

MANUAL DE POLÍTICA DE TRATAMIENTO EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
AGENCIA DE SEGUROS EL LIBERTADOR LTDA.

1. Aspectos generales
 - 1.1. Derecho de Habeas Data.
 - 1.2. Información General
 - 1.3. Aplicación.
 - 1.4. Alcance.
 - 1.5. Definiciones.
2. Principios
 - 2.1. Principios rectores.
 - 2.2. Desarrollo de los principios.
3. Derechos de los titulares
 - 3.1. Derechos
 - 3.2. Vigencia
 - 3.3. Actualización de datos.
 - 3.4. Autorización para recolección de datos personales.
4. Obligaciones
 - 4.1. Deberes en calidad de responsable del tratamiento.
 - 4.2. Deberes del encargado del tratamiento.
5. Tratamiento.
6. Consultas, quejas, reclamos y peticiones.
 - 6.1. Consultas
 - 6.2. Reclamos
 - 6.3. Quejas ante la superintendencia de industria y comercio.
7. Seguridad
8. Modificaciones

POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE AGENCIA DE SEGUROS EL LIBERTADOR LTDA.

I. ASPECTOS GENERALES

1.1. DERECHO DE HABEAS DATA.

El Art.15 de la Constitución Política establece el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos tanto de entidades públicas como privadas. Así mismo, y de acuerdo con la Sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional, este derecho comprende otras facultades como las de autorizar el Tratamiento, incluir nuevos datos o excluirlas o suprimirlos de una base de datos o archivo.

El 17 de octubre del año 2012 se expidió la Ley 1581 “General de Protección de Datos Personales”, que desarrolla el derecho de Hábeas Data desde una perspectiva más amplia que la financiera y crediticia mencionada anteriormente. De tal manera, que cualquier Titular de datos personales tiene la facultad de controlar la información que de sí mismo ha sido recolectada en cualquier base de datos o archivo, administrado por entidades privadas o públicas. Bajo esta Ley General es Titular la persona natural. Solamente, en situaciones especiales previstas por la Corte Constitucional en la Sentencia C- 748 de 2011, podría llegar a serlo la persona jurídica.

Junto con el Decreto 1377 de 2013, trae unas garantías e instrumentos diseñados para garantizar la vigencia del referido derecho fundamental. En este contexto, el objeto de este documento consiste en desarrollar dichas garantías e instrumentos teniendo en cuenta nuestra condición de Responsables del tratamiento de datos personales.

1.2 INFORMACIÓN GENERAL AGENCIA DE SEGUROS EL LIBERTADOR LTDA.

AGENCIA DE SEGUROS EL LIBERTADOR LTDA, identificada con NIT. 900957271-1 tiene su domicilio en la Carrera 13 No. 26 – 45, Piso 17; en la ciudad de Bogotá. Generalmente, los Datos Personales que LA AGENCIA puede llegar a recibir o acceder, incluyen pero no se limitan al nombre, datos de identificación y de contacto de personas naturales, información acerca de sus ingresos, información médica, sexo, edad, nivel educativo, entre otros, los cuales son obtenidos a través del proceso de promoción, cotización y compra de seguros a través de los canales de comercialización habilitados por ésta.

LA AGENCIA, dentro del desarrollo de su objeto social, recibe, transmite y trata Datos Personales para desarrollar de forma correcta las actividades misionales y de acuerdo con sus estatutos, su objeto social, y la ley.

En adelante AGENCIA DE SEGUROS EL LIBERTADOR LTDA será nombrada como LA AGENCIA.

1.3. APLICACIÓN

Esta política se aplicará a todo Tratamiento de Datos Personales realizados a través de LA AGENCIA o por cualquier mecanismo desarrollado por ésta, sus empleados y, en lo que corresponda, por aquellos

terceros con los que LA AGENCIA acuerde en todo o parte de la realización de cualquier actividad relativa a o relacionada con el Tratamiento de Datos Personales de los cuales sea responsable.

