



MANUAL DE PROTECCIÓN DE DATOS

REVISADO POR	APROBADO POR
Marcy Sayago Coordinador de Competitividad	Lina Navarro Proyectos y Gestión

Contenido

1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABILIDAD(ES) Y AUTORIDAD(ES)	4
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	4
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	7
6. DESCRIPCIÓN DEL MANUAL.....	7
6.1. Principios para el Tratamiento de datos personales.....	7
Principio de acceso y circulación restringida	7
Principio de finalidad	7
Principio de confidencialidad	8
Principio de legalidad	8
Principio de libertad.....	8
Principio de seguridad.....	8
Principio de transparencia	9
Principio de veracidad o calidad	9
6.2. Política de Tratamiento de datos personales	9
Medio y manifestaciones para otorgar la autorización	11
Prueba de la autorización.....	11
Casos en que no se requiere la autorización.....	12
6.2.1. Derecho de los titulares.....	12
Del derecho de acceso.....	12
Del derecho de consulta.....	12
Del derecho a reclamar	13
Del derecho a la rectificación y actualización de datos.....	14
Del derecho a la supresión de datos	14
Del derecho a revocar la autorización	15
Protección de datos en los contratos.....	15
6.2.2. Deberes de Inmobiliaria Royal SAS	17
Deber de secreto y confidencialidad.....	18
6.3. Medidas de seguridad de la información.....	18

6.4. Implementación de medidas de seguridad.....	19
6.5. Gestión de protección de datos personales al interior de Inmobiliaria Royal S.A.S. ..	20
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	21
8. REGISTROS GENERADOS.....	24

1. OBJETIVO

En **Inmobiliaria Royal SAS** estamos comprometidos con el cumplimiento de la regulación en materia de protección de datos personales y con el respeto de los derechos de los titulares de la información. Por ello, adoptamos el siguiente manual en donde establecemos nuestra Política de Tratamiento de Datos personales de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucre el tratamiento de datos personales y es de obligatorio cumplimiento por parte de la empresa y sus colaboradores.

2. ALCANCE

La información contenida en esta manual se aplicará a Inmobiliaria Royal SAS incluyendo todas las sedes de operación de la marca **Viaggio Apartamentos & Hoteles**.

Los presentes términos y condiciones aplican para cualquier registro de datos personales realizado en forma presencial, no presencial y/o virtual para cualquier producto o servicio de **Inmobiliaria Royal SAS**.

Inmobiliaria Royal SAS se encarga directamente del tratamiento de los datos personales; sin embargo, se reserva el derecho a delegar en un tercero tal tratamiento, exigiendo así mismo al encargado, la atención e implementación de los lineamientos y procedimientos idóneos para la protección de los datos personales y la estricta confidencialidad de los mismos.

3. RESPONSABILIDAD(ES) Y AUTORIDAD(ES)

Es responsabilidad de los líderes de área que manejan bases de datos personales mencionadas en este documento, así como del Gerente General de la empresa, velar por el cumplimiento de lo aquí descrito. Así mismo, el Gerente General tiene la autoridad de realizar cambios a este documento, basado en las normativas legales.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Acceso y circulación: De acuerdo con las disposiciones legales, los datos operados por Inmobiliaria Royal SAS en el cumplimiento de sus funciones tendrán acceso y circulación restringida acorde con la naturaleza del dato y con las autorizaciones dadas por el titular o demás personas previstas en la ley.

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 la 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.

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del titular de los datos personales para llevar a cabo el tratamiento de los mismos.

Base de datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.

Comité de Seguridad de la Información: En **Inmobiliaria Royal SAS** está conformado por: Director Comercial, Director de Compras, Director de Sistemas, Director de Planeación tributaria y Director de Talento Humano.

Confidencialidad: Atendiendo la anterior definición, se garantiza la confidencialidad de los datos dependiendo de la naturaleza del mismo. Por lo tanto, se guarda reserva de la información durante y después de terminadas las actividades que justifican el tratamiento de los datos personales.

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o a varias personas naturales determinadas o determinables. Debe entonces entenderse el “dato personal” como una información relacionada con una persona natural. (Persona individualmente considerada)

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 servidor público. Por su naturaleza los datos públicos, pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, boletines oficiales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva.

Dato personal público: Toda información personal que es de conocimiento libre y abierta para el público general.

Dato personal privado: Toda información personal que tiene un conocimiento restringido y en principio privado para el público en general.

Dato semiprivado: Es semiprivado el dato que no contiene naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general.

Dato sensible: Aquel dato que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelan su 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, entre otros, la captura de imagen fija o en movimiento, huellas digitales, fotografías, iris, reconocimiento de voz, facial o de palma de mano etc..

Encargado del tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada que por si misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

Finalidad: Legítima, informada, temporal y material. La finalidad corresponde a las funciones propias de las actividades desarrolladas por **Inmobiliaria Royal SAS**.

Legalidad: Fines legítimos y sujetos a la ley 1581 de 2012.

Libertad: **Inmobiliaria Royal SAS** garantiza el derecho a la autodeterminación informativa de los titulares que suministren datos de carácter personal.

