



# **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA.**

## **MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**

### **INTRODUCCION.**

La **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA**, NIT 890.104.408-8, quien en adelante se denominará **LA LONJA**, es una persona jurídica de carácter corporativo y gremial, ordenada para la ejecución y cumplimiento de todas las funciones propias, sin ánimo de lucro, de derecho privado, y obtuvo la personería jurídica por medio de la Resolución No. 1.171 del 6 de Octubre de 1972, otorgada por la Gobernación del Atlántico, con domicilio en la Carrera 59 no. 64-239 en Barranquilla, Atlántico, quien actúa en calidad de responsable/ Encargada del Tratamiento de Datos Personales.

**OBJETO:** Contribuir al perfeccionamiento del conjunto de actividades relacionadas con el mercado de la Propiedad Raíz; promover directa o indirectamente el entendimiento eficaz entre los diversos grupos sociales y económicos que participan en el mercado inmobiliario, en demanda o en oferta de bienes y servicios en sus diferentes modalidades, con miras a ofrecer a sus miembros y al público en general garantías de moralidad, seguridad, honorabilidad y eficiencia en el desarrollo de las actividades relacionadas con este mercado y representar gremialmente a sus miembros ante las autoridades oficiales o privadas, otros gremios y la ciudadanía en general.

**CORREOS DE CONTACTO:** [servicioalcliente@lonjabarranquilla.com](mailto:servicioalcliente@lonjabarranquilla.com)/[info@lonjabarranquilla.com](mailto:info@lonjabarranquilla.com)

**SITIO WEB:** [www.lonjabarranquilla.com](http://www.lonjabarranquilla.com)

### **RESTRICCIONES LEGALES Y DE USO DEL MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Según lo establecido en el artículo 13 del Decreto 1377 de 2013, el presente documento recoge según su política interna el tratamiento que da la institución a la información, enfatizando en que todo su contenido puede ser leído y socializado pero no se autoriza su copia o reproducción parcial o total, ni para el ejercicio de cualquier actividad mercantil, pues de lo contrario configuraría una violación a la propiedad intelectual y derechos de autor de la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA**

### **MARCO LEGAL QUE REGULA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN COLOMBIA.**

- Constitución Política de Colombia, Artículo 15.
- Ley 1266 de 2008
- Ley 1581 de 2012
- Decreto 1727 de 2009
- Decreto 2952 de 2010
- Decreto 1377 de 2013
- Sentencia de la Corte Constitucional C-1011 de 2008 y C-748 de 2011.
- Cualquier norma que derogue, complete, modifique o adicione la legislación vigente en el ejercicio del Derecho de Habeas Data.

## **FINES DE LA POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**

La **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA**, en cumplimiento de las disposiciones legales de protección de datos personales, en especial la señalada en el literal K. del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012, garantiza de forma integral la protección y el ejercicio del derecho fundamental de Habeas Data de todos los titulares de la información de carácter personal de la cual sea responsable o encargada de su tratamiento, respetando en todo momento los derechos fundamentales a la Intimidad, el Buen Nombre y la Privacidad de las personas naturales, razón por la cual adopta y aplica el presente **MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES** de quienes suministran esta información a la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA**, así como informar a los titulares de los datos personales sobre la posibilidad que tienen al libre ejercicio al derecho de Habeas Data consagrado en el Artículo 15 de la Constitución Política que confiere a las personas la facultad de conocer y/o solicitar la actualización, rectificación o eliminación de las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas o privadas, razón por la cual ha decidido adoptar de forma voluntaria el presente Manual que establece las condiciones de organización, obligaciones de los responsables e intervinientes en el tratamiento y uso de la información de carácter personal, régimen de funcionamiento y procedimiento aplicable al tratamiento de datos personales que en el desarrollo de sus funciones propias como gremio económico, tenga que solicitar, utilizar, almacenar, corregir, ceder o suprimir.