La Política y los procedimientos previstos en este Manual buscan desarrollar de manera suficiente el derecho constitucional al Hábeas Data que tienen todas las personas respecto de las cuales LA AGENCIA haya recogido, administre o conserve información de carácter personal.

En este documento, LA AGENCIA adopta las POLÍTICAS DE PRIVACIDAD, y PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES, para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley de protección de datos personales aplicable, y para la atención de consultas y reclamos de los titulares de los Datos Personales sobre los que LA AGENCIA realiza Tratamiento.

1.4 ALCANCE DE LA POLITICA

Esta Política se aplicará a todo Tratamiento de Datos Personales ocurrido en el territorio colombiano y desarrollado por parte de LA AGENCIA, sus empleados y, en lo que corresponda, por aquellos terceros con los que LA AGENCIA acuerde en todo o parte de la realización de cualquier actividad relativa a o relacionada con el Tratamiento de Datos Personales de los cuales LA AGENCIA sea responsable.

Todos los funcionarios de LA AGENCIA quedan cubiertos bajo esta política. LA AGENCIA adelantará las campañas pedagógicas y de capacitación requeridas, para que las áreas que tienen un mayor nivel de interacción con la administración de datos personales, conozcan la nueva Ley y las disposiciones adoptadas por LA AGENCIA para asegurar su cumplimiento.

Así mismo, a nuestros aliados comerciales, Proveedores y Contratistas de LA AGENCIA que tengan acceso a los datos personales de Titulares que los hayan suministrado a LA AGENCIA, se les exigirá el cumplimiento de la Ley y de esta política.

1.5 DEFINICIONES

Con el fin de que los destinatarios de esta política tengan claridad sobre los términos utilizados a lo largo de la misma, a continuación, se incluyen las definiciones que trae la Ley General, así como las referidas a la clasificación de los datos de acuerdo con la Ley Especial.

Las expresiones utilizadas en este Manual tendrán el significado que aquí se les otorga, o el significado que la ley o la jurisprudencia aplicable les den, según dicha ley o jurisprudencia sea modificada con el tiempo.

Autorización: consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de sus Datos Personales.

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento, tanto por entidades públicas como privadas. Incluye aquellos depósitos de datos que constan en documentos y que tienen la calidad de archivos.

Dato Financiero: Dato Personal referido al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen, cuyo Tratamiento se rige por la Ley 1266 de 2008 o las normas que la complementen, modifiquen o adicionen.

Dato Personal: cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Clasificación de los datos bajo la Ley Especial: privados, semiprivados y públicos

Dato privado es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.

Dato Público: es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política aquel 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, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los Datos Públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Dato semiprivado es aquel que no tienen naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo 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 a que se refiere la Ley Especial.

Dato Sensible: es el Dato Personal que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen afiliaciones sindicales, el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas, morales o filosóficas, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos que revelan origen racial y étnico, opiniones políticas, convicciones religiosas, filosóficas o morales, afiliación sindical e información referente a la salud o a la vida sexual.

Por su parte, la Ley General en su decreto reglamentario 1377 del 27 de junio de 2013, adicionó a los ejemplos ya mencionados por la Ley Especial, los referidos a la profesión u oficio, a la calidad de comerciante o de servidor público, y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Así mismo, señaló que estos datos por su naturaleza pueden estar contenidos en registros públicos, gacetas y boletines oficiales, entre otros.

Encargado del Tratamiento: es la 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.

Autorizado: LA AGENCIA y todas las personas bajo la responsabilidad de ésta, que por virtud de la Autorización tienen legitimidad para someter a Tratamiento los Datos Personales del Titular. El Autorizado incluye al género de los Habilitados.

Responsable: es toda persona destinataria de la Política y sujeta al cumplimiento de la misma por realizar actividades de Tratamiento de Datos Personales dentro, en nombre de, en representación de, o para LA AGENCIA, incluyendo pero sin limitarse a, todo aquel que sea empleado, director, representante, contratista, agente, diputado, delegado, accionista, socio, consultor externo, proveedor y cliente de LA AGENCIA

Responsable de Tratamiento: es la 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 Personales.