Rectificación: Corregir una cosa equivocada o inexacta, ejemplo un dato personal o correo.

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

Seguridad: Medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para evitar adulteración, pérdida consulta uso o acceso no autorizado o fraudulento.

SIC: Superintendencia de Industria y Comercio.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objetos de tratamiento.

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

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

Transparencia: **Inmobiliaria Royal SAS** garantiza a los titulares de datos personales el derecho de acceso y conocimiento de la información de carácter personal que esté siendo tratada conforme a lo establecido por el decreto reglamentario 1377 de 2013.

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

Oficial de protección de datos: Es la persona dentro de **Inmobiliaria Royal SAS** que tiene como función la vigilancia y control de la aplicación de la política de protección de datos personales, bajo la orientación y lineamientos del Comité de Seguridad de la Información. El Comité de Seguridad de la Información designa a él Auditor como el oficial de protección de datos.

Veracidad o Calidad: Información veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley 1582 de 2012.
- Decreto 1377 de 2013.
- Código de Comercio.
- Decreto 898 de 2002.
- Constitución Política (Art. 15).
- Decretos reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010.
- Reglamento Interno de Trabajo.

6. DESCRIPCIÓN DEL MANUAL

6.1. Principios para el Tratamiento de datos personales

Inmobiliaria Royal SAS aplica los siguientes principios específicos que se indican a continuación los cuales constituyen las reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio de datos personales:

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 del presente manual, de la ley y de la constitución. En este sentido, el tratamiento solo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas por la ley.

Los datos personales 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 a los titulares o terceros autorizados. Para estos propósitos la obligación de **Inmobiliaria Royal SAS** será de medio y no de resultado.

Principio de finalidad

El tratamiento de datos personales que Inmobiliaria Royal S.A.S realiza, obedece a la finalidad legítima de acuerdo con la constitución política, la ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, así mismo con lo establecido por el código de comercio y el decreto 898 de 2002.

Principio de confidencialidad

Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales, que no tengan la naturaleza de públicos, están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo suministrar o comunicar los datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de la misma.

En consecuencia, se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelar a terceros la información personal, contable, técnica, comercial o de cualquier otro tipo suministrada en la ejecución y ejercicio de las funciones diferentes a las registrables. Todas las personas que trabajen actualmente o que sean vinculadas a futuro para tal efecto, en la administración y manejo de las bases de datos deberán suscribir un documento adicional u otrosi a su contrato laboral o de prestación de servicios, para efectos de asegurar tal compromiso. Esta obligación persiste y se mantiene inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento.

Principio de legalidad

El tratamiento de datos personales que **Inmobiliaria Royal SAS** realiza, obedece a la finalidad legítima de acuerdo con la constitución política, la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, así mismo con lo establecido por el Código de Comercio y el Decreto 898 de 2002.

Principio de libertad

Inmobiliaria Royal SAS puede tratar y ceder los datos personales que se encuentren almacenados en sus bases de datos, sin el previo consentimiento del titular, siempre y cuando, estos provengan de los registros públicos o que si bien no están contenidos en ellos, sean de naturaleza pública o se encuentren en bases de datos excluidas por la ley. (Ej, periodísticas, estadísticas y para la investigación). En los demás casos **Inmobiliaria Royal SAS** deberá obtener el consentimiento, previo, expreso e informado del titular al momento de tratar sus datos personales.

Principio de seguridad

Inmobiliaria Royal SAS como responsable y/o encargada del tratamiento de datos de carácter personal, proporciona las medidas técnicas, humanas y administrativas

que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Principio de transparencia

Inmobiliaria Royal SAS garantiza a las personas naturales titulares de datos personales, que podrán obtener en cualquier momento, gratuitamente y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan y que estén almacenados en las bases de datos bajo los parámetros establecidos en el artículo 21 del Decreto reglamentario 1377 de 2007. Este principio no será aplicable a las bases de datos que estén por fuera del ámbito de aplicación de la Ley 1581 de 2012 conforme al artículo 2 de la citada ley.

Principio de veracidad o calidad

Inmobiliaria Royal SAS garantiza que la información contenida en las bases de datos que estén sujetas a tratamiento serán veraces, completas exactas, actualizadas, comprobables y comprensibles.

6.2. Política de Tratamiento de datos personales

En **Inmobiliaria Royal SAS**, se trata sin previa autorización del titular los datos personales de naturaleza pública y los contenidos en los registros públicos, estos últimos por tratarse de una función pública reconocida por la ley. Esta situación no implica que no se adopten las medidas necesarias que garanticen el cumplimiento de los otros principios y obligaciones contempladas en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que regulen esta materia.

Inmobiliaria Royal SAS restringirá el tratamiento de datos personales sensible a lo estrictamente indispensable y solicitará consentimiento previo y expreso a los titulares (representantes legales, apoderados, causahabientes) informando sobre la finalidad exclusiva de su tratamiento.

Inmobiliaria Royal SAS utiliza y trata datos catalogados como sensibles, cuando:

- a. El tratamiento haya sido autorizado expresamente por el titular de los datos sensibles, salvo en los casos que por ley, no se requiera el otorgamiento de dicha autorización.
- b. El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física y jurídicamente incapacitado. En estos eventos los acudientes o facultados deberán otorgar la autorización.

