



COLOMBIANA DE VIVIENDA LTDA.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

**COLOMBIANA DE VIVIENDA LIMITADA
COLVIVIENDA LTDA.**

**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA
INFORMACIÓN
Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

Versión 3

Fecha de entrada en vigencia: 29 de agosto de 2026

Barrancabermeja, Santander — República de Colombia

TABLA DE CONTENIDO

1. Marco normativo
2. Objetivo
3. Alcance y ámbito de aplicación
4. Definiciones
5. Principios
6. Identificación del Responsable del Tratamiento
7. Autorización del Titular
8. Tratamiento y finalidades
9. Tratamiento de datos sensibles
10. Datos personales de niñas, niños y adolescentes
11. Tratamiento de datos personales mediante sistemas de inteligencia artificial
12. Encargados, terceros y flujos internacionales de datos
13. Derechos de los Titulares
14. Deberes de COLVIVIENDA
15. Procedimiento para el ejercicio del derecho de habeas data
16. Área responsable y canales de atención
17. Medidas de seguridad y responsabilidad demostrada
18. Gestión de incidentes de seguridad
19. Registro Nacional de Bases de Datos
20. Conservación y vigencia de las bases de datos
21. Sitio web, cookies y canales digitales
22. Modificaciones a la Política
23. Vigencia

1. MARCO NORMATIVO

La presente Política de Tratamiento de la Información y Protección de Datos Personales (en adelante, la «Política») se adopta por COLOMBIANA DE VIVIENDA LIMITADA, en sigla COLVIVIENDA LTDA. (en adelante, «COLVIVIENDA» o «la Compañía»), en cumplimiento de:

- a)** El artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, que consagra el derecho fundamental al habeas data.
- b)** La Ley Estatutaria 1266 de 2008, por la cual se dictan las disposiciones generales del habeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países, modificada por la Ley 2157 de 2021.
- c)** La Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- d)** El Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 del Sector Comercio, Industria y Turismo, que compiló, entre otros, los Decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014 (Capítulo 25 y Capítulo 26 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2).
- e)** El Decreto 090 de 2018, que modificó las condiciones para la inscripción de bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos.
- f)** La Circular Externa 005 de 2017 de la Superintendencia de Industria y Comercio, modificada por las Circulares Externas 008 de 2017 y 002 de 2018, sobre transferencias internacionales de datos personales y países con nivel adecuado de protección.
- g)** La Circular Externa 003 de 2018 de la Superintendencia de Industria y Comercio, sobre el Registro Nacional de Bases de Datos.
- h)** La Circular Externa 002 del 21 de agosto de 2024 de la Superintendencia de Industria y Comercio, que imparte lineamientos sobre el tratamiento de datos personales en sistemas de inteligencia artificial.
- i)** La jurisprudencia de la Corte Constitucional, en particular las Sentencias C-1011 de 2008, C-748 de 2011 y T-323 de 2024.
- j)** Las demás normas, circulares e instrucciones que modifiquen, adicionen, reglamenten o sustituyan las anteriores.

2. OBJETIVO

Establecer los criterios, lineamientos, procedimientos y garantías aplicables a la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de los datos personales

tratados por COLVIVIENDA en desarrollo de su objeto social, ya sea en calidad de Responsable o de Encargado del Tratamiento, asegurando la protección efectiva del derecho fundamental al habeas data de los Titulares.

3. ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta Política aplica a la totalidad de la información personal registrada en las bases de datos y archivos de COLVIVIENDA, cualquiera sea su soporte —físico, electrónico, digital o de cualquier otra naturaleza—, así como a todo tratamiento realizado por medios manuales o automatizados, incluidos los sistemas de inteligencia artificial.

Es de obligatorio y estricto cumplimiento para COLVIVIENDA, sus socios, administradores, empleados, contratistas, practicantes, asesores, aliados comerciales y, en general, para toda persona que en razón de su vínculo con la Compañía acceda a datos personales bajo su responsabilidad. Su incumplimiento por parte de los colaboradores constituye falta susceptible de las sanciones previstas en el Reglamento Interno de Trabajo y en la ley, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, administrativas y penales a que haya lugar.

Se exceptúan de su aplicación los supuestos previstos en el artículo 2 de la Ley 1581 de 2012.

4. DEFINICIONES

Para efectos de esta Política se adoptan las siguientes definiciones, contenidas en la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y la Circular Externa 002 de 2024 de la Superintendencia de Industria y Comercio:

4.1. Tipos de datos personales

- a) Dato público:** el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son 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 pueden estar contenidos en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- b) Dato semiprivado:** el dato que no tiene 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, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios.

