

	POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS	Código: GG-D-19
		Versión: 2
		Página: 1 de 25
		Actualización: 2022-05-24

1. INTRODUCCION

En cumplimiento de la **LEY 1581 de 2012**, y **DECRETO ÚNICO 1074 de 2015**, **CHARRIA SEGUROS LTDA**, consecuente con la responsabilidad que nos asiste en materia de Tratamiento de Datos Personales, garantiza el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar, rectificar, suprimir y revocar la autorización respecto a la información que haya recogido sobre ellas en la base de datos que la empresa administra para las finalidades previstas en la Ley y las autorizaciones respectivas. Para tales efectos la empresa **CHARRIA SEGUROS LTDA**, ha elaborado la presente **POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS**, cuya aplicación es de carácter obligatorio para todas las personas naturales o jurídicas que hagan tratamiento de los datos personales registrados en las bases de datos de la empresa, brinda los lineamientos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones legales en materia de protección de datos personales.

CHARRIA SEGUROS LTDA, informa a todos los interesados, que los datos personales que obtenga serán tratados conforme a lo definido en la ley 1581 de 2012 y demás normas que traten y regulen esta materia. Para todos los fines pertinentes, el domicilio de la empresa es en la **AVENIDA 30 DE AGOSTO # 32 – 21**, en la ciudad de **Pereira Risaralda**, teléfono: **3104712691**, correo electrónico: **gerencia@charria.com**

2. OBJETIVO

El presente documento tiene como propósito definir los lineamientos para proteger la información de uso no autorizado, divulgación o revelación, modificación, daño o pérdida y dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 y relacionados, y por tanto desarrollar y garantizar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que con motivo de la vinculación laboral, postulación laboral, relación laboral, solicitud de servicio y demás relacionados, se hayan recogido sobre ellas en nuestra base de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Artículo 15. *Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la*

ELABORADO POR: J. Sebastián Giraldo Castro	REVISADO POR: Juan Fernando Charria	APROBADO POR: Mónica Leonor Arboleda
CARGO: Director de Calidad	CARGO: Gerente	CARGO: Representante Legal

	POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS	Código: GG-D-19 Versión: 2 Página: 2 de 25 Actualización: 2022-05-24
---	--	---

libertad y demás garantías consagradas en la Constitución. La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registrada mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley. Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley.

Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios de comunicación masiva. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura

3. DESTINATARIOS

Esta política se aplicará a todas las bases de datos tanto físicas como digitales, que contengan datos personales y que sean objeto de Tratamiento por parte de **CHARRIA SEGUROS LTDA**, considerando como responsable. Igualmente, en aquellos casos en que operen como encargados del tratamiento de datos personales.

La política está dirigida a que los usuarios tengan a su disposición la información necesaria y suficiente sobre los diferentes tratamientos y fines sobre los que serán objeto sus datos, así como los derechos que ellos, como titulares de los datos personales, pueden ejercer frente **CHARRIA SEGUROS LTDA** cuando este tenga el rol de responsable del tratamiento de sus datos personales.

4. ALCANCE

Esta política aplica a todo el personal de la empresa **CHARRIA SEGUROS LTDA**, incluyendo, pero no limitándose a empleados, auditores, personal temporal (aprendices), proveedores, usuarios, entes reguladores y gubernamentales, otros, de los que se puedan tener información en nuestra base de datos.

5. DEFINICIONES

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales.
- **Archivos:** Conjunto de documentos conservados por la empresa **CHARRIA SEGUROS LTDA**, en donde conste información personal

ELABORADO POR: J. Sebastián Giraldo Castro	REVISADO POR: Juan Fernando Charria	APROBADO POR: Mónica Leonor Arboleda
CARGO: Director de Calidad	CARGO: Gerente	CARGO: Representante Legal

	POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS	Código: GG-D-19
		Versión: 2
		Página: 3 de 25
		Actualización: 2022-05-24

regulada por la ley.

- **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento de Conformidad con la Ley.
- **Dato personal:** Información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato sensible:** Aquel dato que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- **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.
- **Información sensible:** Esta es la información personal y privada a la que tienen acceso algunos empleados para el correcto desarrollo de su trabajo, esta información no debe estar disponible al público.
- **Información restringida:** El acceso a esta información debe ser limitado
- **Información confidencial:** Esta información debe estar solamente disponible a personas designadas.
- **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.

6. PRINCIPIOS RECTORES

Principios para el Tratamiento de datos personales. En el desarrollo, interpretación y aplicación de la ley, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

- a. **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 de 2012, decretos reglamentarios y demás disposiciones que la desarrolleen.
- b. **Principio de finalidad:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.