- c. El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en proceso judicial;
- d. El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica o dentro del marco de procesos de mejoramiento: este último siempre y cuando se adopten las medidas conducentes a la supresión de identidad de los titulares o el dato esté disociado, es decir, el dato sensible sea separado de la identidad del titular y no sea identificable o no se logre identificar al titular del dato o datos sensibles.

En adición a lo anterior se cumple con las siguientes obligaciones:

- a. Informar al titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su tratamiento.
- b. Informar al titular de forma explícita y previa, además de los requisitos generales de la autorización para la recolección de cualquier tipo de dato personal, cuáles datos objeto de tratamiento son de carácter sensible y la finalidad del tratamiento y obtener el consentimiento expreso.
- c. No condicionar ninguna actividad a que el titular suministre datos personales sensibles (salvo que exista una causa legal o contractual para hacerlo)

Así mismo **Inmobiliaria Royal SAS** se acoge a la regla general según la cual el tratamiento de datos sensibles está prohibido por la ley salvo en los siguientes casos:

- a. Cuando el titular ha autorizado expresamente el tratamiento.
- b. Cuando por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización
- c. Cuando el tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular.
- d. Cuando el tratamiento sea efectuado por una fundación, ONG, asociación o cualquier organismo sin ánimo de lucro cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical.
- e. El tratamiento sea necesario para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial
- f. El tratamiento obedezca a una finalidad histórica, estadística o científica. En este caso se deben suprimir las identidades de los titulares.

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes esta proscrito excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012 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 o tutor 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.

Todo responsable y encargado involucrado en el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes deberá velar por el uso adecuado de los mismos. Para este fin deberán aplicarse los principios y obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012.

La familia y la sociedad deben velar porque los responsables y encargados del tratamiento de los datos personales de los menores de edad cumplan las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012.

De acuerdo con lo previsto en la Constitución Política de Colombia en sus artículos 44 y 45 y en concordancia con el código de la infancia y la adolescencia, los derechos de los menores deben ser interpretados y aplicados de manera prevalente y, por lo tanto, deben ser observados con especial cuidado. Conforme a lo señalado en la sentencia C-748/11 de la corte constitucional, las opiniones de los menores deben ser tenidas en cuenta al momento de realizar algún tratamiento de sus datos.

En caso de tratarse de datos de carácter personal privados correspondientes a personas naturales, la descripción de la finalidad del tratamiento de los datos se informará mediante el mismo documento específico o adjunto. **Inmobiliaria Royal SAS** informará al titular de los datos lo siguiente:

- a. El tratamiento al que serán sometidos sus datos personales y la finalidad específica del mismo.
- b. Los derechos que le asisten como titular.
- c. La página Web, correo electrónico, dirección física y demás canales de comunicación por los cuales podrá formular consultas y/o reclamos ante el responsable o encargado del tratamiento.

Medio y manifestaciones para otorgar la autorización

La autorización puede constar en un medio físico, electrónico, mensaje de datos, internet, sitios web, o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo, que permita manifestar u obtener el consentimiento vía click o doble click, mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que de no haberse surtido una conducta del titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados en la base de datos. La autorización será generada por **Inmobiliaria Royal SAS** y será puesta a disposición del titular con antelación y de manera previa al tratamiento de sus datos personales.

Prueba de la autorización

Inmobiliaria Royal SAS utilizará los mecanismos con los que cuenta actualmente, e implementará y adoptará las acciones tendientes y necesarias para mantener registros o mecanismos técnicos o tecnológicos idóneos de cuándo y cómo obtuvo autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos. Para dar cumplimiento a lo anterior, se podrán establecer archivos físicos o repositorios electrónicos realizados de manera directa o a través de terceros contratados para tal fin.

Casos en que no se requiere la autorización

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

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el registro civil de las personas.

6.2.1. Derecho de los titulares

Del derecho de acceso

Inmobiliaria Royal SAS garantiza el derecho de acceso conforme a la Ley 1581 de 2012, solamente a los titulares de datos personales privados que correspondan a personas naturales, previa acreditación de la identidad del titular, legitimidad o personalidad de su representante, poniendo a disposición de este, sin costo o erogación alguna, de manera pormenorizada y detallada, los respectivos datos personales tratados, a través de cualquier medio de comunicación, incluyendo los electrónicos que permitan el acceso directo del titular.

Dicho acceso se sujeta a los límites establecidos en el artículo 21 del Decreto 1377 de 2013.

Del derecho de consulta

Los titulares de los datos personales podrán consultar la información de carácter personal que repose en cualquier base de datos de **Inmobiliaria Royal SAS**, en consecuencia la empresa garantiza el derecho de consulta conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 exclusivamente sobre los datos personales privados, sensibles y de menores correspondientes a personas naturales, suministrando a los titulares de estos datos personales la información contenida en cada una de las bases de datos correspondientes y que estén bajo el control de **Inmobiliaria Royal SAS**.