- c) Dato privado:** el dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el Titular.
- d) Dato sensible:** aquel que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como los que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales o de derechos humanos, o que promuevan 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.
- e) Datos de niñas, niños y adolescentes:** aquellos referidos a personas menores de dieciocho (18) años, cuyo tratamiento está sujeto al régimen especial descrito en el numeral 10 de esta Política.

4.2. Roles y operaciones

- a) Titular:** persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- b) Responsable del Tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.
- c) Encargado del Tratamiento:** persona 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.
- d) Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- e) Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales.
- f) Base de datos:** conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- g) Aviso de privacidad:** comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- h) Transferencia:** 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.

- i) 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.
- j) Anonimización:** proceso mediante el cual se suprime o transforma de manera irreversible la información que permite identificar a una persona natural, de modo que el dato resultante deja de ser un dato personal.
- k) Seudonimización:** tratamiento de datos personales de modo que ya no puedan atribuirse a un Titular concreto sin utilizar información adicional, la cual se conserva por separado y sujeta a medidas de seguridad.

4.3. Inteligencia artificial

- a) Sistema de Inteligencia Artificial:** conforme a la definición adoptada por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos y recogida por la Superintendencia de Industria y Comercio en la Circular Externa 002 de 2024, se trata de un sistema basado en máquinas que, con objetivos explícitos o implícitos, infiere, a partir de la entrada que recibe, cómo generar salidas como predicciones, contenido, recomendaciones o decisiones que pueden influir en entornos físicos o virtuales. Los distintos sistemas de inteligencia artificial varían en sus niveles de autonomía y adaptabilidad después de su implementación.
- b) Decisión automatizada:** aquella adoptada exclusivamente con base en el tratamiento automatizado de datos personales, sin intervención humana significativa.
- c) Estudio de impacto de privacidad:** análisis documentado y previo de las operaciones de tratamiento, de los riesgos específicos para los derechos y libertades de los Titulares y de las medidas previstas para evitar su materialización.

5. PRINCIPIOS

COLVIVIENDA aplica de manera armónica e integral los siguientes principios rectores, previstos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012:

- a) Legalidad:** el tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones que la desarrollen.

- b) Finalidad:** el tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley, la cual debe ser informada al Titular. COLVIVIENDA no tratará datos personales para finalidades distintas, indeterminadas o incompatibles con las informadas en esta Política.
- c) Libertad:** el tratamiento solo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- d) Veracidad o calidad:** la información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- e) Transparencia:** debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable o del Encargado, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- f) Acceso y circulación restringida:** el tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones legales y de la Constitución. 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 solo a los Titulares o a terceros autorizados.
- g) Seguridad:** la información sujeta a tratamiento 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) 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.

Adicionalmente, COLVIVIENDA adopta los principios de responsabilidad demostrada, previsto en el artículo 2.2.2.25.6.1 del Decreto 1074 de 2015, y de privacidad desde el diseño y por defecto, conforme a lo señalado por la Superintendencia de Industria y Comercio en la Circular Externa 002 de 2024.

6. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Razón social: COLOMBIANA DE VIVIENDA LIMITADA — COLVIVIENDA LTDA.

NIT: 800.118.368-5

Domicilio principal: Carrera 14 # 49 – 57, barrio Colombia, Barrancabermeja, Santander, República de Colombia.

Teléfono: (+57) (607) 607 5757 – (+57) 317 88 99 000

Correo electrónico: tratamientodedatos@colvivienda.com.co

Sitio web: www.colvivienda.com.co/proteccion-de-datos-personales

7. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

7.1. Obtención de la autorización

COLVIVIENDA solicitará al Titular, a más tardar al momento de la recolección de sus datos, su autorización previa, expresa e informada. Dicha autorización podrá constar en documento físico, electrónico, mensaje de datos, sitio web, formulario, correo electrónico o cualquier otro formato que permita su posterior consulta, así como mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir de manera razonable que otorgó su consentimiento.

En ningún caso el silencio del Titular se considerará una conducta inequívoca de autorización.

7.2. Prueba y conservación de la autorización

COLVIVIENDA conservará prueba de la autorización otorgada por el Titular y de la forma en que esta fue obtenida, y la pondrá a disposición del Titular cuando este lo solicite y de la Superintendencia de Industria y Comercio cuando esta lo requiera.

