Política de tratamiento de datos personales

Incasa Inmobiliaria
Versión 1.0 · Fecha de aprobación y entrada en vigor: 1 de noviembre de 2026 · Aprobada por: Gerencia General

¿Necesita ejercer sus derechos?
Escríbanos a servicioalcliente@incasainmobiliaria.co
Av. 9 Norte No. 18N-39, Granada, Cali.

1. Presentación y marco normativo

En INCASA valoramos su confianza y respetamos su privacidad. Esta política explica cómo tratamos sus datos personales, para qué los utilizamos y cómo puede ejercer sus derechos.

Se adopta conforme al artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012, sus disposiciones reglamentarias incorporadas en el Decreto 1074 de 2015 y las demás normas aplicables.

2. Responsable del tratamiento

Razón social: Incasa Inmobiliaria NC Group S.A.S.
NIT: 900.604.623-6
Domicilio: Cali, Colombia.
Dirección: Avenida 9 Norte No. 18N-39, barrio Granada.
Correo de atención: servicioalcliente@incasainmobiliaria.co.
Teléfono: 316 8347765.
Persona o área encargada de protección de datos: Gerencia Administrativa.

En este documento, la sociedad se denomina INCASA.

La persona o área designada coordinará la aplicación de esta política y la atención de solicitudes. Servicio al Cliente podrá recibirlas y trasladarlas, sin que ello modifique la responsabilidad de INCASA.

3. Alcance y conceptos

Esta política se aplica a los datos personales tratados en las actividades inmobiliarias y administrativas de INCASA, mediante documentos físicos, sistemas digitales, sitio web, formularios, correo electrónico, mensajería, atención presencial, cámaras de seguridad y contenidos comerciales.

Comprende información de interesados, propietarios, compradores, arrendatarios, codeudores, representantes, colaboradores, candidatos, contratistas, proveedores y visitantes, según su relación con la empresa.

Dato personal: información que identifica o permite identificar a una persona natural.

Titular: persona a quien pertenece la información.

Tratamiento: actividades como recolección, almacenamiento, consulta, uso, circulación y eliminación de datos.

Responsable: quien decide sobre la base de datos o su tratamiento.

Encargado: quien trata datos por cuenta del responsable.

INCASA observará los principios de legalidad, finalidad, libertad, calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

4. Información que podemos tratar

Según la relación y el servicio solicitado, INCASA podrá tratar:

- Datos de identificación y contacto.
- Preferencias de búsqueda, presupuesto y requerimientos inmobiliarios.
- Información sobre inmuebles y documentos asociados con su comercialización o administración.
- Información contractual, económica, bancaria y tributaria necesaria.
- Comunicaciones, solicitudes, comprobantes y soportes de gestión.
- Información necesaria para procesos de selección, vinculación laboral y contratación de proveedores.
- Imágenes captadas mediante cámaras de seguridad.
- Imagen, voz y otros datos incluidos en contenidos comerciales autorizados.

La recolección se limitará a información pertinente y necesaria. Los datos financieros y crediticios sujetos a un régimen especial se tratarán conforme a las normas y autorizaciones correspondientes.

5. Finalidades

Según corresponda y con la autorización exigible, los datos podrán utilizarse para:

Servicios inmobiliarios

- Atender consultas y solicitudes.
- Identificar necesidades, presentar inmuebles y coordinar visitas.
- Gestionar venta, arrendamiento, administración y avalúos.
- Verificar documentación y adelantar estudios y trámites precontractuales.
- Preparar y administrar contratos, entregas, devoluciones, liquidaciones, facturación y pagos.
- Coordinar reparaciones y mantenimiento.
- Atender peticiones, quejas, reclamos y controversias.

Gestión administrativa y cumplimiento

- Gestionar relaciones laborales, procesos de selección y contratación de proveedores.
- Cumplir obligaciones legales, contables, tributarias y de seguridad social.
- Prevenir fraude y atender requerimientos de autoridades competentes.
- Ejercer o defender derechos dentro de actuaciones administrativas o judiciales.

Seguridad y comunicaciones comerciales

- Proteger personas, instalaciones y bienes mediante videovigilancia.
- Producir y difundir contenido comercial autorizado.
- Enviar información publicitaria sobre inmuebles y servicios cuando el titular lo autorice.

Los datos no se utilizarán para finalidades incompatibles con las informadas. Las nuevas finalidades que requieran autorización se someterán previamente a consideración del titular.