Titular del Dato Personal: es la persona natural a quien se refiere la información que reposa en una Base de Datos, y quien es el sujeto del derecho de hábeas data.

Transmisión: es la actividad de Tratamiento de Datos Personales mediante la cual se comunican los mismos, internamente o con terceras personas, dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando dicha comunicación tenga por objeto la realización de cualquier actividad de Tratamiento por el receptor del Dato Personal.

Tratamiento de Datos Personales: es toda operación y procedimiento sistemático, electrónico o no, que permita la recolección, conservación, ordenamiento, almacenamiento, modificación, relacionamiento, uso, circulación, evaluación, bloqueo, destrucción y en general, el procesamiento de Datos Personales, así como también su transferencia a terceros a través de comunicaciones, consultas, interconexiones, cesiones, mensajes de datos entre otros.

II. PRINCIPIOS Y REGLAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES LA AGENCIA,

En el desarrollo de sus actividades comerciales LA AGENCIA recolectará, utilizará, almacenará, tratará y transmitirá Datos Personales. En todo Tratamiento de Datos Personales realizado por LA AGENCIA, quien actúa como Responsable de la misma, deberá darse cumplimiento a los principios y reglas establecidos en la Ley y en la Política, con el fin de garantizar el derecho al habeas data de los Titulares y dar cumplimiento a las obligaciones de Ley.

Todos los datos de carácter personal recabados por LA AGENCIA constituyen información relevante para el funcionamiento de la relación comercial. En la relación entre LA AGENCIA y sus usuarios recolectará datos sensibles más no de menores de edad. Comentario: Es inconsistente con párrafo desarrollado en Autorización.

2.1 PRINCIPIOS RECTORES:

A continuación, se relacionan los principios contenidos en la Ley General y en su decreto reglamentario:

Autorización previa: Todo Tratamiento de Datos Personales requiere la Autorización previa, expresa e informada del Titular, salvo que la Ley establezca una excepción a esta regla.

Finalidad autorizada: Toda actividad de Tratamiento de Datos Personales debe obedecer a las finalidades mencionadas en esta Política o en la Autorización otorgada por el Titular del Dato, o en los

documentos específicos donde se regule cada tipo o proceso de Tratamiento de Datos Personales. La finalidad particular del Tratamiento de un Dato Personal debe ser informada al Titular del Dato Personal al obtener su Autorización.

Calidad del Dato: El Dato Personal sometido a Tratamiento debe ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Cuando se esté en poder de Datos Personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, a su discreción someterá a Tratamiento, o solicitar a su Titular la completitud o corrección de la información.

Entrega de información al Titular: Cuando el Titular lo solicite, LA AGENCIA deberá entregarle información sobre la existencia de Datos Personales que le conciernan al solicitante, la finalidad para la cual se recolectan y someten a Tratamiento sus Datos Personales así como el Tratamiento al cual son sometidos los Datos Personales.

Confidencialidad: LA AGENCIA debe siempre realizar el Tratamiento disponiendo las medidas técnicas, humanas y administrativas que resulten necesarias para mantener la confidencialidad del Dato Personal y para evitar que éste sea adulterado, modificado, consultado, usado, accedido, eliminado, o conocido por personas no Autorizadas o por personas Autorizadas y no Autorizadas de manera fraudulenta, o que el Dato Personal se pierda. Todo nuevo proyecto que implique el Tratamiento de Datos Personales deberá ser consultado con la Dirección Jurídica de LA AGENCIA para asegurar el cumplimiento de la Política y de las medidas necesarias para mantener la confidencialidad del Dato Personal.

Acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley 1581 de 2012 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 ley 1581 de 2012; 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;

Seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la ley 1581 de 2012, 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;

Confidencialidad y Tratamiento posterior: Todo Dato Personal que no sea Dato Público debe tratarse por los Responsables como confidencial, aun cuando la relación contractual o el vínculo entre el Titular del Dato Personal y LA AGENCIA haya terminado. A la terminación de dicho vínculo, tales Datos Personales deben continuar siendo Tratados de conformidad con este Manual y de acuerdo con lo dispuesto por la Ley.

Necesidad: Los datos personales registrados en una base de datos deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del Tratamiento, informadas al titular. En tal sentido, deben ser adecuados, pertinentes y acordes con las finalidades para los cuales fueron recolectados

Temporalidad o caducidad: El período de conservación de los datos personales será indefinido en el que el usuario continúe válidamente registrado como tal.

2.2. DESARROLLO PRINCIPIOS:

Autorización previa: Todo Tratamiento de Datos Personales requiere la Autorización previa, expresa e informada del Titular, salvo que la Ley establezca una excepción a esta regla.

LA AGENCIA en desarrollo del principio de legalidad velará porque los datos sean adquiridos, tratados y manejados de manera lícita.

Finalidad Autorizada: Toda actividad de Tratamiento de Datos Personales debe obedecer a las finalidades mencionadas en esta Política o en la Autorización otorgada por el Titular del Dato, o en los documentos específicos donde se regule cada tipo o proceso de Tratamiento de Datos Personales LA AGENCIA recaudará de manera estricta los datos de carácter personal que sean necesarios para el correcto y fluido funcionamiento de la relación comercial, de forma que pueda recibir la información comercial y/o publicitaria relacionada con LA AGENCIA y las empresas del GRUPO BOLIVAR. El usuario asegura y se compromete a entregar información veraz, actualizada, precisa y comprobable.

Cuando LA AGENCIA actúe como Responsable del Tratamiento, es decir cuando esté frente a un Titular que va a adquirir la calidad de cliente o ya la tiene, le informará a éste de manera clara, suficiente y previa acerca de la o las finalidades de la información a ser suministrada. En el evento en que la finalidad cambie o se modifique de tal manera que el Titular de manera razonable no lo espere, le informará a éste de manera previa, con el fin de obtener de nuevo su consentimiento.

De manera general, las principales finalidades del Tratamiento de Datos Personales por parte de LA AGENCIA son, pero no se limitan a:

- a) Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables de LA AGENCIA.
- b) Cumplir los procesos internos de LA AGENCIA en materia de administración de proveedores y contratistas.
- c) Prestar sus servicios de acuerdo con las necesidades particulares de los clientes de LA AGENCIA, y con las actividades realizadas por LA AGENCIA conforme a su naturaleza jurídica de establecimiento de comercio con actividad principal de comercialización de seguros. Como consecuencia de ello, LA AGENCIA tendrá como finalidades para el Tratamiento de los Datos Personales, entre otras, las siguientes:
 - Realizar estudios sobre los productos y servicios ofrecidos
 - Llevar a cabo análisis del comportamiento de los clientes de LA AGENCIA,
 - Enviar información de los productos y servicios ofrecidos y/o prestados por LA AGENCIA, SEGUROS BOLIVAR S.A., SEGUROS COMERCIALES BOLIVAR S.A. y de terceros que tengan vínculo comercial con la agencia