7.3. Casos en que no se requiere autorización

De conformidad con el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, no será necesaria la autorización del Titular cuando se trate de:

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

e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

8. TRATAMIENTO Y FINALIDADES

El tratamiento que realizará COLVIVIENDA sobre la información personal comprende la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión, con las siguientes finalidades:

8.1. Finalidades relacionadas con clientes, arrendatarios, arrendadores, propietarios, coarrendatarios, deudores solidarios y usuarios

- Ejecutar el objeto social de la Compañía y dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de los contratos de corretaje, mandato, administración inmobiliaria, arrendamiento de vivienda urbana y arrendamiento de local comercial celebrados con el Titular o en los que este intervenga.
- Adelantar los estudios de admisión, verificación de referencias, análisis de capacidad de pago y evaluación de riesgo requeridos para la celebración, renovación o terminación de los contratos, así como la gestión de garantías, pólizas y afianzamientos.
- Facturar, recaudar, imputar pagos, gestionar la cartera y adelantar el cobro prejudicial y judicial de las obligaciones a cargo del Titular.
- Consultar, reportar, procesar y actualizar, ante operadores de información financiera, crediticia, comercial y de servicios, el comportamiento de pago y el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones del Titular, en los términos de la Ley 1266 de 2008 y de la Ley 2157 de 2021, previa autorización del Titular.
- Gestionar el mantenimiento, las reparaciones, los inventarios y las entregas de los inmuebles administrados, así como coordinar la actuación de proveedores, contratistas y administraciones de propiedad horizontal.
- Tramitar y responder peticiones, consultas, quejas, reclamos y solicitudes.
- Realizar encuestas de satisfacción respecto de los bienes y servicios ofrecidos.
- Enviar al Titular, por medios físicos, telefónicos o electrónicos, extractos, estados de cuenta, facturas, recibos y comunicaciones relacionadas con las obligaciones derivadas del contrato.
- Ofrecer nuevos productos y servicios inmobiliarios, remitir información comercial y promocional, cursar invitaciones a eventos y adelantar

actividades de fidelización, mercadeo, telemercadeo e investigación de mercados, previa autorización del Titular para finalidades comerciales.

- Suministrar información de contacto a la fuerza comercial, a la red de distribución y a los terceros con los cuales COLVIVIENDA tenga vínculo contractual para el desarrollo de las actividades anteriores.
- Dar cumplimiento a obligaciones legales, contables, tributarias, de prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo, y atender requerimientos de autoridades administrativas o judiciales.
- Elaborar estadísticas, indicadores, análisis e informes de gestión, preferentemente sobre información agregada, anonimizada o seudonimizada.

8.2. Finalidades relacionadas con empleados, candidatos y contratistas

- Adelantar los procesos de selección, vinculación, contratación, evaluación de desempeño, capacitación y desvinculación.
- Dar cumplimiento a las obligaciones derivadas del contrato de trabajo o de prestación de servicios, incluidos el pago de salarios, honorarios, prestaciones sociales y demás retribuciones consagradas en la ley o en el contrato.
- Afiliar y reportar novedades ante el Sistema de Seguridad Social Integral, cajas de compensación familiar y demás entidades del sistema.
- Ofrecer programas de bienestar corporativo y planificar actividades empresariales para el Titular y sus beneficiarios (hijos, cónyuge o compañero permanente), previa autorización de estos o de sus representantes legales cuando corresponda.
- Gestionar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y atender emergencias de salud en los términos del numeral 9 de esta Política.
- Controlar el acceso a las instalaciones, a los sistemas de información y a los activos de la Compañía.

8.3. Finalidades relacionadas con proveedores y aliados comerciales

- Adelantar los procesos de selección, vinculación, evaluación y pago de proveedores y contratistas.
- Verificar antecedentes y dar cumplimiento a las obligaciones en materia de prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Ejecutar y hacer seguimiento a las relaciones contractuales.

8.4. Finalidades transversales

- Transmitir o transferir los datos personales, dentro o fuera del país, a los Encargados o terceros con los cuales COLVIVIENDA haya suscrito un contrato que lo requiera, en los términos del numeral 12 de esta Política.
- Tratar los datos personales mediante sistemas de inteligencia artificial, en los términos, límites y garantías previstos en el numeral 11 de esta Política.
- Garantizar la seguridad de la información, prevenir el fraude y la suplantación de identidad, y conservar evidencia de las operaciones.

9. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

El tratamiento de datos sensibles está prohibido, salvo en los casos previstos en el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012. Cuando COLVIVIENDA recolecte datos de esta naturaleza informará al Titular que se trata de datos sensibles, cuál es la finalidad de su tratamiento y que no está obligado a autorizarlo, y obtendrá su consentimiento explícito.