Esta información será utilizada para procesar, confirmar, cumplir y proveer sus servicios, promocionar y publicitar sus actividades y servicios; realizar transacciones, enviar circulares informativas, boletines sobre el sector inmobiliario, ofrecimientos de programas de capacitación especializada, reportes contables, análisis estadísticos, facturación y para fines internos tales como Estudios del Centro de Análisis Técnico y Desarrollo Inmobiliario.

## **CAPITULO I.GENERALIDADES**

Las políticas y procedimientos consagrados en este manual se aplicarán a la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA** y deberán ser respetadas y acatadas por sus funcionarios, afiliados, contratistas y usuarios de los servicios del gremio.

Los presentes términos y condiciones aplican para cualquier registro de datos personales realizado en forma presencial, no presencial y/o virtual para la vinculación a cualquier producto o servicio de la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA**.

Al aceptar esta política General de Privacidad y Protección de Datos, nuestros clientes y afiliados que son titulares de los datos recolectados, autorizan a la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA**, a realizar el tratamiento de los mismos de forma parcial o total para la ejecución de las actividades relacionadas con los servicios del gremio, tales como llamadas telefónicas confirmando los datos personales, llevar a cabo el cobro de las obligaciones que correspondan de forma judicial o extrajudicial.

**ARTICULO 1: Definiciones:** Para efectos de la comprensión de este Manual se precisan con su definición los siguientes términos que se ajustan a las normas legales, permitiendo una correcta aplicación e interpretación de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, determinando las responsabilidades de los involucrados.

- a. **Aviso de Privacidad.** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de datos personales, informando acerca de la existencia de políticas de tratamiento de información que serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y el tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- b. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

Hoja No.3. Política de Protección de datos.

- c. **Autorizado:** Persona natural o jurídica autorizada por el titular de los datos personales para que efectúe cualquier trámite ante la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA**.
- d. **Afiliados:** Son todas aquellas personas naturales o jurídicas que cumplieron con los trámites establecidos en el gremio que fueron aceptadas como tales y se encuentran desarrollando actividades relacionadas con el sector inmobiliario o que prestan servicios conexos y complementarios al sector, pudiendo clasificarse como arrendadores, corredores, administradores de propiedad horizontal, gremios de propiedad horizontal, evaluadores, empresas de servicios públicos, afianzadoras, aseguradoras.
- e. **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento, con arreglo a criterios determinados de cualquier forma o modalidad para su creación, almacenamiento, organización y acceso.
- f. **Causahabientes:** Es aquella persona física o jurídica que se 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 intervivos o por mortis causa.
- g. **Consulta en Bases de datos:** Es el método para acceder a los datos incluidos en las bases de datos para modificar, borrar, mostrar y agregar información, previamente autorizado por el titular o las personas autorizadas por éste o por la ley para acceder a la información que repose en cualquier base de datos, contenida en un registro individual o vinculada a la identificación del Titular.
- h. **Clientes de avalúos:** Aquellas personas naturales o jurídicas que solicitan a la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA** los servicios de avalúos corporativos, con el objeto de recibir una tasación comercial sobre un bien inmueble determinado, cumpliendo con la documentación mínima exigida vinculada con el titular del derecho de dominio.
- i. **Clientes del Centro de Conciliación y Arbitraje:** Son aquellas personas jurídicas o naturales que solicitan la realización de audiencias de conciliación bajo el direccionamiento de un conciliador con la finalidad es contribuir a la solución de las diferencias de carácter particular, con el propósito de contribuir a la generación de una convivencia sana y armónica.
- j. **Clientes Centro de Análisis Técnico y Desarrollo Inmobiliario:** Son todas aquellas personas naturales o jurídicas que solicitan su portafolio de servicios para el Diseño y Construcción de sistema de información inmobiliaria georeferenciada, estudios especializados en temas inmobiliarios y de construcción, Análisis de la actividad edificadora por piezas urbanas en subsectores urbanos, Construcción de bases de datos con información económica del sector de la construcción e inmobiliario o la estructuración de proyectos de estudios económicos en finca raíz.
- k. **Titular del dato:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento por parte de la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA**
  - ✓ Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le brinde el responsable.
  - ✓ Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
  - ✓ Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
  - ✓ Por estipulación a favor de otro o para otro.