6. Autorización

INCASA solicitará autorización previa e informada cuando sea necesaria y conservará evidencia que permita consultarla posteriormente.

Al recoger los datos, informará las finalidades, los derechos del titular, la identificación del responsable y los canales de atención. La autorización podrá obtenerse mediante mecanismos escritos, electrónicos, orales o conductas inequívocas legalmente válidas. El silencio no constituye autorización.

La navegación por el sitio, la recepción de un servicio o la vinculación laboral no autorizan por sí solas usos publicitarios de los datos o de la imagen.

Las autorizaciones comerciales opcionales se diferenciarán de las necesarias para atender la solicitud o gestionar la relación correspondiente.

7. Datos sensibles y de menores

Los datos sensibles incluyen información de salud, biometría, origen étnico, convicciones y otras categorías especialmente protegidas.

Cuando excepcionalmente proceda su tratamiento, INCASA informará su finalidad y el carácter facultativo de suministrarlos, y obtendrá autorización explícita cuando corresponda. No condicionará actividades al suministro de datos sensibles.

Los datos de niños, niñas y adolescentes se tratarán únicamente cuando resulte legalmente procedente, respetando su interés superior y sus derechos, con intervención de su representante y considerando su opinión según su madurez y capacidad de comprensión.

8. Videovigilancia

INCASA cuenta con cámaras para proteger a las personas, las instalaciones y los bienes, controlar accesos y verificar incidentes de seguridad.

Las imágenes se utilizarán para esas finalidades y para atender solicitudes o requerimientos legalmente procedentes. No se emplearán para publicidad ni se divulgarán en redes sociales.

Se instalarán avisos visibles antes de ingresar a las zonas vigiladas, identificando al responsable, las finalidades, los derechos y la forma de consultar esta política. Las cámaras no se ubicarán en baños ni en espacios destinados a actividades íntimas; su ubicación y alcance deberán ser necesarios y proporcionales.

Los fragmentos relacionados con incidentes, reclamaciones o requerimientos podrán preservarse durante el período necesario y justificado, con acceso restringido.

Solo accederán las personas designadas por INCASA, sujetas a confidencialidad. Se registrarán las consultas, extracciones y entregas, indicando quién accede, el motivo, el material consultado y la fecha.

Los titulares podrán solicitar acceso a sus imágenes, indicando fecha, hora aproximada y lugar. Se verificará su identidad y se protegerá la información de terceros mediante recorte, difuminación u otras medidas apropiadas.

La entrega a autoridades o terceros requerirá fundamento legal válido. La aprobación interna de un directivo no sustituye los requisitos legales de divulgación.

9. Fotografías y videos comerciales

INCASA podrá producir fotografías, recorridos virtuales y videos para promocionar inmuebles y presentar sus servicios, contando con los permisos y autorizaciones correspondientes.

Antes de las tomas, coordinará el acceso y los permisos de producción y publicación con la persona facultada para otorgarlos, respetando los derechos de los ocupantes.

Cuando una persona resulte identificable por su imagen, voz u otros datos, se obtendrá previamente autorización expresa e informada para el uso comercial. Esto incluye colaboradores, asesores, clientes y terceros.

La autorización precisará la finalidad, los medios de difusión y la duración o criterio de conservación. Según lo autorizado, podrá comprender sitio web, portales inmobiliarios, redes sociales, mensajería y campañas publicitarias.

La participación personal en contenidos promocionales será voluntaria. El permiso para fotografiar un inmueble no sustituye la autorización de las personas que aparezcan.

Se evitará publicar documentos, fotografías familiares, pantallas, placas y otros elementos que revelen información personal. Cuando corresponda, se retirarán del encuadre o se difuminarán.

Los proveedores de fotografía, edición, video y publicidad deberán respetar las condiciones de tratamiento, seguridad y confidencialidad aplicables. También se verificarán los derechos de uso del material producido.

Al finalizar la comercialización, se retirarán o actualizarán los anuncios bajo control de INCASA. La reutilización institucional del material requerirá que los permisos y autorizaciones comprendan ese uso.

Los titulares podrán solicitar el cese del uso publicitario de sus datos. Las grabaciones de seguridad no se reutilizarán como contenido comercial.

