



**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**  
**alianza inmobiliaria s.a.**

ACTUALIZACIÓN FEBRERO 2019  
VERSIÓN ORIGINAL AGOSTO 2015

## **Restricciones legales y usos del presente documento**

El presente documento representa la política de tratamiento de la información de **alianza inmobiliaria s.a.**, la cual es exigida por el artículo 13 del Decreto 1377 de 2013.

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

El incumplimiento de lo aquí dispuesto, configuraría una acción violatoria de la propiedad intelectual, del Know How y los derechos de autor, todos en cabeza de **alianza inmobiliaria s.a.**

## **¡Saludo de bienvenida!**

Te damos la bienvenida a la política de tratamiento de la información de **alianza inmobiliaria s.a.** En esta política se describe el tipo de información que recolectamos, almacenamos, usamos, circulamos y suprimimos, para qué se utiliza y como puedes ejercer tus derechos, los cuales serán respetados bajo toda circunstancia.

Antes de mencionar cualquier aspecto específico sobre la protección de datos personales, queremos contarte:

## Quiénes somos:

**alianza inmobiliaria s.a.**, es una empresa inmobiliaria, de naturaleza civil, identificada con NIT 804.009.532-4 con domicilio en la Calle 45 No 29-27, Bucaramanga (Santander) constituida como resultado de la unión de cinco de las más prestigiosas inmobiliarias de la ciudad.

Somos una organización sólida y líder en la prestación de servicios inmobiliarios y valoración de bienes muebles e inmuebles, orientada a la satisfacción de nuestros clientes. Nuestro mayor anhelo, es brindar servicios de calidad, con el respeto de todos, y cada uno de los derechos fundamentales de las personas que diariamente nos entregan su información.

Nuestros datos de contacto son relacionados a continuación:

**Nombre o razón social:** alianza inmobiliaria s.a. **Teléfono:** 6430111  
Domicilio: Calle 45 No 29-27, Bucaramanga (Santander)  
Correo de contacto: [privacidad@alianzaenlinea.com](mailto:privacidad@alianzaenlinea.com)  
**Sitio web:** [www.alianzaenlinea.com](http://www.alianzaenlinea.com)

## ¿Por qué estamos hablando de protección de datos?

El artículo 15<sup>1</sup> 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.

---

<sup>1</sup> Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

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

La citada norma se acompaña de sus decretos reglamentarios (1377 de 2013 y 886 de 2014) los cuales integran el sistema jurídico, e imponen diversas obligaciones a empresas que como nosotros, tratamos datos personales y que en virtud a esto adquirimos la calidad de responsables del tratamiento.

Tanto el responsable –**alianza inmobiliaria s.a.**- y sus empleados, como los encargados del tratamiento de datos -entiéndase contratistas y terceros que prestan servicios a la organización- cumpliremos las normas citadas, y estaremos en proceso de mejora continua para que las operaciones internas que se ejecutan respeten la privacidad de las personas.

## **Definiciones**

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

**Aliado estratégico:** Persona jurídica que mediante la suscripción de un convenio de cooperación con alianza inmobiliaria s.a. ofrece servicios de valor agregado a los clientes por conducto de la información recolectada por **alianza inmobiliaria s.a.**

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

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

**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.

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

**Clientes:** Personas naturales o jurídicas interesadas en la consignación, compra, venta, arrendamiento o avalúos de inmuebles. Los clientes se desagregan principalmente en propietarios y arrendatarios.

**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.

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

**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.

**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.

**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.

**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.

**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 alianza inmobiliaria s.a., como consecuencia de la existencia de una relación jurídica que delimita el ámbito de su actuación para la prestación de un servicio. alianza inmobiliaria s.a. también podrá ser encargado del tratamiento de sujetos que actuando en calidad de responsable de los datos personales les faculte su tratamiento.

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

**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.

**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.

**Responsable de la gestión de la información:** Persona o personas a las que alianza inmobiliaria s.a. internamente les ha asignado formalmente la función de coordinar y controlar las quejas, solicitudes o reclamos que los titulares efectúen.