#### CLASIFICACION DE DATOS

**Dato Personal:** Cualquier información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica, vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables, entendiéndose como una información relacionada con una persona natural, individualmente considerada.

**Dato público.** Se le da esta calificación al dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Entre otros, son considerados datos públicos los relativos al estado civil de las personas, su profesión u oficio y su calidad de comerciante o servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registro públicos, documentos públicos, gacetas o boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

**Dato personal público:** Aquella información que es de conocimiento libre y abierto para el público en general.

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

Hoja No.4. Política de Protección de datos.

**Dato Semi privado:** Sujeto a algún grado de restricción por ser de interés de un grupo determinado de personas, tales como los financiero, crediticios, académicos, laborales, etc.

**Dato sensible:** Aquel dato que afecta 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.

**Persona identificable:** Cuando la identidad de la persona puede identificarse directa o indirectamente mediante cualquier información referida a su identidad física, fisiológica o psíquica,

La **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA** sólo trata datos personales sensibles para lo estrictamente necesario, solicitando consentimiento previo y expreso a los titulares (representantes legales, apoderados, causahabientes) e informándoles sobre la finalidad exclusiva para su tratamiento. Sólo utiliza y trata datos catalogados como sensibles cuando:

- El tratamiento haya sido autorizado expresamente por el Titular de los datos sensibles, salvo en los casos que por Ley se requiera el otorgamiento de dicha autorización.
  - El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar la autorización.
  - El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial;
  - 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 a la persona Titular del dato o datos sensibles.
- m. **Encargado de Tratamiento.** Personal natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento en la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA**.
- n. **Oficial de Protección de datos:** Dentro de la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA** es aquella persona a quien se le asignó la función de 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. La Junta Directiva a través del Director Ejecutivo designará el empleado que será el **oficial de Protección de Datos**.
- o. **Proveedor:** Es la persona natural o jurídica contratada por la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA** para que preste sus servicios o materiales propios o de terceros, cumpliendo el compromiso pactado de ejecutar una o varias actividades en un tiempo determinado con sujeción al contrato y las leyes que regulen la materia.
- p. **Responsable de la gestión de información:** Persona natural que ha sido autorizada internamente por la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA**, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- q. **Reclamo:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por ley para modificar, corregir, actualizar o suprimir sus datos personales. También pueden revocar en los casos establecidos en la ley.
- r. **Servicios de Capacitación:** La **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA** presta a sus afiliados y al sector externo cursos, seminarios, talleres y conferencias periódicas sobre temas especializados relacionados directa o indirectamente sobre avalúos, ventas, preparatorio para corredores inmobiliarios, propiedad horizontal, arrendamientos, financieros, contables, tributarios, jurídicos, etc, con la finalidad de lograr la profesionalización inmobiliarias y el incremento en el conocimiento integral de las personas vinculadas al sector de la finca raíz.

- s. Hoja No.5. Política de Protección de datos.
- t. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Es fundamental para la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA** la recolección de determinados datos propios de su actividad gremial y por tanto solicitará a sus clientes y afiliados el permiso necesario para que toda información o datos entregados puedan ser objeto de disposición, uso, circulación, actualización o procesamiento, almacenamiento, recolección, intercambio o compilación para el tratamiento de la información, brindando seguridad a la Bases de Datos con manejo completo, exacto, comprobado y comprensible, adoptando medidas técnicas, humanas y administrativas para la integridad y seguridad de la misma en apego a las normas legales vigentes.

- u. **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o el Encargado del Tratamiento de datos personales, envía información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera de Colombia.
- v. **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.
- w. Hoja No.8. Política de Protección de datos.
- x. **Visitantes:** Son las personas naturales que por cualquier circunstancias ingresan a la sede la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA**, registrados en recepción o captados por el sistema satelital de vigilancia.
- y. **Página Web institucional:** Es el uso de las tecnologías de la información y comunicación que contiene información electrónica de textos, sonidos, videos, imágenes institucionales adoptadas a la World Wide Web (www) y a la cual puede accederse mediante el uso de un navegador.

