaria Esteban Ríos**, 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 **Inmobiliaria Esteban Ríos** en un Encargado y al tercero **afianzador/asegurador** en un Responsable del tratamiento frente a la información utilizada para realizar el estudio de fianza de arrendamiento/seguro, 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.

Una vez el potencial arrendatario se convierte en **arrendatario** con la suscripción del contrato, **Inmobiliaria Esteban Ríos** adquiere la calidad de Responsable del tratamiento frente a dicho titular.



Aliados estratégicos

Inmobiliaria Esteban Ríos buscando ofertar servicios de valor agregado a los clientes ha suscrito convenios de cooperación con personas jurídicas las cuales ofrecen productos independientes a la Inmobiliaria.

Los aliados estratégicos podrán utilizar los datos personales recolectados por **Inmobiliaria Esteban Ríos** para dar a conocer sus servicios bajo la figura de una cesión de base de datos, que asegurará todo el respeto de la Ley.

¡Le contamos a que tiene derecho!

- 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 **Inmobiliaria Esteban Ríos** ha dado a los datos personales del titular.
- d. Consultar sus datos personales y hacer reclamos para salvaguardar sus derechos 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.”

Cuando ejerza sus derechos, tenga en cuenta lo siguiente:

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 el caso se examinará de manera individual, pues 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.

Ejercicio del derecho a la consulta y al reclamo respecto a los datos personales

La ley ha definido dos formas de ejercitar los derechos; la primera de ellas **consultas** y la segunda **reclamos**.

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.**

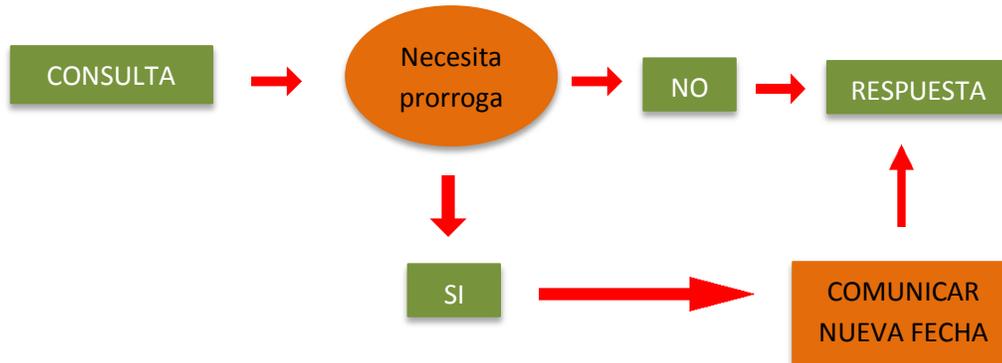


Figura 1. Procedimiento consulta

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. **Inmobiliaria Esteban Ríos** podrá prorrogar el término de respuesta en casos especiales dando aviso al interesado. Este nuevo plazo no superará **los ocho (8) días hábiles.**

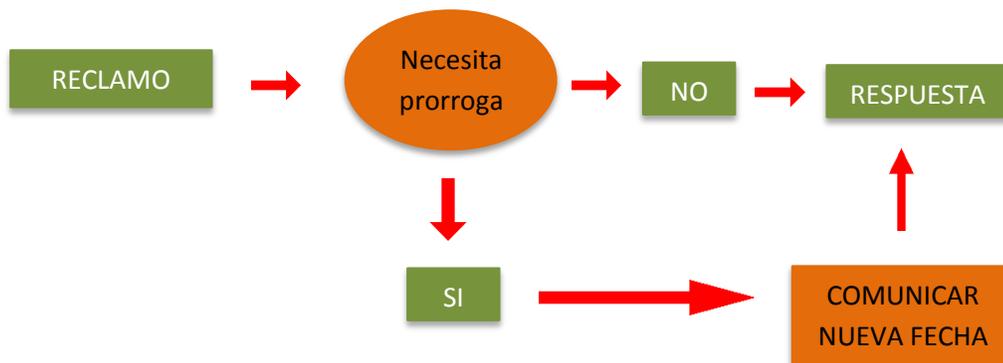


Figura 2. Procedimiento reclamo



Le presentamos el procedimiento para que ejerza sus derechos:

Inmobiliaria Esteban Ríos cuenta con un área de información destinada para asegurar la debida atención de requerimientos de los clientes, 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 los titulares de los datos personales pueden presentar sus consultas y reclamos de las siguientes formas:

1. En oficina principal de **Inmobiliaria Esteban Ríos** que se ubica en la dirección: Calle 36 No. 23 - 44, Bucaramanga (Santander) mediante recepción física de los documentos que contengan la consulta o reclamo.
2. Mediante correo electrónico enviado a: info@estebanrios.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 **Inmobiliaria Esteban Ríos** sólo enviará datos personales con motivo de la consulta o reclamo 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 respecto a las solicitudes de información de entidades públicas o administrativas:

- 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.