- Desarrollar actividades de conocimiento del perfil comercial del cliente, campañas comerciales, publicitarias y de marketing, relacionadas con productos y servicios de LA AGENCIA y del Grupo Bolívar.
- Para responder las consultas acerca de productos y servicios ofrecidos y/o prestados por LA AGENCIA
- Para la realización de estudios con fines estadísticos y de conocimiento del cliente
- Para enviar información sobre novedades, productos, servicios y ofertas especiales, servicios de atención telefónica, cobranzas u otros de naturaleza similar.
- Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas con nuestros clientes y usuarios.
- Lograr una eficiente comunicación relacionada con nuestros servicios, productos, ofertas, activaciones, lanzamientos, novedades, alianzas comerciales así como los de las empresas del Grupo y terceros que tengan vínculo con LA AGENCIA. Para informar sobre cambios de la Políticas para el Tratamiento de Datos Personales.
- Para pagar cuentas.
- Para definir relaciones contractuales o comerciales con proveedores, empleados y demás personas de quien se obtengan Datos Personales.
- La base de datos de recursos humanos busca tener actualizada la información de funcionarios con el fin de que la relación laboral se desarrolle de manera adecuada. Igualmente, sus datos de contacto pueden ser compartidos con las entidades vinculadas con el fin de que nuestros empleados puedan tener acceso a los beneficios que se reportan al adquirir productos o servicios. Para las actividades de bienestar es posible que se reciban los datos de los hijos de los empleados, cuyo uso estará exclusivamente enfocado a hacerlo participe de la actividad lúdica correspondiente. En caso de tratarse de ex empleados busca tener a disposición de las autoridades, o del mismo titular su información durante el término establecido en la ley laboral
- Y de manera general, para el desarrollo de actividades relacionadas con la correcta ejecución del contrato de Seguro y demás finalidades que determinen los Responsables en procesos de obtención de Datos Personales para su Tratamiento.

En desarrollo del principio de razonabilidad y proporcionalidad, recaudarán los datos que sean estrictamente necesarios para llevar a cabo las finalidades perseguidas y los conservarán por el tiempo necesario para cumplir con la finalidad con que se han registrado, observando en todo momento los términos especiales establecidos por la ley para datos médicos e historia clínica.

Igualmente, respetarán la libertad que tiene el Titular para autorizar o no el uso de sus datos personales, y en consecuencia, los mecanismos que utilicen para obtener el consentimiento le permitirán al Titular manifestar de manera inequívoca que otorga tal autorización.

Informará al Titular acerca del Tratamiento que le dará a sus datos, de tal manera que para éste sea claro que si su voluntad es contratar el servicio ofrecido deberá aportar información veraz y actualizada.

III. DERECHOS DE LOS TITULARES.

3.1 DERECHOS:

De acuerdo con la Ley, los Titulares de Datos Personales tienen los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a LA AGENCIA o los Encargados del Tratamiento de los mismos. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a Datos Personales parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar evidencia de la Autorización otorgada a LA AGENCIA, salvo que la Ley indique que dicha Autorización no es necesaria
- Presentar solicitudes ante LA AGENCIA o el Encargado del Tratamiento respecto del uso que se le ha dado a sus Datos Personales, y a que éstas le entreguen tal información.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley.
- Revocar su Autorización y/o solicitar la supresión de sus Datos Personales de las Bases de Datos de LA AGENCIA, en cualquier momento, cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado mediante acto administrativo definitivo que en el Tratamiento LA AGENCIA o el Encargado del Tratamiento ha incurrido en conductas contrarias a la Ley.
- Solicitar acceso y acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento. Los Titulares podrán ejercer sus derechos de Ley y realizar los procedimientos establecidos en esta Política, mediante la presentación de su cédula de ciudadanía o documento de identificación original. Los menores de edad podrán ejercer sus derechos personalmente, o a través de sus padres o los adultos que detenten la patria potestad, quienes deberán demostrarlo mediante la documentación pertinente. Estos derechos deberán ser informados al Titular de los Datos Personales toda vez que su Autorización sea solicitada para el Tratamiento de los mismos, de acuerdo con la Ley.

3.2 VIGENCIA

La vigencia de la autorización otorgada por el usuario a LA AGENCIA se contará desde el momento de la entrega de los datos a LA AGENCIA, hasta un plazo indefinido en el que el usuario mantenga una relación comercial con la agencia o con empresas del GRUPO BOLIVAR.

3.3 ACTUALIZACIÓN DE LOS DATOS

Es obligación y responsabilidad de los usuarios mantener actualizada la información de carácter personal entregada a LA AGENCIA. En virtud de dicha obligación los usuarios se comprometen a actualizar la información por ellos aportada a LA AGENCIA en caso que la información registrada presente cambios.