COLVIVIENDA trata datos sensibles exclusivamente para las siguientes finalidades:

- Proporcionar información a las entidades de salud y al personal médico, paramédico o de primeros auxilios que lo requieran en caso de emergencia de salud de las personas que laboran para la Compañía o que se encuentren en sus instalaciones.
- Cumplir las obligaciones derivadas del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, incluidos los exámenes médicos ocupacionales, la gestión de incapacidades y la atención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
- Implementar ajustes razonables y medidas de accesibilidad en favor de personas con discapacidad, cuando el Titular lo solicite o autorice.
- Realizar el control de acceso a las instalaciones y la videovigilancia de las áreas de la Compañía, con fines de seguridad de las personas y de los bienes. Las áreas videovigiladas se encuentran debidamente señalizadas.

Ninguna decisión relativa a la celebración, renovación o terminación de un contrato con COLVIVIENDA se adoptará con fundamento en datos sensibles del Titular.

10. DATOS PERSONALES DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

El tratamiento de datos personales de niñas, niños y adolescentes está prohibido, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública. No obstante, conforme a lo

precisado por la Corte Constitucional, dicho tratamiento podrá realizarse, con independencia de la naturaleza del dato, siempre y cuando responda al interés superior de las niñas, niños y adolescentes y se asegure sin excepción alguna el respeto a sus derechos prevalentes.

En estos casos, COLVIVIENDA obtendrá la autorización del representante legal del menor, previo ejercicio del derecho del menor a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta su madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto. La respuesta a las preguntas sobre datos de niñas, niños y adolescentes tendrá carácter facultativo.

11. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES MEDIANTE SISTEMAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

11.1. Declaración de tratamiento y neutralidad tecnológica

COLVIVIENDA informa a los Titulares que, para el cumplimiento de las finalidades descritas en el numeral 8 de esta Política, podrá tratar datos personales mediante sistemas de inteligencia artificial, aprendizaje automático, modelos de lenguaje, analítica avanzada, asistentes conversacionales y herramientas tecnológicas de naturaleza análoga, sean propios o provistos, alojados u operados por terceros.

Dicho tratamiento se autoriza con independencia del proveedor, la marca, la denominación comercial, el modelo o la versión del sistema empleado, e incluye los sistemas de inteligencia artificial que COLVIVIENDA desarrolle, contrate, sustituya o adopte con posterioridad a la entrada en vigencia de esta Política. La autorización se otorga respecto de las finalidades y con sujeción a los límites establecidos en este numeral, y no respecto de un proveedor o de una herramienta determinada; en consecuencia, el cambio, la sustitución o la incorporación de nuevos proveedores o sistemas no amplía ni modifica el alcance de lo autorizado, siempre que el tratamiento continúe circunscrito a las finalidades y garantías aquí previstas.

Este numeral se adopta en observancia de la Circular Externa 002 del 21 de agosto de 2024 de la Superintendencia de Industria y Comercio y del principio, reiterado por la Corte Constitucional en la Sentencia T-323 de 2024, según el cual las Leyes Estatutarias 1266 de 2008 y 1581 de 2012 son normas neutrales temática y tecnológicamente, aplicables al tratamiento de datos que se realice mediante cualquier herramienta manual o tecnológica.

11.2. Finalidades específicas del tratamiento mediante inteligencia artificial

COLVIVIENDA empleará sistemas de inteligencia artificial únicamente para las siguientes finalidades determinadas:

- a) Redacción, revisión, corrección, traducción, resumen y estandarización de comunicaciones, contratos, minutas, actas y documentos propios de la gestión inmobiliaria y administrativa.
- b) Organización, clasificación, indexación, extracción y búsqueda de información contenida en expedientes, archivos y bases de datos de la Compañía.
- c) Atención y trámite de peticiones, consultas, quejas, reclamos y solicitudes de los Titulares, incluida la operación de asistentes conversacionales y canales de atención automatizados.
- d) Depuración, validación de consistencia, actualización y control de calidad de la información registrada en las bases de datos.
- e) Elaboración de análisis, proyecciones, indicadores, informes y estadísticas de gestión inmobiliaria y comercial, preferentemente sobre información agregada, anonimizada o seudonimizada.
- f) Apoyo instrumental a la gestión documental y operativa de los procesos de corretaje, mandato, administración inmobiliaria y arrendamiento.
- g) Automatización de tareas administrativas internas y de procesos de apoyo a la gestión del talento humano.
- h) Apoyo al diseño de comunicaciones comerciales y a la segmentación de ofertas de productos y servicios inmobiliarios, únicamente respecto de Titulares que hayan autorizado el tratamiento de sus datos para finalidades comerciales.
- i) Apoyo a la detección y prevención del fraude, la suplantación de identidad y las inconsistencias en la información suministrada, así como al fortalecimiento de la seguridad de la información.