**Titular del dato:** Persona física titular de los datos sobre los cuales alianza inmobiliaria s.a. realiza cualquier tipo de tratamiento.

**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).

**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.

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

## **Principios que rigen nuestro actuar**

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

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

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

Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del titular. Si los datos

fuera recogidos directamente del titular, se considerarán exactos los facilitados por éste en atención al principio de buena fe.

Cuando alianza inmobiliaria s.a. 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.

## **¿Qué tipo de información tratamos?**

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

- Arrendatario
- Deudor solidario
- Conyugue
- Referido
- Clientes prospecto
- Proveedor
- Trabajador
- Propietario
- Autorizado o apoderado
- Administrador de propiedad horizontal
- Cliente comprador
- Visitante

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



## **¿Para qué utilizamos la información?**

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

- Ofrecer los servicios inmobiliarios a los propietarios de inmuebles e interesados en arrendar, comprar o vender inmuebles.
- Ejecutar la administración del inmueble cuando existe una relación jurídica entre mandante y mandatario.
- Mantener comunicación y contacto constante con las propiedades horizontales en las cuales se cuentan inmuebles bajo administración de alianza inmobiliaria s.a.
- Ejecutar por cuenta de un tercero debidamente constituido de conformidad con las normas Colombianas el estudio y viabilidad de Fianza en atención a la solicitud de los potenciales arrendatarios de bienes administrados por alianza inmobiliaria s.a.
- Ejecutar por cuenta de un tercero debidamente constituido de conformidad con las normas Colombianas el aseguramiento colectivo e individual que permita cubrir los riesgos de los contratos de arrendamiento vigentes.
- Ejecutar por cuenta propia el estudio y viabilidad de arrendamiento en atención a la solicitud de los potenciales arrendatarios de bienes administrados por alianza inmobiliaria s.a.
- Suscribir los contratos con los propietarios y arrendatarios propios de la actividad inmobiliaria.
- Contactar a los familiares o referencias de los arrendatarios o propietarios con el único fin de transmitir información de su interés frente al servicio inmobiliario.
- Dar respuesta a los requerimientos judiciales y administrativos debidamente fundamentados de cualquier titular del cual se tenga información.
- Iniciar el proceso de selección de personal junto con los procedimientos señalados para el efecto: entrevista, aplicación de pruebas de ingreso, entre otros.

- Efectuar contratación del talento humano que superó satisfactoriamente el proceso de selección.
- Realizar evaluaciones periódicas del desempeño del talento humano.
- Efectuar la liquidación y el retiro del trabajador.
- Preservar la seguridad de los visitantes a las sedes físicas de alianza inmobiliaria s.a. y los mobiliarios que allí reposan.
- Reportar y almacenar la información tributaria a las entidades competentes.
- Prestar el servicio de mantenimiento de los inmuebles y los arreglos que resulten necesarios para su adecuado disfrute.
- Efectuar un reporte a los terceros que prestan el servicio de Fianza y/o seguros sobre los arrendatarios que han incumplido el pago de las obligaciones económicas derivadas del servicio inmobiliario.
- Reportar a los operadores de información de que trata la Ley 1266 de 2008 sobre los arrendatarios que han incumplido el pago de las obligaciones económicas derivadas del servicio inmobiliario.
- Efectuar el cobro pre jurídico o judicial de las obligaciones que se encuentran en mora con alianza inmobiliaria s.a. de manera directa o por medio de un tercero.
- Ofrecer servicios de valor agregado mediante aliados estratégicos a los clientes de **alianza inmobiliaria s.a.**

## **¿Con quién compartimos tus datos?**

**alianza inmobiliaria D.C. S.A.S.**, es una empresa inmobiliaria, de naturaleza comercial, identificada con NIT. 901.233.170-2 con domicilio en la Calle 78 # 12 – 51 Barrio El Nogal, Bogotá D.C. constituida como resultado de la unión de cuatro de las más prestigiosas inmobiliarias de Colombia.

Nombre o razón social: **alianza inmobiliaria D.C. S.A.S.**

Teléfono: 7470404

Domicilio: Calle 78 # 12 – 51 Barrio El Nogal, Bogotá D.C.