**ARTICULO 2: Principios Rectores para el Tratamiento de Datos Personales:** En el desarrollo, interpretación y aplicación del Manual, así como el Tratamiento que La **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA** realice a los datos personales, se aplicarán de manera armónica e integral, los siguientes principios contenidos en la ley 1581 de 2012., constituyendo reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio de datos personales.

**a) Principio de legalidad en materia de Tratamiento de Datos:** El Tratamiento de Datos personales es una actividad reglada y se sujetará a lo establecido en la Constitución Nacional de Colombia, la Ley 1581/12 y demás disposiciones concordantes.

**b) Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, el cual debe ser informado al Titular.

**c) Principio de Libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales de cualquier usuario de los servicios corporativos o de los empleados y proveedores, no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa Autorización o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

La **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA** 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 encuentran en bases de datos excluidas por la Ley (p.ej. periodísticas, estadísticas y para la investigación). En los demás casos, la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA** deberá obtener el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular al momento de tratar sus datos personales.

**d) Principio de Veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzca a error. Así mismo la Corporación la suministra atendiendo al **PRINCIPIO DE LA BUENA FE**.

**e) Principio de Transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del

Titular a obtener de la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA**, a través del Responsable del Tratamiento o el Encargado del mismo, en cualquier momento y sin restricciones dará información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

**f) Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento que le de la **LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA** se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los Datos Personales, de las disposiciones en materia de Habeas Data y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la normatividad vigente. Los Datos Personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de Divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la Ley 1581 de 2012.

**G) Principio de Seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere el presente Manual, se deberá manejar 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.

**h) Principio de Confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales que no tengan la naturaleza de público están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos Personales cuando ello corresponda a las actividades autorizadas en la normatividad que desarrolla el derecho al Habeas Data. En síntesis, se garantiza la confidencialidad de los datos dependiendo de la naturaleza del mismo. Por lo tanto, se guardará reserva de la información durante y después de terminadas las actividades que justifican el tratamiento de los datos personales.

### **ARTICULO 3: PERSONAS CON LAS QUE TRATA DATOS LA CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA.**

- Afiliados
- Aspirante a formar parte del gremio en calidad de afiliados
- Aspirantes a empleados
- Contratistas
- Conciliadores y Árbitros de su Centro de Conciliación y Arbitraje.
- Contratantes de los servicios corporativos especializados.
- Certificados como especialistas en propiedades internacionales por la National Association of Realtors
- Empleados
- Entidades gremiales y homologas con las que tiene relación nacional e internacional.
- Empleados de entidades afiliadas.
- Entidades de economía Mixta o públicas contratantes de los servicios corporativos.
- Personas participantes en sus cursos de formación profesional.
- Propietario del (los) bien (es) avaluado(s).
- Proveedores
- Solicitantes de avalúos corporativos.
- Solicitantes de pautas publicitarias
- Usuarios del Centro de Conciliación y Arbitraje,
- Usuarios del Centro de Análisis Técnico y Desarrollo Inmobiliario.

Hoja No.7. Política de Protección de datos.

- Usuarios del Multiple Listing Services.
- Universidades

**ARTICULO 4: POLÍTICA DE BUEN USO DEL CORREO ELECTRÓNICO** Los mensajes de correo electrónico con contenido de la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA**, al ser enviados por su sistema de envíos masivos y bajo la opción de afiliados y/o inscritos como participantes en nuestros eventos , deberán contener en todos los casos un remitente auténtico en este caso de quien proceda la información.