COLVIVIENDA no empleará sistemas de inteligencia artificial para finalidades distintas de las enunciadas. Toda nueva finalidad requerirá la modificación previa de esta Política, su comunicación a los Titulares y, cuando corresponda, la obtención de una nueva autorización.

11.3. Límites y garantías

El tratamiento de datos personales mediante sistemas de inteligencia artificial se sujeta a las siguientes reglas:

- a) Ponderación previa.** Con anterioridad a la implementación de cualquier sistema de inteligencia artificial que involucre datos personales, COLVIVIENDA evaluará y documentará su idoneidad, necesidad, razonabilidad y proporcionalidad en sentido estricto, en los términos del numeral I de la Circular Externa 002 de 2024.
- b) Estudio de impacto de privacidad.** Cuando sea probable que el tratamiento entrañe un alto riesgo de afectación de los derechos de los Titulares, COLVIVIENDA efectuará y documentará, de manera previa, un estudio de impacto de privacidad que contenga la descripción detallada de las operaciones de tratamiento, la evaluación de los riesgos específicos y las medidas previstas para evitar su materialización.
- c) Principio de precaución.** Ante la falta de certeza sobre los potenciales daños que pueda causar el tratamiento, y con el fin de evitar un daño grave e irreversible, COLVIVIENDA se abstendrá de realizarlo o adoptará medidas precautorias o preventivas para proteger los derechos y la dignidad del Titular.
- d) Minimización y privacidad desde el diseño.** Solo se incorporarán a los sistemas de inteligencia artificial los datos personales estrictamente necesarios para la finalidad perseguida. Siempre que resulte técnicamente viable se utilizará información agregada, anonimizada o seudonimizada.
- e) Exclusión de datos sensibles.** No se incorporarán datos sensibles a sistemas de inteligencia artificial. En particular, los datos de salud tratados conforme al numeral 9 de esta Política quedan excluidos de este tipo de tratamiento. Cualquier excepción exigirá autorización previa, expresa, informada y específica del Titular, así como una ponderación reforzada y un estudio de impacto de privacidad documentado.
- f) Exclusión de datos de niñas, niños y adolescentes.** No se incorporarán datos personales de niñas, niños y adolescentes a sistemas de inteligencia artificial, salvo que ello responda a su interés superior, cuente con la autorización de su representante legal y se garantice el respeto a sus derechos prevalentes.
- g) Veracidad y verificación humana.** Los resultados generados por sistemas de inteligencia artificial serán verificados por personal de COLVIVIENDA antes de servir de fundamento a cualquier comunicación, respuesta o decisión que afecte al Titular. Se prohíbe el tratamiento de datos personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- h) No discriminación.** COLVIVIENDA adoptará medidas para identificar y mitigar sesgos y para evitar que el uso de estos sistemas produzca resultados discriminatorios en razón del origen racial o étnico, el sexo, la orientación

sexual, la identidad de género, la religión, la opinión política, la discapacidad, la condición socioeconómica o cualquier otra categoría protegida.

i) Herramientas autorizadas. Los colaboradores de COLVIVIENDA únicamente podrán utilizar los sistemas de inteligencia artificial expresamente aprobados por la Compañía y a través de las cuentas corporativas habilitadas para el efecto. Queda prohibido incorporar datos personales bajo responsabilidad de COLVIVIENDA en herramientas de inteligencia artificial no autorizadas.

j) Seguridad, trazabilidad y auditabilidad. COLVIVIENDA adoptará medidas técnicas, humanas, administrativas, físicas y contractuales para evitar el acceso indebido o no autorizado, la manipulación, la destrucción o el uso indebido de la información, así como su circulación o suministro a personas no autorizadas. Estas medidas serán auditables por las autoridades competentes.

k) Prohibición de cesión con fines propios del proveedor. COLVIVIENDA no vende, cede ni pone a disposición datos personales a proveedores de sistemas de inteligencia artificial para que estos los utilicen en su propio beneficio o para finalidades ajenas a las instrucciones impartidas por la Compañía.

11.4. Decisiones automatizadas y derecho a la revisión humana

COLVIVIENDA no adoptará decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de datos personales que produzcan efectos jurídicos sobre el Titular o que lo afecten significativamente de modo similar. En particular, la aprobación o negación de una solicitud de arrendamiento, la aceptación de un deudor solidario, la selección o el rechazo de un candidato en un proceso de vinculación laboral y la terminación de una relación contractual serán siempre objeto de intervención humana significativa por parte de personal competente de la Compañía.