3.4 AUTORIZACIÓN PARA RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Para que LA AGENCIA pueda recolectar Datos Personales, el Responsable debe obtener la Autorización previa y expresa del Titular, ya sea directamente o a través de terceros // la cual obtendrá a través del formulario de estudio de arrendamiento de Investigación y Cobranzas El Libertador, salvo que la ley disponga cosa diferente. Para ello, el Responsable debe:

- a) El documento de Autorización podrá tomar la forma de cláusula en los contratos que celebre LA AGENCIA, o podrá tomar la forma de un documento exclusivamente diseñado para obtener la

Autorización del Titular. Puede, además, ser físico (carta, formulario), o electrónico (mensaje de datos), o a través cualquier otro medio, método o mecanismo que evidencie la autorización del Titular de la información a hacer uso de la misma.

b) El documento de Autorización, cuando es en medios físicos, debe dejar un campo para que el Titular de los Datos Personales la suscriba con su firma manuscrita. Si la obtención de los Datos Personales va a ocurrir por medios tecnológicos o electrónicos, el área de Tecnología deberá implementar un mecanismo para que los Titulares firmen la Autorización.

c) Antes de empezar a recolectar Datos Personales del Titular, el Responsable debe obtener la Autorización expresa del Titular mediante los mecanismos que encuentre conducentes para tal fin.

d) Aun cuando el Tratamiento no requiera, por Ley, la Autorización previa, expresa e informada del Titular del Dato Personal, toda otra actividad de Tratamiento que se realice sobre ese Dato Personal deberá hacerse en cumplimiento de ésta política y la Ley.

Para la obtención o recolección de Datos Personales de los Titulares, LA AGENCIA implementará el documento de Autorización de obtención del dato, y demás actividades que conlleven a evidenciar la autorización del titular a obtener el dato personal; mantendrá la evidencia de la Autorización de cada Titular para su eventual consulta o evidencia en caso que se requiera. El Responsable de la obtención o recolección de Datos Personales deberá al momento de solicitar los Datos Personales recordarle al Titular el carácter facultativo a las respuestas sobre sus Datos Sensibles. Una vez obtenida la Autorización del Titular, el Responsable del proceso de obtención procederá a solicitar los Datos Personales necesarios. Todas las relaciones con terceras personas que involucren Datos Personales y Tratamiento deben ser verificadas por el área jurídica para garantizar que los documentos utilizados cuenten con las cláusulas necesarias para realizar una circulación y transferencia segura de Datos Personales.

IV. OBLIGACIONES

4.1. DEBERES EN CALIDAD DE RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

- Garantizar a través de los canales de atención establecidos de este Manual, para los Titulares de datos, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- LA AGENCIA conservará las autorizaciones otorgadas por los Titulares en el archivo custodiado por la Dirección Administrativa cuando éstas conste en medio magnético, de manera telefónica y a través correo electrónico.
- LA AGENCIA informara acerca de la finalidad de la recolección tanto en los Términos y Condiciones, Política de Tratamiento de Datos Personales y el Aviso de Privacidad, como al momento recolección de los datos por cualquier medio previamente definido.
- LA AGENCIA informará que el uso que hace de los datos es el correspondiente al desarrollo de sus relaciones comerciales o contractuales establecidas con los clientes y usuarios, así como indicará que podrá utilizar los datos personales suministrados para el desarrollo de las actividades propias de LA AGENCIA.
- Igualmente señalar que solicita el consentimiento del cliente para hacerle envío de información comercial referida a los productos y servicios ofrecidos por ésta, así como para que las compañías del Grupo Bolívar y/o terceros puedan enviar publicidad sobre sus productos y servicios, los cuales complementarían el portafolio de servicios.