Correo de contacto: [alianzabogota@alianzaenlinea.com](mailto:alianzabogota@alianzaenlinea.com)

Sitio web: [www.alianzaenlinea.com](http://www.alianzaenlinea.com)

Estos datos serán compartidos con el fin de presentar información comercial acerca de la oferta y servicios de alianza inmobiliaria s.a. en Colombia. En todo caso, el titular de la información tendrá los mismos derechos y prerrogativas contenidos en la presente política; los canales de comunicación y los mecanismos de protección serán los dispuestos en este documento.

### **¿Cuáles son mis derechos como titular de los datos?**

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. Obtener copia de la autorización otorgada por estos en calidad de titulares de los datos.

Conocer el uso que alianza inmobiliaria s.a. ha dado a los datos personales del titular.

Consultar sus datos personales y hacer reclamos para salvaguardar su derecho a la protección de sus datos personales siguiendo las pautas establecidas en la ley y en los términos de la presente política (especialmente el siguiente capítulo).

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.

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.”*

## **¿A qué no tengo derecho como titular de los datos?**

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

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

Temporalidad de la información de los prospectos arrendatarios

Cuando una persona interesada en arrendar un Inmueble bajo la administración de **alianza inmobiliaria s.a.** sea informada que su solicitud de estudio no fue aprobada por la afianzadora/aseguradora, tendrá treinta días (30) calendario a partir de conocer la decisión para reclamar los documentos que presentó en su solicitud. Pasados treinta días (30) calendario **alianza inmobiliaria s.a.** podrá realizar la supresión total de dicha documentación.

## **Nuestro relacionamiento con terceros**

Para llevar a cabo la gestión Inmobiliaria resulta necesario que los potenciales arrendatarios soliciten un estudio de arrendamiento, el cual

determinará la viabilidad para la toma del bien en arriendo. Estas gestiones son realizadas por empresas Afianzadoras o aseguradoras externas a **alianza inmobiliaria s.a.**, 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 **alianza inmobiliaria s.a.** 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.

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

## **Aliados estratégicos**

**alianza inmobiliaria s.a.** buscando ampliar los servicios que se ofrecen al cliente ha suscrito convenios de cooperación con personas jurídicas las cuales ofrecen productos de valor agregado a los clientes de la Inmobiliaria.

Los aliados estratégicos utilizan los medios de difusión y publicidad de **alianza inmobiliaria s.a.** 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.

## **¿Cómo puedo ejercer mis derechos?**

**alianza inmobiliaria s.a.** cuenta con infraestructura administrativa para asegurar la debida atención de requerimientos, especialmente consultas y reclamos relativos a protección de datos, con el fin de garantizar el ejercicio de los derechos contenidos en la Constitución y la Ley.

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

1. En la central de llamadas de **alianza inmobiliaria s.a.**, la cual se contacta mediante el número telefónico 057-6430111, en donde su solicitud será debidamente atendida.
2. En la sede principal de **alianza inmobiliaria s.a.**, que se ubica en la dirección Calle 45 No 29-27, Bucaramanga, Santander mediante recepción física de los documentos que contengan la consulta o reclamo.
3. Al siguiente correo electrónico: [privacidad@alianzaenlinea.com](mailto:privacidad@alianzaenlinea.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 **alianza inmobiliaria s.a.** sólo enviará datos personales a las siguientes personas:

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

En este último supuesto, se debe atender a lo dicho por la corte constitucional en la sentencia C-748 de 2011<sup>2</sup>, por lo que se procederá de la siguiente manera:

---

<sup>2</sup> En relación, con las autoridades públicas o administrativas, señaló la Corporación que tal facultad "no puede convertirse en un escenario proclive al abuso del poder informático, esta vez en cabeza de los funcionarios del Estado. Así, el hecho que el legislador estatutario haya determinado que el dato personal puede ser

- 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.