Cuando un sistema de inteligencia artificial intervenga de manera relevante en la preparación de una decisión que afecte al Titular, este tendrá derecho a:

- a)** Ser informado de dicha circunstancia.
- b)** Obtener una explicación comprensible sobre los criterios y la lógica general aplicados.
- c)** Solicitar la revisión humana de la decisión.
- d)** Expresar su punto de vista y controvertir la decisión.

11.5. Proveedores de sistemas de inteligencia artificial

Los proveedores de sistemas de inteligencia artificial que traten datos personales por cuenta de COLVIVIENDA tendrán la calidad de Encargados del Tratamiento. Con cada uno de ellos la Compañía suscribirá un contrato de transmisión de datos personales en los términos del artículo 2.2.2.25.5.2 del Decreto 1074 de 2015, en el que se estipulará, como mínimo, la obligación del Encargado de:

- Tratar los datos personales únicamente por cuenta de COLVIVIENDA y conforme a sus instrucciones documentadas, y no utilizarlos para finalidades propias.
- Abstenerse de utilizar los datos personales transmitidos para el entrenamiento, ajuste o mejora de sus modelos de inteligencia artificial de propósito general o de cualquier otro producto o servicio propio.
- Guardar la confidencialidad de la información, inclusive después de terminada la relación contractual.
- Adoptar y mantener medidas técnicas, administrativas y organizativas de seguridad apropiadas y auditables.
- Informar oportunamente a COLVIVIENDA cualquier incidente de seguridad que afecte los datos personales transmitidos.
- Abstenerse de subcontratar el tratamiento sin autorización previa y escrita de COLVIVIENDA.
- Suprimir o devolver los datos personales a la terminación del contrato, salvo obligación legal de conservarlos.
- Dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012, al Decreto 1074 de 2015 y a la Circular Externa 002 de 2024 de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Cuando el proveedor se encuentre ubicado fuera del territorio colombiano, se aplicará adicionalmente lo dispuesto en el numeral 12 de esta Política.

11.6. Derecho de oposición y revocatoria

El Titular podrá, en cualquier momento y a través de los canales indicados en el numeral 16 de esta Política, solicitar información sobre el tratamiento de sus datos mediante sistemas de inteligencia artificial, oponerse a dicho tratamiento cuando este no sea necesario para la ejecución de un contrato o para el cumplimiento de un deber legal, y revocar la autorización otorgada para las finalidades que no tengan tal carácter. El ejercicio de estos derechos no afectará la prestación de los servicios contratados.

12. ENCARGADOS, TERCEROS Y FLUJOS INTERNACIONALES DE DATOS

12.1. Circulación a Encargados y terceros

COLVIVIENDA podrá entregar datos personales a Encargados del Tratamiento y a terceros con los cuales tenga relación contractual, cuando ello sea necesario para el cumplimiento de las finalidades descritas en esta Política, tales como proveedores de servicios tecnológicos y de computación en la nube, proveedores de sistemas de inteligencia artificial, aseguradoras y afianzadoras, operadores de información financiera y crediticia, entidades financieras, abogados externos, contratistas de mantenimiento, administraciones de propiedad horizontal, empresas de mensajería y auditores. En todos los casos se exigirá contractualmente el cumplimiento de las obligaciones previstas en la ley y en esta Política.

12.2. Transmisiones y transferencias internacionales

Algunos de los Encargados y terceros con los que COLVIVIENDA contrata se encuentran ubicados fuera del territorio colombiano, o prestan servicios mediante infraestructura tecnológica alojada en el exterior. En consecuencia, los datos personales podrán ser objeto de transmisión o transferencia internacional.

De conformidad con el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012, se prohíbe la transferencia de datos personales a países que no proporcionen niveles adecuados de protección. La Superintendencia de Industria y Comercio, mediante la Circular Externa 005 de 2017, modificada por las Circulares Externas 008 de 2017 y 002 de 2018, incorporadas al Título V de la Circular Única, estableció el listado de países que garantizan un nivel adecuado de protección, entre los cuales se encuentran los Estados Unidos de América, los Estados miembros de la Unión Europea, el Reino Unido, Japón, Australia, la República de Corea, México, Costa Rica y Perú, así como los países declarados con nivel adecuado por la Comisión Europea.

Cuando la operación tenga lugar hacia un país que no cuente con nivel adecuado de protección, COLVIVIENDA solo procederá si se configura alguna de las excepciones previstas en el parágrafo del artículo 26 de la Ley 1581 de 2012 — entre ellas, la autorización expresa e inequívoca del Titular— o si media una declaración de conformidad expedida por la Delegatura para la Protección de Datos Personales.

Tratándose de transmisiones, COLVIVIENDA suscribirá con el Encargado ubicado en el exterior el contrato de transmisión de datos personales previsto en el artículo

2.2.2.25.5.2 del Decreto 1074 de 2015, e informará dicha circunstancia en el Registro Nacional de Bases de Datos.