Inmobiliaria Royal SAS establecerá las medidas de autenticación que permitan identificar de manera segura al titular de los datos personales que realiza la consulta o petición.

Con respecto a la atención de las solicitudes de consulta de datos personales se garantiza:

- Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes y seguros.

- Establecer formularios, sistemas y otros métodos que informarán el aviso de privacidad.
- Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que se encuentren en operación.

Independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, estas serán tramitadas en un término máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de su recibo. En el evento en que una solicitud de consulta no pueda ser atendida dentro del término antes señalado, se informará al interesado antes del vencimiento del plazo las razones por las cuales no se ha dado respuesta a su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Del derecho a reclamar

El titular de datos personales privados que correspondan a una persona natural y considere que la información contenida o almacenada en una base de datos puede ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes y principios contenidos en la normatividad sobre protección de datos personales, en tal sentido, podrán presentar reclamación ante el responsable o encargado de tratamiento de **Inmobiliaria Royal SAS** a través del correo electrónico auditoria@viaggio.com.co.

Inmobiliaria Royal SAS cuenta con las medidas de autenticación necesarias que permiten identificar de manera segura al titular de los datos personales que realiza el reclamo. El reclamo lo podrá presentar el titular, teniendo en cuenta la información señalada en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

Si el reclamo estuviese incompleto, el titular lo podrá completar dentro de los días (5) hábiles siguientes a la recepción del reclamo, para que subsane las fallas o errores.

Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que la persona presente la información solicitada, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de ser recibido algún reclamo que no sea competencia de **Inmobiliaria Royal SAS** resolverlo, será traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez **Inmobiliaria Royal SAS** haya recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "**reclamo en trámite**" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, **Inmobiliaria Royal SAS** 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.

Del derecho a la rectificación y actualización de datos

Inmobiliaria Royal SAS se obliga a rectificar y actualizar a solicitud del titular, la información de carácter personal que corresponda a personas naturales, que resulte incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos antes señalados.

Inmobiliaria Royal SAS tendrá en cuenta lo siguiente:

- a. En las solicitudes de rectificación y actualización de datos personales, el titular debe indicar las correcciones a realizar y aportar a la documentación que avale su petición.
- b. **Inmobiliaria Royal SAS** tiene plena libertad de habilitar mecanismos que le faciliten el ejercicio de este derecho, siempre y cuando beneficien al titular de los datos personales. En consecuencia, se podrán habilitar medios electrónicos u otros que **Inmobiliaria Royal SAS** considere pertinentes y seguros.
- c. **Inmobiliaria Royal SAS** podrá establecer formularios, formatos, sistemas y otros métodos que serán informados en el Aviso de privacidad y que se pondrán a disposición de los interesados en la página web u oficinas administrativas.

Del derecho a la supresión de datos

El titular de datos personales, tiene el derecho en todo momento a solicitar a **Inmobiliaria Royal SAS** la supresión (eliminación) de sus datos personales, para los cuales se tendrán en cuenta los siguientes supuestos:

- a. Que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la normatividad vigente sobre Protección de Datos Personales.
- b. Que hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron almacenados.
- c. Que se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recogidos.

Esta supresión implica la eliminación o borrado seguro, total o parcial, de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el titular en los registros, archivos, bases de datos o tratamientos realizados por **Inmobiliaria Royal SAS**.

El derecho de supresión no es un derecho absoluto e **Inmobiliaria Royal SAS** como responsable del tratamiento de datos personales, puede negar o limitar el ejercicio del mismo cuando:

- a. El titular de los datos tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b. La eliminación de datos obstaculice actuaciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.

- c. Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público, o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

Del derecho a revocar la autorización

Todo titular de datos personales que correspondan a personas naturales, puede revocar en cualquier momento, el consentimiento al tratamiento de estos, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. Para ello, **Inmobiliaria Royal SAS** ha establecido mecanismos sencillos y gratuitos que le permiten al titular revocar su consentimiento.

En los casos que sea posible la revocatoria de la autorización, se atenderá bajo las siguientes dos modalidades:

Total: Sobre la totalidad de finalidades consentidas, esto es, que **Inmobiliaria Royal SAS** debe dejar de tratar por completo los datos del titular de datos personales.

Parcial: Sobre ciertas finalidades consentidas como por ejemplo para fines publicitarios o de estudios financieros. En este caso **Inmobiliaria Royal SAS** deberá suspender parcialmente el tratamiento de los datos del titular. Se mantienen entonces otros fines del tratamiento que el responsable, de conformidad con la autorización otorgada, puede llevar a cabo y con los que el titular está de acuerdo.

El derecho de revocatoria no es un derecho absoluto e **Inmobiliaria Royal SAS** como responsable del tratamiento de datos personales, puede negar o limitar el ejercicio del mismo cuando:

- a. El titular de los datos tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- b. La revocatoria de la autorización del tratamiento obstaculice acciones judiciales o administrativas vinculadas a obligaciones fiscales, la investigación y persecución de delitos o la actualización de sanciones administrativas.
- c. Los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del titular; para realizar una acción en función del interés público o para cumplir con una obligación legalmente adquirida por el titular.