## ¿Cuál es el procedimiento para ejercer mis derechos?

Los titulares de los datos podrán conocer, actualizar y rectificar la información personal que repose en las bases de datos de **alianza inmobiliaria s.a.**

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 **alianza inmobiliaria s.a.** tenga conocimiento efectivo de la solicitud del titular, imponiéndole al mismo la carga de realizar su petición por los canales establecidos.

---

requerido por toda entidad pública, bajo el condicionamiento que la petición se sustente en la conexidad directa con alguna de sus funciones, de acompasarse 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.

## ¿Qué debe contener la solicitud?

Sin importar el conducto que el titular elija para presentar su solicitud, esta debe estar dirigida a **alianza inmobiliaria s.a.**, y contar como mínimo con los siguientes requisitos:

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

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

## ¿En qué términos recibo respuesta?

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

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



requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo, por lo que se procederá al archivo definitivo del mismo.

Cuando el titular aporte los documentos solicitados o el reclamo se considere completo desde su recepción, **alianza inmobiliaria s.a.** podrá prorrogar el término de respuesta en casos especiales dando aviso al interesado. Este nuevo plazo no superará los ocho (8) días hábiles.

Si **alianza inmobiliaria s.a. no es** competente para resolver una consulta o reclamo, dará respuesta en un término no mayor a cinco (5) días manifestándole los fundamentos de su imposibilidad de resolverlo.

### **¿Y si no estoy conforme con la respuesta?**

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

### **¿Y qué pasa si necesito que alguien autorizado por mi solicite información?**

El titular deberá entregar a **alianza inmobiliaria s.a.** 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:

Identificación del titular que autoriza

Copia de la cedula de ciudadanía del titular

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.

## **¿Cuál es el área responsable de la atención a consultas y reclamos?**

El Área Comercial de **alianza inmobiliaria s.a.** es la encargada de recepcionar, direccionar y dar respuesta a cualquier consulta o reclamo que los titulares realicen.

## **Del tratamiento de datos personales de los trabajadores de alianza inmobiliaria s.a.**

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

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

## **Estoy interesado en presentar una hoja de vida a alianza inmobiliaria s.a. ¿Debo conocer algo?**

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

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

El trabajador con la entrega de la hoja de vida está autorizando a **alianza inmobiliaria s.a.** para que su información sea tratada para las finalidades arriba descritas.

Pasé una hoja de vida a **alianza inmobiliaria s.a.** pero no quedé seleccionado ¿Qué pasa con mi información?

**alianza inmobiliaria s.a.** podrá almacenar las hojas de vidas con el propósito de contar con un banco de elegibles para próximos cargos disponibles.

En caso de que el titular no desee que **alianza inmobiliaria s.a.** guarde su hoja de vida, podrá solicitar una supresión de la misma por los canales arriba señalados.

## **Captura de imágenes por cámaras**

**alianza inmobiliaria s.a.** 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**

**alianza inmobiliaria s.a.** 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.

## **Difusión del portal web de alianza inmobiliaria s.a.**

**alianza inmobiliaria s.a.** cuenta con un portal web el cual es: [www.alianzaenlinea.com](http://www.alianzaenlinea.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:

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

## **Registro Nacional De Bases De Datos.**

**alianza inmobiliaria s.a.** informa a la comunidad, que el Gobierno Nacional mediante el decreto 886 de 2014 reglamentó el Registro Nacional de Bases de Datos, el cual es el directorio público de las bases de datos sujetas a tratamiento que operan en el país, siendo administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio y de libre consulta para los ciudadanos.

Actualmente, el Gobierno Nacional se encuentra finalizando los requerimientos de la información mínima que debe contener el Registro, los términos y condiciones bajo los cuales se deben inscribir en este los Responsables del tratamiento.

No obstante lo anterior, **alianza inmobiliaria s.a.** adoptando los lineamientos del decreto 886 de 2014, y el proyecto de circular publicado por la Superintendencia de Industria y Comercio en el mes de Febrero del año en curso, se encuentra al día con el inventario de datos para subir la información que se requiera.

### **¿Desde cuándo rige esta política?**

La vigencia de las presentes políticas inicia a partir del mes de Agosto de 2015.

### **¿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 **alianza inmobiliaria s.a.**

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