13. DERECHOS DE LOS TITULARES

Conforme al artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el Titular de los datos personales tiene derecho a:

- a)** Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a COLVIVIENDA, en su condición de Responsable del Tratamiento. Este derecho podrá ejercerse, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b)** Solicitar prueba de la autorización otorgada, salvo cuando la ley disponga que esta no es necesaria.
- c)** Ser informado, previa solicitud, respecto del uso que se ha dado a sus datos personales.
- d)** Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la normativa vigente, una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante COLVIVIENDA.
- e)** Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y la supresión procederán siempre que no exista un deber legal o contractual que impida su eliminación.
- f)** Acceder de forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
- g)** Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles o sobre datos de niñas, niños y adolescentes. La respuesta a tales preguntas es facultativa.
- h)** Solicitar la revisión humana de las decisiones en las que hayan intervenido sistemas de inteligencia artificial, en los términos del numeral 11.4 de esta Política.

Estos derechos podrán ser ejercidos por el Titular, por sus causahabientes, por su representante o apoderado, y por quien actúe por estipulación a favor de otro o para otro.

14. DEBERES DE COLVIVIENDA

En su condición de Responsable del Tratamiento, COLVIVIENDA asume los deberes previstos en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 y, en particular, se obliga a:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
- Solicitar y conservar copia de la autorización otorgada por el Titular.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información y comunicar oportunamente al Encargado del Tratamiento todas las novedades, rectificaciones y supresiones.
- Tramitar las consultas y reclamos en los términos señalados en la ley y en esta Política.
- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- 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.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

15. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE HABEAS DATA

15.1. Requisitos de la solicitud

Para la radicación y atención de consultas y reclamos, el Titular deberá suministrar la siguiente información:

- Nombres y apellidos completos y número de documento de identificación.
- Datos de contacto: dirección física y/o electrónica y teléfonos.
- Medio por el cual desea recibir la respuesta.

- Descripción clara de los hechos que dan lugar a la solicitud y del derecho que desea ejercer: conocer, actualizar, rectificar, acceder, solicitar prueba de la autorización, revocarla o suprimir el dato.
- Documentos que se quieran hacer valer, cuando aplique.
- Firma del solicitante, cuando aplique.

Cuando la solicitud sea presentada por un tercero, deberá acreditarse la calidad en que actúa mediante poder, documento de representación o prueba de la calidad de causahabiente, según corresponda.

15.2. Consultas

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

15.3. Reclamos

El Titular que considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrá presentar un reclamo, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- Si el reclamo resulta incompleto, COLVIVIENDA requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- Si COLVIVIENDA no es competente para resolver el reclamo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- Una vez 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. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término, COLVIVIENDA 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.

15.4. Requisito de procedibilidad

De conformidad con el artículo 16 de la Ley 1581 de 2012, el Titular solo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante COLVIVIENDA.

15.5. Revocatoria de la autorización y supresión del dato

El Titular podrá solicitar en cualquier momento la revocatoria de la autorización y/o la supresión de sus datos personales. La solicitud podrá referirse a la totalidad de las finalidades o únicamente a algunas de ellas, como las de mercadeo o comunicación comercial. COLVIVIENDA no podrá acceder a la supresión cuando exista un deber legal o contractual que le imponga conservar la información, situación que será informada al Titular de manera motivada.

16. ÁREA RESPONSABLE Y CANALES DE ATENCIÓN

El Departamento Jurídico de COLVIVIENDA, en su calidad de Oficial de Protección de Datos Personales, es la dependencia encargada de dar trámite a las peticiones, consultas y reclamos de los Titulares y de velar por la implementación y el cumplimiento de esta Política. Los canales habilitados son:

Correo electrónico: tratamientodedatos@colvivienda.com.co

Dirección física: Carrera 14 # 49 – 57, barrio Colombia, Barrancabermeja, Santander.

Teléfono: (+57) (607) 607 5757 – (+57) 317 88 99 000.

Sitio web: www.colvivienda.com.co/proteccion-de-datos-personales

Horario de atención: El establecido en nuestra página web: www.colvivienda.com.co

17. MEDIDAS DE SEGURIDAD Y RESPONSABILIDAD DEMOSTRADA

COLVIVIENDA adopta medidas técnicas, humanas y administrativas razonables y demostrables para otorgar seguridad a los registros y evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. Entre otras:

- Control de acceso a los sistemas de información mediante credenciales individuales y perfiles diferenciados según el rol.