10. Proveedores y terceros

INCASA podrá comunicar información necesaria a proveedores tecnológicos, aseguradoras, contratistas y participantes de las operaciones inmobiliarias, con autorización o fundamento legal y para las finalidades informadas.

Se distinguirá entre quienes actúan por cuenta de INCASA y quienes deciden sobre su propio tratamiento. Los encargados estarán sujetos a instrucciones, confidencialidad, seguridad y condiciones contractuales apropiadas.

Las transferencias y transmisiones internacionales deberán cumplir las reglas aplicables. Esta política no constituye una autorización general para entregar datos a cualquier tercero.

11. Sitio web y tecnologías de seguimiento

Los formularios informarán las finalidades de recolección y enlazarán esta política.

Si se utilizan cookies, herramientas de analítica, publicidad u otras tecnologías que traten datos personales, INCASA informará su funcionamiento y solicitará las autorizaciones exigibles.

12. Derechos de los titulares

El titular podrá:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos.
- Solicitar prueba de la autorización, salvo las excepciones legales.
- Obtener información sobre el uso dado a sus datos.
- Acceder gratuitamente a sus datos personales.
- Solicitar la supresión y revocar la autorización cuando proceda.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, después de agotar el trámite de consulta o reclamo ante el responsable o encargado.

La supresión o revocatoria no procederá respecto de información que deba conservarse por una obligación legal o contractual. Esta excepción no habilita usos publicitarios no autorizados.

13. Consultas y reclamos

Las solicitudes se dirigirán al área encargada de protección de datos:

Correo: servicioalcliente@incasainmobiliaria.co.
Dirección: Avenida 9 Norte No. 18N-39, barrio Granada, Cali.

Deberán identificar al titular, describir la petición e indicar un medio de respuesta. Los reclamos incluirán los hechos y podrán acompañarse de soportes.

INCASA verificará la identidad y, cuando corresponda, la representación o calidad del solicitante, sin exigir información excesiva.

Consultas

Se responderán dentro de diez (10) días hábiles desde su recepción. Si es necesario ampliar el término, se informarán antes de su vencimiento los motivos y la fecha de respuesta, sin superar cinco (5) días hábiles adicionales.

Reclamos

Se responderán dentro de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente a su recepción. Si se requiere ampliación, se informarán oportunamente los motivos y la fecha de respuesta, sin exceder ocho (8) días hábiles adicionales.

Si el reclamo está incompleto, se requerirá su corrección dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. Transcurridos dos (2) meses desde el requerimiento sin subsanarlo, se entenderá desistido.

Recibido el reclamo completo, se registrará “reclamo en trámite” y su motivo dentro de dos (2) días hábiles, manteniendo la anotación hasta su decisión.

Si quien recibe el reclamo no es competente, lo trasladará a quien corresponda dentro de dos (2) días hábiles e informará al interesado.

14. Seguridad y confidencialidad

INCASA adoptará medidas humanas, administrativas y técnicas apropiadas para prevenir pérdida, alteración, consulta y uso no autorizado de los datos.

El acceso se limitará a quienes lo necesiten para sus funciones. Se establecerán compromisos de confidencialidad, controles de acceso y procedimientos para atender incidentes y cumplir los deberes de reporte que correspondan.

La obligación de reserva subsistirá después de terminar la relación laboral o contractual.

15. Conservación y vigencia de las bases de datos

Los datos se conservarán durante el período razonable y necesario para cumplir las finalidades informadas, gestionar la relación y atender obligaciones legales o contractuales.

Los períodos se definirán según la categoría documental, las obligaciones de conservación y la necesidad de atender reclamaciones. No se conservarán indefinidamente por la posibilidad de utilizarlos en el futuro.

Cumplida su finalidad y los términos aplicables, se eliminarán o anonimizarán de forma segura. Para videovigilancia y contenido comercial se aplicarán además las condiciones específicas de esta política.

16. Publicación, revisión y modificaciones

Esta política entrará en vigor en la fecha indicada y estará disponible en el sitio web y mediante los canales de atención.

INCASA revisará su pertinencia al menos una vez al año y cuando cambien los tratamientos, finalidades, proveedores o normas aplicables. La revisión anual es una medida interna y no implica modificar el documento si continúa vigente y adecuado.

Los cambios sustanciales se comunicarán antes de implementarse. Cuando sea necesaria una nueva autorización, se obtendrá antes del tratamiento correspondiente.

INCASA conservará las versiones anteriores y el registro de sus modificaciones.