Los términos corren a partir del conocimiento de su petición

Los titulares de los datos podrán conocer, actualizar y rectificar la información personal que repose en las bases de datos de **Inmobiliaria Esteban Ríos**.

²En relación, con las autoridades públicas o administrativas, señaló la Corte Constitucional 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”.



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 **Inmobiliaria Esteban Ríos** 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 consulta o reclamo?

Sin importar el conducto que el titular elija para presentar su solicitud, esta debe estar dirigida a **Inmobiliaria Esteban Ríos** y contar como mínimo con los siguientes ítems:

- Contener la identificación del Titular (nombre y documento de identificación).
- Contener la descripción de los hechos generadores de la consulta o reclamo.
- El objeto de la petición.
- Especificar la dirección de notificación del Titular, tanto física como electrónica³ (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 plasmar su solicitud o reclamo por escrito sin ninguna formalidad más que los requisitos exigidos en el punto anterior.

Desacuerdo con la respuesta

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

³ Si el titular no cuenta con dirección electrónica se le enviará la respuesta en medio física.



¿Qué pasa si necesito que alguien autorizado por mi solicite información?

El titular deberá entregar a **Inmobiliaria Esteban Ríos** 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.

Gestión del talento humano

Inmobiliaria Esteban Ríos 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, capacitación, 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.



Sistemas de autenticación y control del personal

El ingreso del talento humano a las instalaciones de la Inmobiliaria Esteban Ríos se realiza mediante un control biométrico de autenticación con huella dactilar. Este, es un dato sensible de acuerdo a la ley 1581 de 2012, por lo que los trabajadores fueron informados de sus derechos, finalidades de tratamiento, entre otros aspectos.

Alcance de la información suministrada en la hoja de vida por los aspirantes a cargos

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 se encuentra en concordancia con el principio de buena fe por parte del postulante.

Si el titular aspirante al cargo no quedó seleccionado, puede solicitar la supresión de su información por los canales arriba descritos, ya que la circunstancia de no ser seleccionado no causa su exclusión del banco de datos de aspirantes para cargos a proveer. Su hoja de vida se conservará para poder ser evaluada en un próximo proceso de selección. El aspirante con la entrega de la hoja de vida está autorizando a **Inmobiliaria Esteban Ríos** para que su información sea tratada para las finalidades arriba descritas.

Inmobiliaria Esteban Ríos advierte que, cuando los datos personales de los trabajadores sean tratados por una **Empresa de Servicios Temporales** será este el responsable del tratamiento en los términos de la Ley, y la Inmobiliaria el Encargado.



Los datos personales de los trabajadores en misión, aprendices y proveedores

Inmobiliaria Esteban Ríos celebra contratos comerciales y civiles que por su naturaleza exigen el tratamiento de datos personales de trabajadores en misión, aprendices y proveedores, los cuales gozan de los derechos que tiene todo titular. La información recolectada por **Inmobiliaria Esteban Ríos** tiene como fin adelantar el proceso de contratación y hacer control sobre la relación contractual. Cuando para el desarrollo de las obligaciones contractuales sea necesario ejecutar labores en las instalaciones de la Inmobiliaria los datos personales del titular serán utilizados para habilitar su ingreso y permanencia.

Captura de imágenes por cámaras

Inmobiliaria Esteban Ríos 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.



Registro de llamadas telefónicas

Inmobiliaria Esteban Ríos 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.

El sitio web de Inmobiliaria Esteban Ríos

Inmobiliaria Esteban Ríos cuenta con un portal web el cual es: www.estebanrios.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. El canal **contáctenos**
2. **La creación de una cuenta** en el Sitio web
3. El canal de **solicitud de citas**

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

Las redes sociales

Inmobiliaria Esteban Ríos cuenta con perfil de Facebook en el cual se publicitan los inmuebles consignados para conocimiento de los eventuales arrendatarios. Los usuarios de la red social en ocasiones escriben datos personales en las distintas publicaciones de **Inmobiliaria Esteban Ríos**. No obstante, esta acción se hace bajo su propia responsabilidad, pues www.facebook.com cuenta con sus términos y condiciones frente a la



información que cada usuario comparte por sus redes internas e Inmobiliaria Esteban Ríos no se hace responsable por ningún tratamiento inadecuado que allí se realice.

Inmobiliaria Esteban Ríos suele utilizar sus redes sociales para propiciar actividades interactivas con los clientes o usuarios, quienes comparten información o hacen parte de las actividades bajo su propia responsabilidad.

¿Desde cuándo rige esta política?