- Suscripción de acuerdos de confidencialidad con empleados, contratistas y proveedores.
- Capacitación periódica del personal en protección de datos personales y en el uso responsable de sistemas de inteligencia artificial.
- Copias de respaldo y planes de continuidad.
- Custodia de los archivos físicos en áreas de acceso restringido.
- Registro y trazabilidad de los accesos y de las operaciones de tratamiento.
- Revisión periódica de la efectividad de las medidas adoptadas.

En desarrollo del principio de responsabilidad demostrada previsto en el artículo 2.2.2.25.6.1 del Decreto 1074 de 2015, COLVIVIENDA documenta y conserva la evidencia de las medidas implementadas, y las pondrá a disposición de la Superintendencia de Industria y Comercio cuando esta lo requiera.

18. GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD

COLVIVIENDA cuenta con un procedimiento interno para la identificación, contención, análisis, remediación y documentación de los incidentes de seguridad que afecten datos personales.

Cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares, COLVIVIENDA informará el incidente a la Superintendencia de Industria y Comercio a través del canal dispuesto para el efecto en el Registro Nacional de Bases de Datos, dentro de los términos y con la información exigida por dicha autoridad.

Adicionalmente, cuando el incidente pueda generar un riesgo relevante para los derechos de los Titulares afectados, COLVIVIENDA les comunicará de manera oportuna, clara y suficiente la naturaleza del incidente, los datos comprometidos, las medidas adoptadas y las recomendaciones para mitigar sus efectos.

19. REGISTRO NACIONAL DE BASES DE DATOS

En cumplimiento del Capítulo 26 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015, del Decreto 090 de 2018 y de la Circular Externa 003 de 2018 de la Superintendencia de Industria y Comercio, COLVIVIENDA inscribirá y mantendrá actualizadas sus bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos, en la medida en que se encuentre dentro del ámbito de los sujetos obligados.

Para tal efecto, la Compañía atenderá los plazos aplicables a la actualización anual del registro, al reporte semestral de los reclamos presentados por los Titulares y al reporte de los cambios sustanciales, entendiendo por tales, entre otros, las

modificaciones a las finalidades del tratamiento, a los Encargados, a los canales de atención, a las clases de datos tratados, a las medidas de seguridad, a las transferencias y transmisiones internacionales y a la presente Política.

20. CONSERVACIÓN Y VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS

Los datos personales se conservarán durante el tiempo que resulte necesario para cumplir las finalidades que motivaron su recolección y, en todo caso, mientras subsista la relación contractual o el vínculo con el Titular.

Finalizada dicha relación, los datos se conservarán durante los términos exigidos por las normas comerciales, contables, tributarias, laborales y de archivo aplicables, y durante los plazos de prescripción de las acciones legales que puedan derivarse de la relación. Vencidos estos términos, los datos serán suprimidos o anonimizados de manera segura.

Las bases de datos permanecerán vigentes mientras se mantenga la necesidad de cumplir las finalidades señaladas y no se solicite su supresión por el Titular, siempre que no exista un deber legal o contractual de conservarlas.

21. SITIO WEB, COOKIES Y CANALES DIGITALES

El sitio web de COLVIVIENDA puede utilizar cookies y tecnologías similares para permitir su funcionamiento, recordar las preferencias del usuario y obtener información estadística sobre la navegación. El usuario podrá configurar su navegador para aceptar, rechazar o eliminar las cookies. La desactivación de algunas de ellas puede afectar el funcionamiento de determinadas secciones del sitio.

Los formularios de contacto, los canales de atención digital y los asistentes conversacionales disponibles en el sitio web se encuentran sujetos a esta Política. En dichos canales se pondrá a disposición del usuario el aviso de privacidad correspondiente antes de la recolección de sus datos.

22. MODIFICACIONES A LA POLÍTICA

COLVIVIENDA se reserva el derecho de modificar esta Política en cualquier momento. Cualquier cambio sustancial, en especial el relacionado con la identificación del Responsable o con las finalidades del tratamiento, será comunicado a los Titulares antes de implementar la nueva política o a más tardar al momento de su implementación, a través de medios eficientes de comunicación tales como el correo electrónico registrado, la publicación en el sitio web y los avisos en las oficinas de atención.

Cuando el cambio consista en la incorporación de finalidades nuevas o sustancialmente distintas, COLVIVIENDA obtendrá una nueva autorización de los Titulares respecto de dichas finalidades. La versión vigente de esta Política estará permanentemente disponible en el sitio web de la Compañía.

23. VIGENCIA

La presente Política, correspondiente a la Versión 3, rige a partir del 29 de agosto de 2026 y deroga la Versión 2 del veintiuno (21) de diciembre de dos mil diecisiete (2017).