- El destinatario de un correo electrónico comercial o publicitario, debe haber aceptado o solicitado previamente la recepción del mismo o, en su defecto, el emisor deberá poder acreditar la existencia de un vínculo con el receptor de ese mensaje. Será obligación esencial a cargo del emisor que el destinatario pueda en cualquier momento, revocar el consentimiento prestado para la recepción de dicha comunicación vía correo electrónico y para ello, el beneficiado deberá habilitar procedimientos sencillos, claros, eficaces y gratuitos para tal fin, como informar de tales procedimientos.
- El emisor de un correo electrónico debe identificar sus datos (nombre, apellido cargo y razón social completa entre otros) en forma clara, sin que dé lugar a confusiones en el cuerpo del mensaje enviado (publicidad engañosa) para el conocimiento de los mismos por parte del destinatario.
- Los mensajes contenidos en los correos electrónicos no pueden ser contrarios a las disposiciones del Orden Público, la moral, las buenas costumbres en general , los usos y costumbres aplicables en Internet, y el respeto de los derechos personales de terceras personas.

**ARTICULO 5: FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACION.**

1.- Analizar la documentación entregada por los aspirantes a ser miembro del gremio y consultar por intermedio de un tercero los reportes existentes en las centrales de información financiera-Ley 266 de 2008.

2.- Realizar control de asistencia y captura de evidencias fotográficas o filmicas a los eventos de capacitación o educación no formal que realiza la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA**.

3.-Mantener contacto con los afiliados sobre las actividades desarrolladas por el gremio y suministrarles información sobre el comportamiento del sector.

4.- Suscribir los convenios especiales de cooperación, acuerdos y contratos con afiliados

5.- Suscribir convenios especiales de cooperación con universidades y gremios homólogos para desarrollar investigaciones de campo y formación especializada en temas relacionados con el sector

6.- Dar respuesta a los requerimientos judiciales y administrativos debidamente fundamentados de cualquier titular que se posea información.

7.- Reporte de información tributaria a las entidades estatales pertinentes.

8.- Realizar avalúos corporativos sobre predios solicitados por nuestros clientes.

9.- Contratar los servicios especializados para el cobro pre jurídico y jurídico de las obligaciones que se encuentran en mora con la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA**.

10.- Ofrecer todos los servicios que presta la entidad al medio externo utilizando sus diversos canales de comunicación tales como página web, correos electrónicos, fax, cartas personalizadas

11.- Realizar la afiliación de los evaluadores, inmobiliarios, empresas de servicios públicos, afianzadoras, aseguradoras, siempre y cuando cumplan los parámetros establecidos en los estatutos y reglamentos internos del gremio.

#### **ARTICULO 6: Clasificación de las bases de datos**

La **LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA** ha clasificado sus Bases de Datos de la siguiente manera:

**6.1 Bases de datos de Afiliados:** Son las bases de datos manuales o automatizadas, que se encuentran estructuradas y que contienen datos de naturaleza pública o privada de personas jurídicas o naturales en calidad de afiliados, las cuales de manera voluntaria y en ejercicio de su derecho de afiliación adquieren la calidad de afiliados con el fin de acceder a derechos y prerrogativas que otorga esta condición en el gremio.

**6.2. Bases de datos de Empleados:** Son las bases de datos manuales o automatizados que contienen datos de las personas naturales que se vinculan laboralmente con la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA**, cuyo tratamiento tiene como finalidad cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias. En esta base de datos, se incorporan tanto información privada, pública y datos sensibles. El tratamiento de los datos para los fines diferentes a las obligaciones derivadas de la relación laboral requerirá autorización previa del titular o su representante legal, según sea el caso. En ningún caso, la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA** dará tratamiento a los datos sensibles o de menores de edad. sin autorización previa de sus representantes legales

**6.3 Bases de datos de Contratistas y Proveedores:** Son las bases de datos manuales o automatizadas que contienen datos de las personas naturales que mantienen un vínculo contractual y comercial, cuyo tratamiento tiene como finalidad cumplir con las disposiciones contractuales estipuladas por **LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA**, para la adquisición de servicios y bienes demandados por ella para su normal funcionamiento o el cumplimiento de ellas. Esta base de datos contiene datos personales públicos, privados y sensibles, los cuales tienen como finalidad el desarrollo de relaciones contractuales. El tratamiento de estos datos para fines diferentes al mantenimiento de la relación contractual o el cumplimiento de deberes de carácter legal, requiere de autorización previa del titular.