Protección de datos en los contratos

En los contratos laborales, **Inmobiliaria Royal SAS** ha incluido cláusulas con el fin de autorizar de manera previa y general el tratamiento de datos personales 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. También se ha incluido la autorización para que algunos de los datos personales, en caso dado, puedan ser entregados o cedidos a terceros con los cuales **Inmobiliaria Royal SAS**

tenga contratos de prestación de servicios, para la realización de tareas tercerizadas. En estas cláusulas se hace mención del presente manual y en su ubicación en el sitio web institucional, para su debida consulta.

En los contratos de prestación de servicios externos, cuando el contratista requiera de datos personales, Inmobiliaria Royal 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, quedando excluida de esta autorización, los datos personales de naturaleza pública definido en el numeral 2 del artículo 3 del decreto reglamentario 1377 de 2013. Dado que en estos casos, los terceros son encargados del tratamiento de datos y sus contratos incluirán cláusulas que precisan los fines y los tratamientos autorizados por Inmobiliaria Royal S.A.S. y delimitan de manera precisa el uso que estos terceros le pueden dar a aquellos, así como las obligaciones y deberes establecidos en la ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, incluyendo las medidas de seguridad necesarias que garanticen en todo momento la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de carácter personal encargada para su tratamiento.

Por su parte, Inmobiliaria Royal S.A.S. al momento de recibir datos de terceros y actuar como encargada del tratamiento de datos de carácter personal, verifica que la finalidad, o finalidades, de los tratamientos autorizados por el titular o permitidos por causas legales, contractuales o jurisprudenciales se encuentran vigentes y que el contenido de la finalidad esté relacionada con la causa por la cual se va a recibir dicha información personal de parte del tercero, pues solo de este modo estará facultado para recibir y tratar dichos datos personales.

Transferencia de datos personales a terceros países

En los casos en que **Inmobiliaria Royal S.A.S.** en desarrollo de alguna de sus funciones, como puede ser la de participar en programas internacionales para el desarrollo hotelero y turístico o cualquier otra actividad que implique la transferencia de datos de carácter personal a terceros países, se regirá por las siguientes condiciones:

- a. La transferencia de datos personales a terceros países solamente se realizará cuando exista autorización correspondiente del titular y previa autorización de la Delegatura de Datos Personales de la SIC.
- b. Se considera una transferencia internacional cualquier tratamiento que suponga una transmisión de datos fuera del territorio colombiano, tanto si se realiza una sesión de datos, como si tuviera por objeto la prestación de un servicio al responsable fuera de Colombia.
- c. Asimismo, se debe obtener la autorización previa del Delegado de Protección de Datos Personales de la SIC, cuando se tenga previsto realizar transferencias internacionales de datos a países que no proporcionan un cierto nivel de protección.

Esta autorización solo podrá ser otorgada si se obtienen garantías adecuadas, como los contratos basados en las cláusulas aprobadas por la SIC, o las reglas corporativas vinculantes.

- d. La transferencia internacional de datos se podrá realizar mediante solicitud de **Inmobiliaria Royal SAS**, estableciendo la finalidad, los colectivos de interesados o titulares de la información de carácter personal, los datos objeto de transferencia y la documentación que incorpore las garantías exigibles para la obtención de la autorización, en la que conste una descripción de las medidas de seguridad concretas que van a ser adoptadas, tanto por **Inmobiliaria Royal SAS** como por el responsable o encargado de los datos en su lugar de destino.
- e. **Inmobiliaria Royal SAS** no solicitará la autorización cuando la transferencia internacional de datos se encuentre amparada en alguna de las excepciones previstas en la ley y su decreto reglamentario.

6.2.2. Deberes de Inmobiliaria Royal SAS

Inmobiliaria Royal SAS tiene presente que los datos personales son de propiedad de las personas a las que se refieren y solamente ellas pueden decidir sobre los mismos. Así mismo, hará uso de dichos datos solamente para las finalidades para las que se encuentra debidamente facultada y respetando, en todo caso, la normatividad vigente sobre la protección de datos personales.

Inmobiliaria Royal SAS atenderá los deberes previstos para los responsables y encargados del tratamiento, contenidos en el artículo 17 y 18 de la Ley 1581 de 2012 o normas que la reglamenten o modifiquen a saber:

- a) Garantizar al titular en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la mencionada ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- c) Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida consulta uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada.

- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- h) Suministrar al encargado del tratamiento según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012.
- i) Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley en referencia.
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y en especial para la atención de consultas y reclamos.
- l) Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- m) Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- n) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Deber de secreto y confidencialidad

Inmobiliaria Royal SAS garantiza y exige a toda persona que intervenga en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal privado, sensible o de menores, el secreto profesional respecto de los mismos y el deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aún después de finalizar sus relaciones contractuales con **Inmobiliaria Royal SAS**.

El incumplimiento del deber de secreto será sancionado de conformidad con lo previsto en el manual interno de trabajo y la legislación vigente.