La vigencia de la presente política inicia a partir del mes de Marzo 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 **Inmobiliaria Esteban Ríos**

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



Anexos a la política de tratamiento de la información⁴

Aviso de privacidad

i) IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO	ii) TIPO DE DOCUMENTO	iii) JUSTIFICACIÓN
Aviso de privacidad	<i>Documento nuevo</i>	<p>En los casos en los que no sea posible poner a disposición del Titular las políticas de tratamiento de la información, debe utilizarse un aviso de privacidad que cumplirá la función de socializar que dichas políticas existen. Asimismo, cuando las políticas sean modificadas sustancialmente, se podrá referir este cambio por medio del aviso. En todo caso, deberá ser guardado el modelo utilizado para posteriormente demostrar que el mismo cumplía con los requisitos legales.</p> <p>Para el efecto de los antiguos titulares que por cualquier motivo no pueden dar su autorización –residen en otra</p>

⁴Esta información no se debe publicar a los titulares. Son documentos de apoyo a la Política para ser utilizados por **Esteban Ríos**



Inmobiliaria
**Esteban
Ríos**
Expertos respaldando su futuro

ciudad/país, no son de fácil ubicación, no se acercarán a firmar, etc.- es ideal el envío de un correo electrónico con el presente aviso de privacidad, así como una publicación en alguna cartelera de **Inmobiliaria Esteban Ríos** de manera visible en sus sedes físicas.

Artículo 14 del decreto 1377 de 2013.

AVISO DE PRIVACIDAD DE INMOBILIARIA ESTEBAN RÍOS SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El presente Aviso de Privacidad está dirigido a todos los titulares de datos personales de **Inmobiliaria Esteban Ríos** y todas aquellas personas que mantienen un vínculo jurídico o comercial con la organización, cuyos Datos Personales se encuentran siendo objeto de tratamiento. Se comparten nuestros datos de contacto:

Nombre o razón social: INMOBILIARIA ESTEBAN RÍOS LTDA

Nit: 890.207.305-0

Teléfono: 635 2877

Domicilio: Calle 36 No. 23 - 44, Bucaramanga (Santander)

Correo de contacto: info@estebanrios.com

Sitio web: www.estebanrios.com

INFORMA:

1. Que, desde octubre de 2012 se expidió la ley estatutaria 1581 de 2012, la cual fue reglamentada por el decreto 1377 de 2013 y 886 de 2014, normas



que regulan los derechos, deberes y garantías de todos los sujetos intervinientes en el tratamiento de datos personales.

2. Que, de acuerdo con lo previsto en los Artículos 14 y 15 del Decreto 1377 de 2013, **Inmobiliaria Esteban Ríos** en calidad de Responsable del Tratamiento de sus Datos Personales, a continuación incluye información relevante en relación con su Política de Tratamiento de Datos Personales.
3. **Inmobiliaria Esteban Ríos** recolecta, almacena, usa, circula y suprime los datos personales de sus titulares con las siguientes finalidades:
 1. Ofrecer los servicios inmobiliarios a los propietarios de inmuebles e interesados en arrendar, comprar, avaluar o vender inmuebles.
 2. Ejecutar la administración del inmueble cuando existe una relación jurídica entre mandante (propietario) y mandatario (Inmobiliaria).
 3. Mantener comunicación y contacto constante con las propiedades horizontales en las cuales se cuentan inmuebles bajo la administración de **Inmobiliaria Esteban Ríos**.
 4. Ejecutar por cuenta de un tercero debidamente constituido de conformidad con las normas Colombianas el estudio y viabilidad de Fianza de arrendamiento en atención a la solicitud de los potenciales arrendatarios de bienes administrados por **Inmobiliaria Esteban Ríos**.
 5. Ejecutar por cuenta de un tercero debidamente constituido de conformidad con las normas Colombianas el aseguramiento individual/colectivo que permita gestionar los incumplimientos de los contratos de arrendamiento vigentes.
 6. Suscribir los contratos con los propietarios y arrendatarios (incluidos deudores solidarios) propios de la actividad inmobiliaria con el acompañamiento de sistemas de identificación biométricos que pueden ser prestados por un tercero debidamente constituido de conformidad con las normas vigentes.
 7. Contactar a los familiares o referencias de los arrendatarios (incluidos deudores solidarios) o propietarios con el único fin de transmitir información de su interés frente al servicio inmobiliario.