- **Bases de datos de Formación Empresarial:** Son las bases de datos manuales o automatizadas que contienen datos públicos y privados, que son requeridos con el fin de promocionar sus cursos de formación inmobiliaria y valuatoria.

**6.4. Bases de datos de usuarios Centro de Conciliación y Arbitraje.** Es la base de datos automatizadas o Manuales que contiene datos o archivos de las personas naturales o jurídicas que utilizan los servicios del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Lonja y que son subidas a la página del Ministerio de Justicia y del Derecho, con información de carácter personal pública y/o privada de árbitros, secretarios, conciliadores y usuarios en general, la cual es recogida dentro de las funciones propias de los Centros de Arbitraje y Conciliación, en este caso el de la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA** conforme al marco legal establecido en la Ley 23 de 1991, Ley 446 de 1998, Ley 640 de 2001, Ley 1563 de 2012 y el Decreto 1829 de 2013.

La finalidad de la información personal almacenada en estas bases de datos, es desarrollar los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) entre personas jurídicas o naturales que acudan al Centro de arbitraje y Conciliación de la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA**.

Sin perjuicio de lo anterior, los titulares de datos personales almacenados en estas bases de datos, podrán ejercer en cualquier momento sus derechos de acceso, actualización, rectificación y supresión, frente al responsable del tratamiento de la Corporación Lonja de Propiedad Raíz de Barranquilla.

-**Bases de datos con Información General:** Son las bases de datos manuales o automatizados que contengan información de carácter personal que no sea pública, sensible ni de menores. Serán de carácter ocasional para el cumplimiento de finalidades específicas. El tratamiento de estos datos requerirá autorización previa e información de las finalidades de su tratamiento, bajo los formatos que para tal efecto defina la **LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA**.



**-Bases de datos de archivos Inactivos:** Son las bases de datos manuales o automatizadas que contienen archivos o información de carácter personal inactiva, recogida en soportes diferentes a los contenidos en los registros públicos que lleva la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA**.

#### **DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACION SOBRE DATOS PERSONALES QUE TIENE LA CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA.**

- Acceder a los datos legales que se encuentren bajo el control de la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA** y a ejercer los derechos como titulares de los mismos de acuerdo a las normas de Protección de Datos, aplicables y conforme a las políticas internas establecidas.
- Obtener de forma gratuita información sobre sus datos personales solicitada por cualquier medio, atendiendo lo establecido en el artículo 21 del Decreto 1377 de 2013.
- Conocer el uso que la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA** le ha dado a su información.
- La actualización y rectificación de los datos personales, previa identificación por parte de la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA** de los datos que permitan identificar a la persona para evitar que terceros no autorizados tengan ese conocimiento.
- Realizar los reclamos que considere pertinentes para salvaguardar sus derechos, siguiendo los procedimientos establecidos en la presente política y la ley.
- Obtener copia de la autorización otorgada por el titular de los datos, al igual que revocar la autorización del uso de sus datos personales,

#### **MEDIOS PARA QUE LOS TITULARES DE LA INFORMACION PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS.**

Pueden comunicarlo a la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA** a través de los siguientes medios:

1.- Comunicación escrita radicada en la sede del gremio, conteniendo la misma información para así dar respuesta, tales como: Nombre del titular, Tipo y número de identificación, dirección para recibo de correspondencia, teléfono fijo y celular, correo electrónico.

2.- A través de e-mail o correo electrónico dirigido a [info@lonjabarranquilla.com](mailto:info@lonjabarranquilla.com), con los siguientes datos: Nombre del titular de la información, tipo y número de documento de identidad, teléfono fijo o celular, correo electrónico.

#### **PROCEDIMIENTOS PARA CONSULTA, RECLAMOS Y QUEJAS.**

- **CONSULTAS.** Serán respondidas en un término de diez días hábiles contados desde el día siguiente a la fecha de recibida la solicitud.
- **QUEJAS Y RECLAMOS.**
  - 1.- **OBJETIVO.**

Este procedimiento tiene como objetivo establecer las disposiciones internas para la adecuada atención de las solicitudes, quejas o reclamos de los clientes usuarios del servicio que ofrece la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA** a través de cualquiera de sus dependencias adscritas, relativo a sus servicios y bases de datos, con el fin de garantizar que se les atienda oportuna y satisfactoriamente y se inicien las acciones necesarias para evitar que vuelvan a presentarse.