6.3. Medidas de seguridad de la información

Basados en el principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, **Inmobiliaria Royal S.A.S.** ha adoptado las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Los directores o líderes de las áreas en donde se tienen las bases de datos de clientes, proveedores y colaboradores, son los responsables de las

mismas, las cuales presentan condiciones de seguridad para el acceso, uso y almacenamiento de las evidencias de que el cliente aceptó.

No obstante, a lo anterior el cliente, proveedor o colaborador asume los riesgos que se derivan de entregar esta información en un medio como internet, el cual está sometido a diversas variables – ataques de terceros, fallas técnicas o tecnológicas, entre otras.

6.4. Implementación de medidas de seguridad

Inmobiliaria Royal S.A.S. mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento, para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información. El procedimiento deberá considerar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a) Los terceros contratados por **Inmobiliaria Royal S.A.S** estarán obligados a adherirse y dar cumplimiento a las políticas y manuales de seguridad de la información, así como a los protocolos de seguridad que aplicamos a todos nuestros procesos.
- b) Todo contrato de **Inmobiliaria Royal S.A.S.** con terceros (contratistas, consultores externos, colaboradores temporales, etc.) que involucre el tratamiento de información y datos personales, incluirá un acuerdo de confidencialidad que detalla sus compromisos para la protección, cuidado, seguridad y preservación de la confidencialidad, integridad y privacidad de la misma.
- c) Ámbito de aplicación del procedimiento para la gestión de usuarios con acceso a la información con especificación detallada de los recursos protegidos.
- d) Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en la Ley 1581 de 2012.
- e) Funciones y obligaciones del personal.
- f) Estructura de las bases de datos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los tratan.
- g) Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
- h) Procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.
- i) Controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento de seguridad que se implemente.
- j) Medidas a adoptar cuando un soporte o documento vaya a ser transportado, desechado o reutilizado.
- k) El procedimiento debe mantenerse actualizado en todo momento y debe ser revisado siempre que se produzcan cambios relevantes en el sistema de información o en la organización del mismo.
- l) El contenido del procedimiento debe adecuarse en todo momento a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos personales

6.5. Gestión de protección de datos personales al interior de Inmobiliaria Royal S.A.S.

Responsable del tratamiento de la información

Inmobiliaria Royal S.A.S. como organización y en los términos establecidos en la normatividad vigente, actuará como RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO de Datos Personales.

Encargados

Inmobiliaria Royal S.A.S. distingue entre encargados internos y externos para el tratamiento de la información. Designa como encargados internos del tratamiento de datos personales a los integrantes del **Comité de Seguridad de la Información** cada quien, con la base de datos correspondiente a su área o proceso, así como a la **Auditora** de la empresa, quien recibirá, procesará y canalizará las distintas solicitudes que se reciba en cuanto a consultas, reclamos o suspensiones de datos solicitadas por el personal y las hará llegar a la respectiva dependencia encargadas del tratamiento.

Los canales de comunicación para recibir estas peticiones pueden ser:

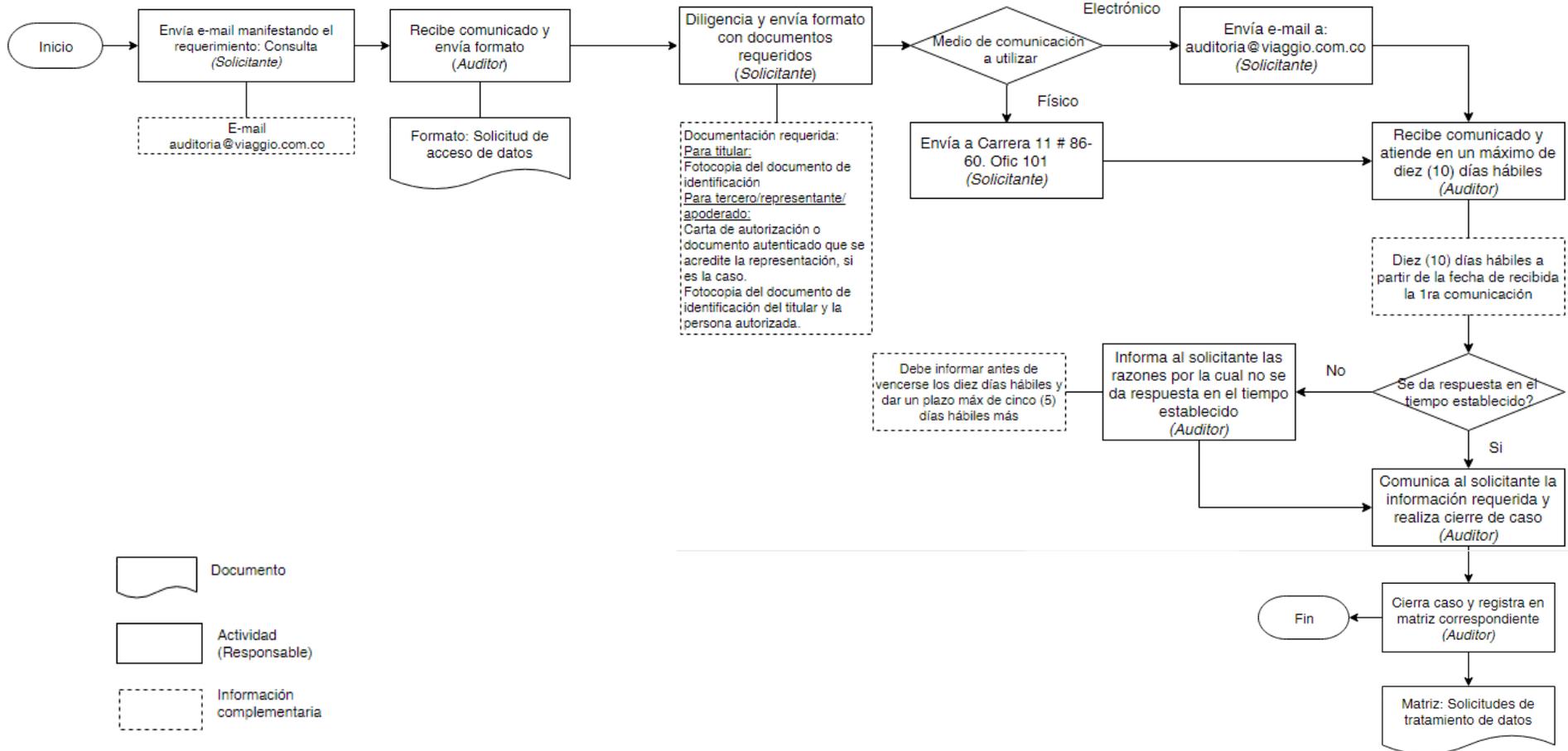
Físico: Ak 11 # 86-60. Ofic 101

Digital: auditor@viaggio.com.co

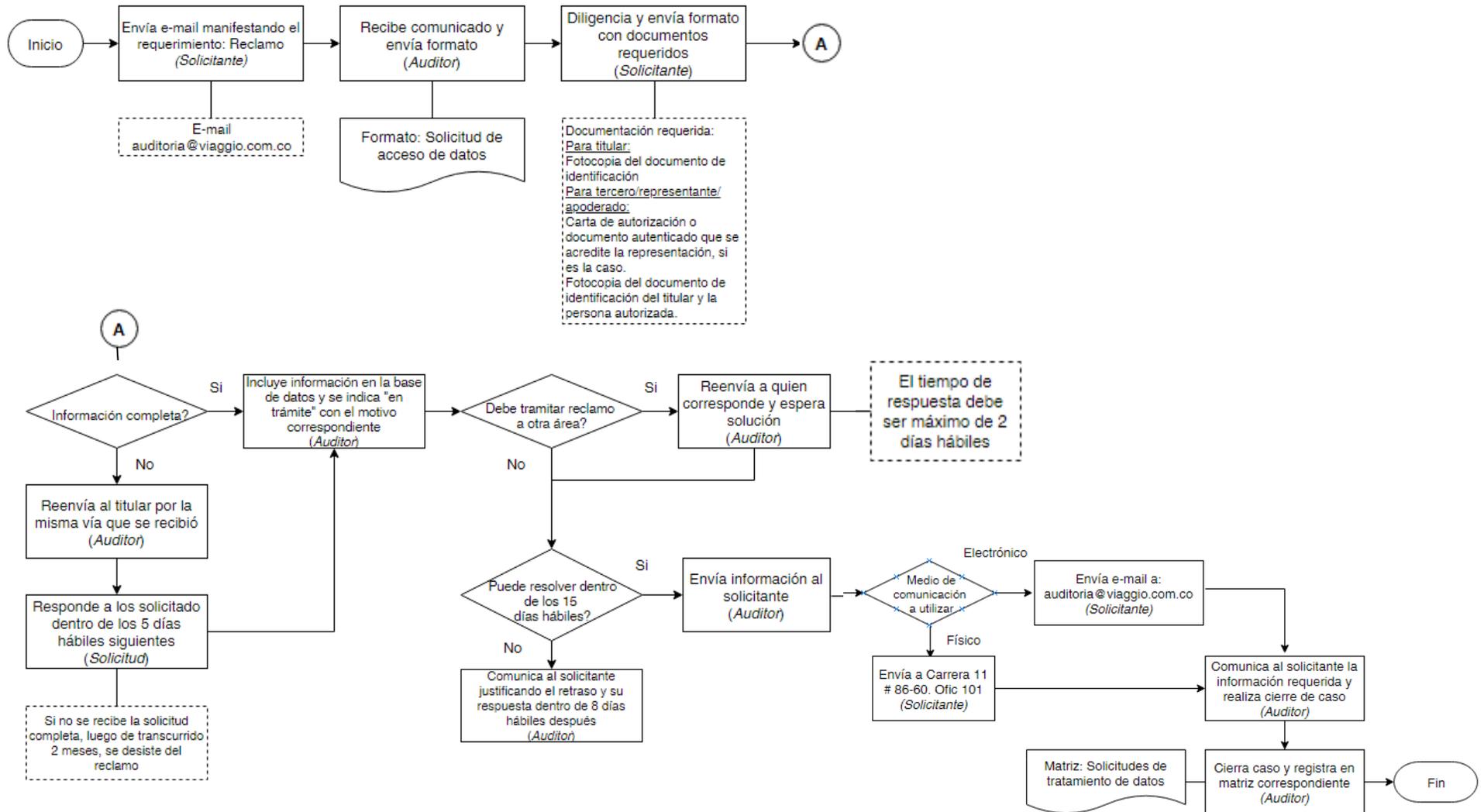
Como encargados externos designa a las personas naturales o jurídicas que tratan datos que **Inmobiliaria Royal S.A.S.** les suministra para la realización de una tarea asignada (Empresas que llevan a cabo procesos tercerizados, Consultores, proveedores) y se evidencia en sus contratos o acuerdos de confidencialidad el cumplimiento de la normativa.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