- Incluir en el Aviso de Privacidad que se publicará en la página web de INVESTIGACIONES Y COBRANZAS EL LIBERTADOR S.A. los derechos que le asisten al Titular de la información, y así se le indicará al momento de obtener el consentimiento por parte de aquel.
- Implementar las medidas de seguridad necesarias para impedir la adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado.
- Para garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprensible se han establecido controles que permiten determinar la última fecha de actualización de la información, la consolidación de todos los datos existentes correspondientes a un Titular, y el deber de verificar por parte de la Dirección Administrativa que establece los términos de entrega de la información que la misma cumpla con tales características. Así mismo, los contratos que se celebren con los Encargados del Tratamiento establecerán mecanismos sencillos pero eficientes de validación de datos, con el fin de procurar en todo momento el uso actualizado y adecuado de la información.
- Los Responsables se cerciorarán de que LA AGENCIA cuenta con Autorización del Titular del Dato para transferirlo a terceros. Es indispensable verificar que se cuenta con la Autorización para transferir Datos Personales a terceros; en el evento de no contar con dicha Autorización es obligación del Responsable informar a LA AGENCIA para que obtenga la Autorización respectiva.

4.2. DEBERES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

En atención a que la mayoría de las obligaciones establecidas en la calidad de Encargado coinciden con las señaladas en la calidad de Responsable, solamente se hará referencias expresa en este numeral a las que no quedaron listadas en el Numeral 4.1. de este Instructivo.

- Existirán canales eficientes que permitan que las actualizaciones de la información realizadas por el Responsable se reciban y tramiten en el término de cinco (5) días hábiles previsto en la Ley. Estos estarán referidos a un correo electrónico y al contacto telefónico generado desde el Área competente.
- Cuando exista información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio, se impartirán las instrucciones correspondientes por parte de la Gerencia Jurídica con el fin de que ésta no sea circulada.
- Se permitirá el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por la Ley para ello. Para estos efectos se establecerá de manera clara los requisitos que deben cumplir las Autoridades Judiciales y Administrativas que soliciten este tipo de información, los cuales estarán referidos a la identificación clara de las funciones en virtud de las cuales se efectúa el requerimiento y el número asignado a la investigación que se adelanta; así como los que deben cumplir los Titulares, apoderados o causahabientes, en particular la manera de acreditar su calidad y los soportes que se requieran.

V. TRATAMIENTO

El Tratamiento de Datos Personales que realice LA AGENCIA se regirá por los principios y reglas establecidos en el presente Manual, y por las siguientes reglas adicionales:

En el Tratamiento de Datos Personales de carácter médico y otra información de carácter Sensible, LA AGENCIA y los Responsables deberán ejercer un nivel mayor de diligencia y cuidado en el cumplimiento de los principios y reglas mencionados en la Ley y en la presente política, en tanto la responsabilidad ante las autoridades por el cumplimiento de la Ley en materia de Datos Personales Sensibles es igualmente más estricta.

Todas las personas de LA AGENCIA que tengan acceso a Datos Personales deben guardar absoluta reserva de la información. LA AGENCIA debe asegurarse de establecer, para todas las personas con acceso a Datos Personales cláusulas de confidencialidad para restringir el acceso y uso de los Datos Personales a los que se tiene acceso en virtud de la labor que desempeñen.

Todas las personas de LA AGENCIA deben cumplir con las políticas de seguridad de la información, con el objetivo de asegurar la integridad y confidencialidad de la información orientadas a proteger los datos personales.

VI. CONSULTAS, QUEJAS, RECLAMOS Y PETICIONES

Los usuarios podrán consultar su información de carácter personal almacenada por LA AGENCIA en cualquier momento; para tal fin deberán enviar la solicitud a través del correo cliente@aselibertador.com o a la Carrera 13 No. 26-45 Piso 17 que responderá dicha solicitud bajo las condiciones y los plazos definidos a continuación:

Cualquiera que sea el medio, LA AGENCIA deberá guardar prueba de la consulta y su respuesta.

6.1. CONSULTAS

Los Titulares deberán acreditar su identidad mediante comunicación escrita acompañada de copia de la correspondiente cedula de ciudadanía del solicitante.