**Queja:** Cualquier información remitida por el usuario del servicio de la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA** directa o a través de sus dependencias adscritas, en la cual se asegura la presencia de una no conformidad de nuestros servicios, a causa de circunstancias externas que afectan la gestión.

**Reclamo:** Cualquier información contenida en documento entregado por el cliente formalmente a la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA**, en la cual se asegura la presencia de una no conformidad de nuestros servicios, a causa de incumplimiento de lo pactado durante la negociación.

#### **ATENCION DE LA SOLICITUD, QUEJA O RECLAMO.**

**DESCRIPCION DE LA SOLICITUD, QUEJA O RECLAMO:** Cualquier funcionario de la organización puede reportar la solicitud, queja o reclamo recibido por el usuario de los servicios de la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA** por e-mail, fax, carta remisoría o personalmente, en el formato “**REGISTRO DE SOLICITUD, QUEJA O RECLAMO**”.

**TRATAMIENTO DE LA SOLICITUD, QUEJA O RECLAMO:** Una vez registrada la solicitud, queja o reclamo, quien la recibe la radica en el formato establecido y se la entrega al Director de la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA** para que este determine si es una solicitud, queja o reclamo y remita a la sección que corresponde cuyo responsable debe analizar la información realizando la trazabilidad del servicio donde pudo generarse la falla .

**3.3. RESPUESTA AL CLIENTE:** El directo responsable junto con el responsable del proceso, en este caso, analizan donde pudo generarse la falla del mismo, definen la respuesta al cliente dentro de los diez (10) días hábiles siguientes y presentan a la dirección ejecutiva el proyecto de respuesta, la cual debe ser aprobada para su emisión ( por tratarse de problemas con un alto impacto en la satisfacción del Cliente o altos costos para la empresa). Posteriormente procede a supervisar su ejecución.

o reclamo asegurándose que ha quedado satisfecho y registra esta información en el campo “Retroalimentación al cliente”.

De acuerdo a la magnitud del problema, su impacto, costo o repetitividad, el Director de la Corporación o de la dependencia adscrita, según sea el caso, debe definir si se requiere iniciar una “Solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora” y en caso afirmativo la tramita según lo establecido en el “Procedimiento para el manejo de acciones correctivas, preventivas y de mejora”, dejando constancia en el respectivo registro e indicando su número consecutivo.

#### **PROHIBICIONES.**

El titular de la información no podrá revocar la autorización entregada o la supresión de datos cuando medie el deber legal o contractual que imponga la obligación de permanecer en la base de datos.

Sin perjuicio de lo anterior, los titulares de datos personales almacenados en estas bases de datos, podrán ejercer en cualquier momento sus derechos de acceso, actualización, rectificación y supresión, frente al responsable del tratamiento, cumpliendo los siguientes requisitos:

- Generales de Ley del titular, es decir, identificación plena, incluyendo además la dirección física y la electrónica.
- Una relación de los hechos generadores de la consulta, queja o reclamo.
- Definir el objeto de la petición.
- Anexar los documentos pertinentes que desea hacer valer.
- Si la solicitud se hace de forma presencial, de todas maneras debe mediar una comunicación escrita, incluyendo los requisitos especificados en los ítems anteriores.
- Las solicitudes sobre información relacionada con trabajos valuatorios realizados por la Lonja, y que medie un contrato de prestación de servicios con clausula de confidencialidad, a las solicitudes, quejas o reclamos se les dará un trámite diferente pues el conducto regular es que se dirijan a la entidad contratante, especialmente cuando se trata de proyectos de interés general en los que la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRAQUILLA** actúa como contratista y realiza trabajos de tipo técnico.