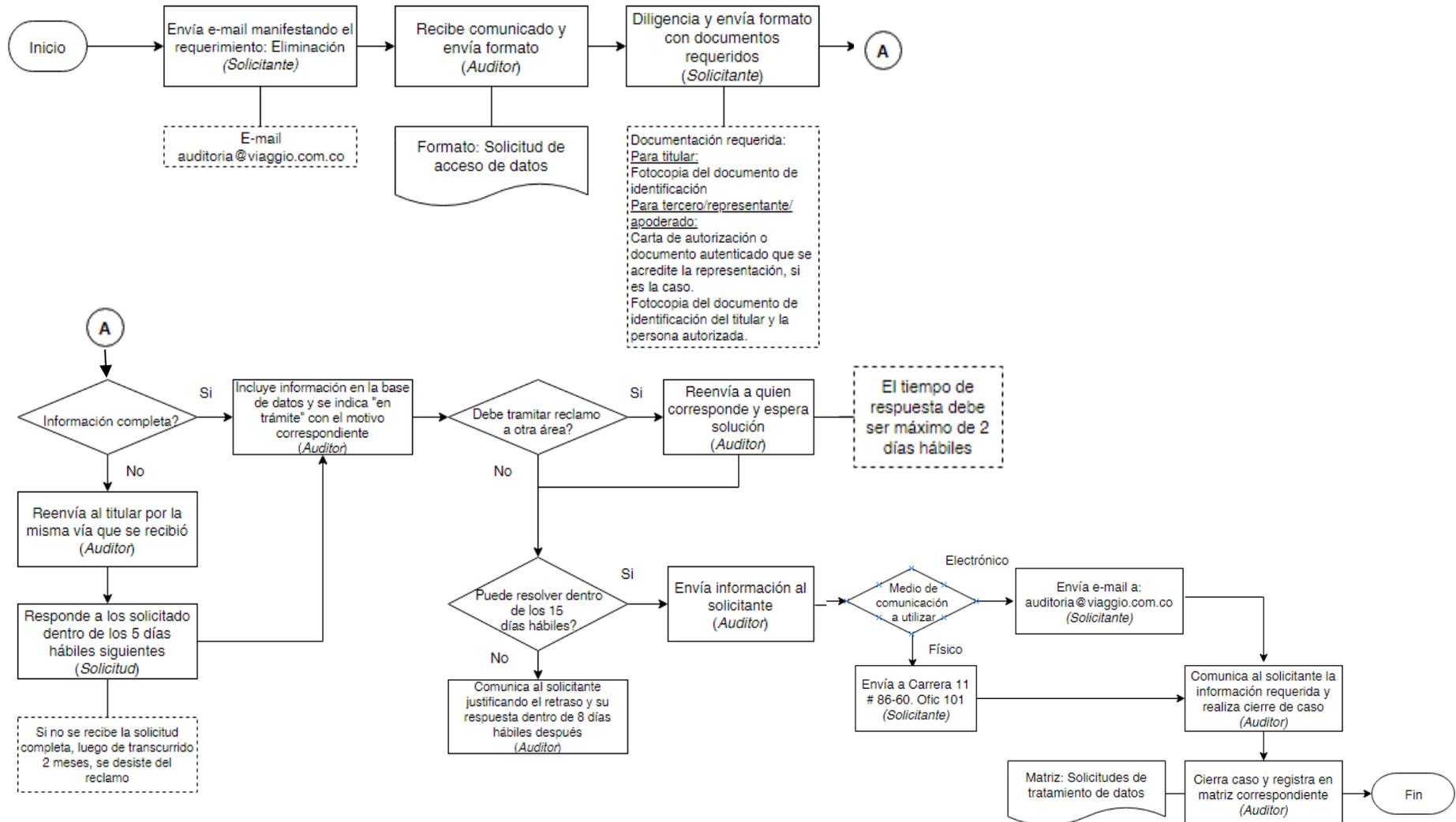
Consultas



Reclamos



Eliminación de datos



ESTE DOCUMENTO ES DE USO INTERNO Y EXCLUSIVO DE VIAGGIO APARTAMENTOS & HOTELES, por lo tanto, la reproducción o divulgación externa sin autorización a esta disposición será sancionada.

8. REGISTROS GENERADOS

- Solicitud de acceso a datos personales.
- Listado de Gestión documental.
- Acta de reunión.
- E-mail.
- Contratos