8. Dar respuesta a los requerimientos judiciales y administrativos debidamente fundamentados de cualquier titular del cual se tenga información.
9. Iniciar el proceso de selección de personal junto con los procedimientos señalados para el efecto: entrevista, aplicación de pruebas de ingreso, entre otros.
10. Desarrollar los programas y planes de talento humano, salud ocupacional y seguridad en el trabajo.
11. Dar trámite a incapacidades, permisos o licencias del trabajador.
12. Ejercer acciones de vigilancia, control de ingreso mediante identificación biométrica y seguridad de los dispositivos tecnológicos provistos por la Inmobiliaria para el desarrollo de las funciones de los trabajadores
13. Preservar la seguridad de los visitantes a las sedes físicas de Inmobiliaria Esteban Ríos.
14. Reportar la información administrativa y tributaria a las entidades competentes.
15. Prestar el servicio de mantenimiento de los inmuebles y los arreglos que resulten necesarios para su adecuado disfrute.
16. Efectuar un reporte a los terceros que prestan el servicio de Fianza o Seguros sobre los arrendatarios (deudores solidarios) que han incumplido con alguna de las obligaciones contractuales derivadas del servicio inmobiliario.
17. Realizar cesión de las bases de datos de titulares que han sido informados de tal situación, con aliados estratégicos de Inmobiliaria Esteban Ríos que han sido debidamente informados de la necesidad de acatar las disposiciones de la Ley 1581 y sus normas reglamentarias con el fin de ofrecer servicios de valor agregado a los clientes.
18. Efectuar el cobro pre jurídico o judicial de las obligaciones que se encuentran en mora con Inmobiliaria Esteban Ríos de manera directa o por medio de un tercero.

Cuando **Inmobiliaria Esteban Ríos** 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.



4. El contar con la calidad de titular de dato personal, le otorga la facultad de ejercer los siguientes derechos ante nuestra organización:
- 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 **Inmobiliaria Esteban Ríos** 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 política de tratamiento de la información personal de la Inmobiliaria.
 - 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.

Inmobiliaria Esteban Ríos pone el presente aviso de privacidad con el fin de solicitar autorización a los titulares que entregaron sus datos antes de la expedición del Decreto 1377 de 2013. De igual manera, socializar la existencia de sus Políticas de Tratamiento de la Información Personal, en la cual se podrán consultar todos los procedimientos para que los titulares ejerzan sus derechos ante la organización. La política podrá consultada en: www.estebanrios.com.

Cualquier inquietud frente al tratamiento de datos, será atendida al siguiente correo electrónico: info@estebanrios.com

Los cambios sustanciales a la política de tratamiento de la información, serán debidamente informados a los titulares.



Atentamente,

Inmobiliaria Esteban Ríos

Línea final de correo electrónico

i) IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO	ii) TIPO DE DOCUMENTO	iii) JUSTIFICACIÓN
Línea final de correo electrónico	<i>Documento nuevo</i>	Cuando el talento humano envía información desde su correo institucional –cualquiera sea el contenido del mail que se envíe–, es aconsejable incluir un texto en la firma del emisor que comparta las implicaciones del manejo de la información y ponga en conocimiento la política de tratamiento de datos al receptor de dicho mensaje. Artículo 14 del decreto 1377 de 2013.

Aviso legal - Protección de datos personales⁵: Esteban Ríos es una empresa inmobiliaria con domicilio en la Calle 36 No. 23 - 44, Bucaramanga (Santander) constituida de conformidad con las leyes de la República de Colombia.

Nuestras bases de datos son un insumo de gran importancia para la gestión inmobiliaria, difusión de ofertas comerciales, socialización de nuestro portafolio de servicios y socialización de eventos relacionados con el sector inmobiliario.

⁵Este texto puede ubicarse al final de la firma de todos los correos electrónicos en una fuente tamaño 9.



Dando cumplimiento a lo estipulado en la ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario 1377 de 2013, tendiente a la protección de datos personales lo invitamos a que conozca nuestra política de privacidad en el siguiente link: www.estebanrios.com la cual establece los derechos que le asisten como titular, el procedimiento para ejercerlos, las finalidades para la cual se tratan los datos, entre otros aspectos.

Si usted tiene alguna inquietud frente al manejo de la información, envíe un correo electrónico a info@estebanrios.com y con gusto será atendido.

Texto sonoro para la grabación de las llamadas

i) IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO	ii) TIPO DE DOCUMENTO	iii) JUSTIFICACIÓN
Texto en voz que se debe situar antes de recepcionar la llamada por parte del Call Center.	<i>Documento nuevo</i>	Las llamadas podrán ser grabadas por motivos de calidad del servicio y por el registro de los datos personales. Es en este sentido importante, informar previa captación de la misma las condiciones de la grabación. Artículo 13 del decreto 1377 de 2013.

Bienvenido a **Inmobiliaria Esteban Ríos** Su llamada podrá ser grabada y monitoreada por motivos de calidad del servicio, así como sus datos personales registrados. Consulte nuestras políticas de tratamiento de información en www.estebanrios.com