- Si se trata de una 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.
- Con la entrega de la información se le comunicará a la entidad descrita en el párrafo anterior que en ella recae el deber de cumplir con la Ley 1581 de 2012, como responsable del tratamiento de datos. Esta entidad es receptora debe cumplir especialmente con los principios de uso legítimo, circulación restringida, confidencialidad y seguridad.

#### **FORMAS DE PRESENTAR QUEJAS, RECLAMOS O SOLICITUDES.**

En la sede de la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA**, ubicada en la Carrera 59 no. 64-239, Barranquilla, entregando de forma física los documentos relacionados con el reclamo y/o utilizando el correo electrónico: [direccion@lonjabarranquilla.com/](mailto:direccion@lonjabarranquilla.com) [Info@lonjabarranquilla.com](mailto:Info@lonjabarranquilla.com) indicando como asunto: Protección de datos personales.

No obstante lo anterior, la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA** enviará datos personales relacionados con la consulta, reclamo o queja, a las siguientes personas:

1.- 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, según lo dispuesto por la Corte Constitucional en la Sentencia C-748 de 2011 sobre las solicitudes de información de entidades públicas o administrativas que indica: “En relación con las autoridades públicas o administrativas, señaló la Corte Constitucional que tal facultad no puede convertirse en un escenario 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 habeas 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”.

Esta autorización deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Identificación del titular que autoriza
- Copia de la cédula de ciudadanía del titular
- Nombre y datos de identificación de la persona autorizada
- Tiempo por el cual puede consultar, actualizar o rectificar la información ( una vez por año, por la duración de la relación jurídica o hasta nueva orden, etc)
- Carácter voluntario o libre de autorización.

#### **PAGINA WEB DE LA CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA.**

El portal de la Corporación es [www.lonjabarranquilla.com](http://www.lonjabarranquilla.com), sitio donde se publica virtualmente toda la información sobre este gremio económico y sus afiliados, con sus datos de contacto para permitir al medio externo el conocimiento sobre los servicios ofrecidos individualmente o a través del Multiple Listing Services.

#### **DATOS DE SUS FUNCIONARIOS.**

La **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA**, usa, suprime datos de carácter personal de sus trabajadores y aspirantes a cargos en el desarrollo de los procesos de selección y contratación, y tiene como única finalidad de solicitud de información en cualquiera de sus etapas es ejecutar la actividades propias de la vinculación laboral, capacitación, normas de salud ocupacional, desarrollo de su contrato.

#### **CONSULTA DE REFERENCIAS**

La persona que aspire a formar parte del equipo de trabajo de la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA** que presente su hoja de vida debe informar sus referencias personales, Laborales y familiares sobre la posibilidad que sean consultados sobre información que allí reposa, en concordancia con el principio de la Buena fe.

#### **AVISO DE PRIVACIDAD.-**

De presentarse la situación que no sea posible poner a disposición del Titular las políticas de tratamiento de información, debe utilizarse un AVISO DE PRIVACIDAD.

En caso de modificarse de forma sustancial las políticas, se hará referencia por medio del aviso, que será guardado para demostrar que se estaba cumpliendo con el artículo 14 del Decreto 1377 de 2013.

#### **LINEA FINAL DE CORREO ELECTRONICO.**

Cuando el talento humano vinculado a la **CORPORACION LONJA DE PROPIEDAD RAIZ DE BARRANQUILLA** envía información desde el correo institucional que le ha sido asignado, es aconsejable incluir el texto después de la firma del emisor indicando que comparte las implicaciones del manejo de la información y pone en conocimiento la política de tratamiento de datos al receptor de dicho mensaje. Art.14 del Decreto 1377 de 2013.

#### **OTRA PERSONA DIFERENTE AL TITULAR PUEDE SOLICITAR INFORMACION A NOMBRE DEL TITULAR?**

Con el fin de proteger el acceso de la información de terceros no autorizados, únicamente se podrá entregar los datos solicitados cuando el titular entregue autorización de manera física o por correo electrónico donde faculta para que consulte , actualice o rectifique su información.