

INTRODUCCIÓN


La **Agencia de Seguros Prócer Ltda.**, establece el presente Manual, que contiene las condiciones de organización, obligaciones de los implicados e intervinientes en el tratamiento y uso de la información de carácter personal, régimen de funcionamiento, y procedimientos aplicables al tratamiento de datos personales que en el desarrollo de sus funciones propias tenga que solicitar, utilizar, almacenar, corregir, ceder o suprimir.

Estas condiciones se establecen de acuerdo con la siguiente legislación colombiana:

- Constitución Política, artículo 15.
- Ley 1266 de 2008
- Ley 1581 de 2012
- Decreto 1377 de 2013

El precepto constitucional que se desarrolla en este documento es el de “**habeas data**”, derecho que garantiza y protege todo lo relacionado con el conocimiento, actualización, rectificación y oposición de la información personal contenida en bases de datos y archivos, y el cual ha sido desarrollado y protegido mediante la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y reglamentado por el Decreto 1377 de 2013.

El derecho de habeas data debe entonces entenderse como un derecho fundamental autónomo que se compone de dos elementos, la autodeterminación informática y la libertad.

	MANUAL PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES (HABEAS DATA)	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		FECHA:
		REVISADO Y APROBADO:

ALCANCE

Aplica para todo el personal que maneje o facilite datos personales a la organización para informarles sobre el tratamiento de los datos personales y permitir a los titulares de los datos ejercer su derecho de habeas data, estableciendo el procedimiento necesario que éstos deben seguir si desean conocer, actualizar, rectificar y oponerse a los datos que se encuentren en nuestras bases de datos, lo anterior está orientado a proteger y garantizar todo lo relacionado al tratamiento de datos personales, y los derechos de tipo fundamental que tienen todas las personas naturales.

DEFINICIONES


LEY ESTATUTARIA 1581 DE 2012

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- **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;
- **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;
- **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

DECRETO 1377 DE 2013

- **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de 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.

- **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es Responsable del Tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos 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.

	MANUAL PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES (HABEAS DATA)	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		FECHA:
		REVISADO Y APROBADO:

POLITICAS DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES

1. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El responsable del tratamiento de sus datos personales es la **AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA**, identificado con NIT. 901.023.220-1, con sede principal en la **CRA 7 NO 32-33 oficina 1302** de Bogotá D.C, Portal Web: www.segurosprocer.com.co, PBX **+57(1) 746 0927**; recolecta, almacena, usa, circula, suprime datos personales correspondiente a personales naturales con quienes tiene o a tenido relación.

FINALIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

La AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA, tiene una base de datos de información comercial que ha venido utilizando para fines propios de su objeto social.

Los datos que utiliza la AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA para la normal comunicación con sus prospectos y clientes, tiene que ver con sus datos de identificación, esto es nombres y apellidos, cargo, profesión u oficio y correo electrónico, adicionalmente, la AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA utiliza datos de contacto de la compañía: teléfonos (oficina y móvil), correo electrónico, cargo, nombre e identificación de la empresa, número de empleados, plataformas tecnológicas, dirección y datos básicos de contactos en las compañías, tales como nombres, cargos, teléfonos y extensiones.

La AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA hace uso de los datos proporcionados a lo largo de la trayectoria de sus relaciones con los clientes, tales como almacenamiento de documentos que pueden o no contener firma e información personal de éstos cuando se trata de personas naturales, o de los socios, empleados, contratistas o dependientes en el caso de personas jurídicas; así como cotizaciones presentadas, productos o servicios prestados e información propia de gestión del área comercial y financiera.

La recolección de datos personales y su tratamiento automatizado tienen como finalidad facilitar la gestión, administración, mejora y ampliación de los distintos servicios, la elaboración de estadísticas, la gestión o seguimiento de incidencias,

así como el envío de comunicaciones, y cualquier otro fin que en el ejercicio de su objeto social la AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA requiera.

Así las cosas, los datos personales son utilizados por las áreas; comercial, administrativa, financiera y servicio al cliente para las siguientes finalidades:

- Creación y conservación de los documentos legalmente exigidos por las normas contables, requerimientos judiciales o administrativo.
- El proceso de cotización y negociación con las compañías aseguradoras.
- Tratamiento de sus datos personales en nuestras actividades de mercadeo.
- Adaptación de nuestros servicios para responder mejor a sus intereses, campañas de actualización de datos.
- Ejecución y cumplimiento de los contratos que se celebren
- Envío de comunicaciones o información comercial por correo electrónico o a direcciones físicas.
- Elaboración de estudios técnicos, actuariales, estadísticos, encuestas, análisis de mercados.
- Transmisión y transferencia de datos personales para la celebración y/o renovación de contratos de Seguros.
- Mejorar los servicios que ofrece la AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA.
- Control y prevención de fraude, así como el control de lavado de activos
- Gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- Envío de información inherente a la actividad aseguradora (educación financiera, encuesta de satisfacción de clientes, ofertas comerciales).

EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL TITULAR DE LOS DATOS PERSONALES PARA CONOCER, ACTUALIZAR, RECTIFICAR Y SUPRIMIR SU INFORMACIÓN.

El usuario podrá ejercer su derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir los datos personales que haya suministrado a la AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA, radicando una comunicación, a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico: gerencia@asistenciaautos.com.co
- Correo directo dirigido a Dirección General en la calle CRA 7 No. 32 – 33 oficina 1302 de Bogotá D.C. Colombia.

De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 20 del Decreto 1377 de 2013, los derechos de los titulares establecidos en la Ley, podrán ejercerse por:

- El Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición 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.

La petición o derecho que ejercita el titular de los datos personales, debe contener, nombres y apellidos del usuario y los datos de contacto para recibir notificaciones.

Este derecho se podrá ejercer, 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 por su titular.

El titular de los datos personales podrá solicitar a la AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA copia de los datos que posee sobre el mismo, asimismo, actualizará, rectificará o eliminará los datos cuando éstos resulten inexactos, incompletos o hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad inicial.

El titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales una vez cada mes calendario y cada vez que existan modificaciones sustanciales de las políticas de datos de AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA.

En cumplimiento de lo anterior, se establece el siguiente procedimiento:

TRÁMITE DE LAS CONSULTAS Y RECLAMOS FORMULADOS

Consultas:

Los Titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier base de datos de la AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA.

AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA suministrará a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular. La consulta se formulará por escrito, en las áreas que se indicaron en el numeral 4, siempre y cuando sea el titular de los datos.

La consulta será atendida en un término de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma; cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando 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.

Reclamos:

El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos de AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, podrán presentar un reclamo ante AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:


- El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a la AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA, con la siguiente información:

- Identificación del Titular
 - La descripción de los hechos que dan lugar al reclamo
 - La dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer
- Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo 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. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, 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, el mismo se gestionará en un término no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos por los cuales AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA no ha podido culminar el trámite 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.

REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN Y/O SUPRESIÓN DEL DATO

Los titulares podrán en todo momento solicitar a la AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA como responsable del tratamiento la supresión de sus datos personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos.

La AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA como responsable del tratamiento llevará un control del recibo de solicitud de supresión de datos o revocatoria de autorización, incluyendo su fecha de recepción. El término máximo para atender la revocatoria y/o supresión de datos será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos por los

	MANUAL PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES (HABEAS DATA)	CÓDIGO:
		VERSIÓN: 01
		FECHA:
		REVISADO Y APROBADO:

cuales la AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA no ha podido culminar el trámite 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.

Si vencido el término legal respectivo, AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA no hubiese eliminado los datos personales, el titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales, de acuerdo al procedimiento descrito en el artículo 22 de la Ley 1581 de 2012.

AUTORIZACION DEL TITULAR

Se requiere la autorización previa, expresa e informada del titular para el uso de sus datos personales, la cual la AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA deberá obtener de acuerdo con lo descrito en el procedimiento para recolección, almacenamiento, uso, circulación y suspensión de la información, contenida en el documento.

La AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA considera que los anteriores son mecanismos eficientes de comunicación.

DEBERES COMO ENCARGADO DEL TRATAMIENTO

La AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA, sin perjuicio de las disposiciones previstas en la ley 1581 de 2012, deberá cumplir con los siguientes deberes:

- Garantizar al titular de la información, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del habeas data.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley 1581 de 2012, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad de necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información que suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del

tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las medidas necesarias para que la información suministrada se mantenga actualizada.

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

DATOS SENSIBLES

Para efectos de la Ley de protección de datos personales y de las presentes políticas de tratamiento de datos personales, se entiende por datos sensibles aquellos relacionados con la intimidad del titular, 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.

AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA reitera su carácter apolítico, así como que se trata de una entidad sin orientaciones religiosas o étnicas excluyentes. Sin embargo, el titular de la información personal, no está obligado a suministrar datos

sensibles, por lo tanto, cualquier solicitud de los mismos requerirá autorización expresa.

DATOS PERSONALES DE LOS MENORES DE EDAD

Los datos personales que reposen en las bases de datos de AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA sobre niños, niñas y adolescentes y que sean necesarios para la prestación de los servicios de AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA, serán utilizados única y exclusivamente de manera enunciativa en el registro y cumplimiento de requisitos legales.

AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA asegura su protección de conformidad con la Constitución Política y la Ley.

En todo caso, cualquier uso de los datos de los menores de edad que se encuentren registrados en las bases de datos de AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA o que se soliciten deberán ser autorizados expresamente por el representante legal del niño, niña o adolescente, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad de entender el asunto.

De igual manera la AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA facilitará a los representantes legales de los menores, la posibilidad de que puedan ejercer los derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición de los datos de sus tutelados.