Los causahabientes deberán acreditar el parentesco adjuntando la partida de defunción y/o copia de la escritura donde se de apertura a la sucesión, copia de su documento de identidad y del causahabiente.

Los apoderados, deberán presentar copia auténtica del poder y de su documento de identidad.

Una vez que LA AGENCIA reciba la solicitud de información por el canal señalado, procederá a revisar el registro individual que corresponda al nombre del Titular y al número de documento de identidad aportado, si encontrará alguna diferencia entre estos dos datos lo informará dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo, con el fin de que el solicitante la aclare.

Si revisado el documento aportado y el nombre del Titular encuentra que hay conformidad en los mismos procederá a dar respuesta en un término de diez (10) días hábiles.

En el evento en que LA AGENCIA considere que requiere de un mayor tiempo para dar respuesta a la consulta, informará al Titular de tal situación y dará respuesta en un término que no excederá de cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término.

6.2. RECLAMOS

LA AGENCIA dispondrá de mecanismos para que el Titular de la información, formulen RECLAMOS respecto de (i) Datos Personales Tratados por LA AGENCIA que deben ser objeto de corrección, actualización o supresión, o (ii) El presunto incumplimiento de los deberes de Ley por parte de LA AGENCIA. Estos mecanismos podrán ser físicos como trámite de ventanilla, o electrónicos como correo electrónico. Cualquiera que sea el medio, LA AGENCIA deberá guardar prueba de la consulta y su respuesta.

El Titular o sus Causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos administrada por LA AGENCIA amerita corrección, actualización o supresión, o si advierten un incumplimiento por parte de ésta o de alguno de sus

Encargados, podrán presentar un reclamo ante LA AGENCIA o el Encargado, en los siguientes términos:

El reclamo se formulará por escrito ante LA AGENCIA o el Encargado del Tratamiento, acompañado del documento que identifique al Titular, la descripción clara de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección donde desea recibir notificaciones pudiendo ser esta física o electrónica y adjuntando los documentos que pretenda 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 el caso en que LA AGENCIA o el Encargado a quien se dirija 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.

Si LA AGENCIA no conoce la persona a quien deba trasladarlo, informará de inmediato al Titular. Una vez recibido el reclamo completo, se debe incluir en la base de datos correspondiente la leyenda "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, esto debe ocurrir en un término máximo de dos (2) días hábiles.

El término máximo para responder el reclamo es de 15 días hábiles, si no es posible hacerlo en este término se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que éste se atenderá, la cual no podrá exceder de ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

6.3 QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

El Titular, Causahabiente o apoderado deberá agotar en primer lugar este trámite de consulta o reclamo, antes de dirigirse a la SIC a formular una queja.

Los usuarios podrán consultar su información de carácter personal almacenada por LA AGENCIA en cualquier momento; para tal fin deberán enviar la solicitud a través del cliente@aselibertador.com o a la Carrera 13 No. 26-45 Piso 17 que responderá dicha solicitud en un plazo máximo de quince (15) días hábiles.

Igualmente, los usuarios podrán solicitar la corrección, actualización o modificación de sus datos de carácter personal; esta petición se deberá notificar a LA AGENCIA indicando la descripción de los hechos que dan lugar a la petición. LA AGENCIA responderá tal petición en un plazo máximo de quince (15) hábiles.

Las consultas y peticiones deberán ser realizadas directa y personalmente por el usuario titular de la información. LA AGENCIA podrá solicitar información adicional o utilizar cualquier herramienta que considere pertinente para verificar la identidad del titular que solicita la información o el cambio.

VII. SEGURIDAD.

En caso de que haya alguna violación a las medidas de seguridad y exista riesgos en la administración de la información de los titulares la Dirección Administrativa deberá informar inmediatamente al Gerencia Jurídica de LA AGENCIA, quienes deberán poner la situación en conocimiento de la Superintendencia de Industria y Comercio inmediatamente.

VIII. MODIFICACIONES

Este Manual podrá ser modificado por parte de LA AGENCIA, y hará parte de los contratos que celebre LA AGENCIA.