ENTREGA DE INFORMACIÓN PERSONAL A PROVEEDORES DE SERVICIOS

Es posible que para cumplir con la relación contractual la AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA sostenga con el titular de la información que ésta sea entregada o compartida con proveedores para las finalidades autorizadas por el titular o las previstas en la ley, tales como compañías aseguradoras, ajustadores de siniestros, investigadores, instituciones y/o profesionales de la salud, call centers, distribuidores y profesionales en prevención, intermediarios de seguros, personas naturales o jurídicas que presten servicios profesionales para efectuar estadísticas, desarrollo de software y cualquier otra actividad para llevar a cabo el objeto social de la AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA, y prestar correctamente el servicio. Siempre que su información sea entregada o

compartida con proveedores, la AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA se asegurará de establecer unas condiciones que vinculen al proveedor a las políticas de privacidad de éstas, de tal forma que la información personal del Titular se encuentre protegida, así mismo, se establecerán acuerdos de confidencialidad para el manejo de la información y obligaciones responsable-encargado cuando el tipo de entrega lo amerite.

Para el efecto la AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA garantizará que en todas las relaciones comerciales y contractuales en donde se transmita información personal a un proveedor de servicios, se garantizará la realización de auditorías aleatorias preventivas y a que la política de seguridad de protección de bases de datos sea divulgada al interior de dichas compañías para la aplicación en todos sus dependientes y contratistas.

PREFERENCIAS PARA EL ENVÍO DE INFORMACIÓN COMERCIAL, PUBLICIDAD Y OFERTAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.

Los titulares de la información personal podrán contactarse con la AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA por los medios señalados para el ejercicio de los derechos que les asisten como titulares con el fin de manifestar sus preferencias para el envío de ofertas comerciales, de publicidad e información sobre productos y servicios, igualmente podrán solicitar la cancelación del envío de éstas ofertas, sin perjuicio de la AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA pueda continuar enviando información que resulte necesaria para la ejecución de la relación contractual.

Nuestro objetivo es cumplir con la solicitud de cancelación efectuada por el titular dentro de un plazo razonable, sin embargo, en caso de que la AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA haya compartido la información personal con anterioridad al recibo de la solicitud de cancelación, de acuerdo a la autorización otorgada previamente por el titular, no se podrá garantizar que éste no vuelva a recibir la información descrita cuando la base de datos en que se almacene la información no sea responsabilidad de la AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA.

MEDIDAS DE SEGURIDAD ADOPTADAS CON RELACIÓN AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA informa a los titulares de los datos personales que ha adoptado las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos y para evitar su alteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado.

Los datos personales que el titular de la información suministre a la AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA bajo cualquier medio, tales como el nombre, identificación, edad, género, dirección, teléfono y correo electrónico, serán administrados de forma confidencial, con las debidas garantías constitucionales, legales y demás normas aplicables a la protección de datos personales.

La información será incorporada en las diferentes bases de datos que maneja la AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA, y cuya responsabilidad y manejo está a cargo de la AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA.

La AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA cuenta con protocolos de seguridad y de acceso a los sistemas de información. El acceso a las diferentes bases de datos se encuentra restringido incluso para nuestros empleados y colaboradores.

Nuestros funcionarios se encuentran comprometidos con la confidencialidad y manipulación adecuada de las bases de datos atendiendo a las políticas sobre tratamiento de la información establecida en la Ley.

Sólo personal autorizado puede acceder a él y por tanto a los datos personales de nuestros clientes y/o prospectos bajo un sistema protegido con contraseñas.

Por lo anterior, AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA otorgará las garantías y asumirá las obligaciones o responsabilidades por pérdida o sustracción de información de su sistema informático únicamente cuando por negligencia o dolo, un tercero no autorizado acceda a la información, y procurará de manera diligente y prudente la seguridad de la información en medio digital o físico.

VIGENCIA DEL TRATAMIENTO DE DATOS

La información suministrada por los titulares, permanecerá almacenada por el término necesario para el cumplimiento de los fines para los cuales fue incorporada.

ACEPTACIÓN DE LAS PRESENTES POLÍTICAS

El titular de los datos personales declara que ha leído y acepta la presente Política de Tratamiento de datos Personales de AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA.

Teniendo en cuenta que existe una relación recurrente entre los titulares de los datos personales y AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA, y que AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA ha solicitado de manera explícita a sus clientes, prospectos, colaboradores y contratistas las autorizaciones para continuar con el tratamiento de datos personales ya recolectados, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10 del Decreto 1377 de 2013; AGENCIA DE SEGUROS PRÓCER LTDA continuará usando los datos almacenados necesarios para ofrecer los servicios para el normal funcionamiento, mientras el Titular no contacte al Responsable para solicitar la supresión de sus datos personales en los términos legales, sin perjuicio de la facultad que tiene el titular de ejercer en cualquier momento sus derechos y pedir la eliminación del dato.