ELABORADO POR: J. Sebastián Giraldo Castro	REVISADO POR: Juan Fernando Charria	APROBADO POR: Mónica Leonor Arboleda
CARGO: Director de Calidad	CARGO: Gerente	CARGO: Representante Legal

	POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS	Código: GG-D-19
		Versión: 2
		Página: 4 de 25
		Actualización: 2022-05-24

- c. **Principio de libertad:** El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- d. **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- e. **Principio de transparencia:** En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- f. **Principio de 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 presente ley 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 presente Ley.
- g. 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 presente ley.
- h. **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, 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.
- i. **Principio de 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, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de esta.
- j. **Principio de temporalidad:** Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Una vez cumplida

ELABORADO POR: J. Sebastián Giraldo Castro	REVISADO POR: Juan Fernando Charria	APROBADO POR: Mónica Leonor Arboleda
CARGO: Director de Calidad	CARGO: Gerente	CARGO: Representante Legal

	POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS	Código: GG-D-19
		Versión: 2
		Página: 5 de 25
		Actualización: 2022-05-24

la finalidad del tratamiento y los términos establecidos anteriormente, se procederá a la supresión de los datos. La empresa **CHARRIA SEGUROS LTDA**, por la actividad comercial, debe conservar toda la información relacionada en la **MATRIZ DE BASE DE DATOS CLIENTES**, por lo que los datos serán conservados de forma indefinida hasta tanto retenerla nos sea un requisito legal. En caso de cierre de la empresa, la información será totalmente eliminada.

- k. **Interpretación integral de los derechos constitucionales:** Los derechos se interpretarán en armonía y en un plano de equilibrio con el derecho a la información previsto en el artículo 20 de la Constitución y con los derechos constitucionales aplicables.
- I. **Principio de Necesidad:** Los datos personales tratados deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades perseguidas con la base de datos.

7. DATOS ESPECIALES

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.

Tratamiento De Datos Sensibles.

Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este

ELABORADO POR: J. Sebastián Giraldo Castro	REVISADO POR: Juan Fernando Charria	APROBADO POR: Mónica Leonor Arboleda
CARGO: Director de Calidad	CARGO: Gerente	CARGO: Representante Legal

	POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS	Código: GG-D-19
		Versión: 2
		Página: 6 de 25
		Actualización: 2022-05-24

evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

Autorización Especial De Datos Personales Sensibles

La empresa **CHARRIA SEGUROS LTDA**, informará a través de los diversos medios de obtención de la autorización a todos sus titulares, que en virtud de la ley 1581 del 2012 y normas reglamentarias estos no están obligados a otorgar la autorización para el tratamiento de datos sensibles.

Derechos de los niños, niñas y adolescentes.

El tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido. La empresa **CHARRIA SEGUROS LTDA**, se abstiene de realizar el proceso de revisión si la persona que trae el vehículo no es un mayor de edad debidamente identificado.

8. TRATAMIENTO Y FINALIDADES.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y de conformidad con las autorizaciones impartidas por los titulares de la información, La empresa **CHARRIA SEGUROS LTDA**, realizará operaciones o conjunto de operaciones que incluyen recolección de datos, su almacenamiento, uso, circulación y/o supresión. Este Tratamiento de datos se realizará exclusivamente para las finalidades autorizadas y previstas en la presente Política y en las autorizaciones específicas otorgadas por parte del titular al firmar las condiciones contractuales para la realización de venta de **SOAT, SEGUROS TODO RIESGO Y GENERALES Y REVISIONES TECNICOMECAÑICAS**. De la misma forma se realizará Tratamiento de Datos Personales cuando exista una obligación legal, siempre bajo los lineamientos de las políticas de Seguridad de la Información contemplada en la presente política. Por la naturaleza de la empresa **CHARRIA SEGUROS LTDA**, en todos los casos los datos personales podrán ser tratados con la finalidad de adelantar los procesos de control y auditorías internas y externas y evaluaciones que realicen los organismos de control. Así mismo y en ejecución del objeto social de la empresa **CHARRIA SEGUROS LTDA**, los datos personales serán tratados de acuerdo con el grupo de interés y en proporción a la finalidad o finalidades que tenga cada tratamiento, como se describe a continuación

9. USUARIOS Y CIUDADANÍA EN GENERAL.

ELABORADO POR: J. Sebastián Giraldo Castro	REVISADO POR: Juan Fernando Charria	APROBADO POR: Mónica Leonor Arboleda
CARGO: Director de Calidad	CARGO: Gerente	CARGO: Representante Legal

	POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS	Código: GG-D-19
		Versión: 2
		Página: 7 de 25
		Actualización: 2022-05-24

El tratamiento de Datos Personales por parte de la empresa **CHARRIA SEGUROS LTDA**, tendrá las siguientes finalidades:

- Controlar las solicitudes de prestación de servicios ofrecidos por la Entidad.
- Remitir las respuestas de las quejas y derechos de petición a los peticionarios.
- Adelantar los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos que sean solicitados a la Entidad.
- Manejo de la información por parte de proveedores y/o contratistas para las gestiones relacionadas con trámites y servicios definidos en sus respectivos vínculos con la Entidad y siempre que ello sea estrictamente necesario.
- Elaborar estudios, estadísticas, encuestas, análisis de tendencias, relacionados con los servicios que presta la Entidad.
- Presentar informes a entidades externas, tales como, el Ministerio de transporte, Carder, Auditores, que permitan dar cumplimiento a las exigencias legales requeridas a la Entidad.
- Gestionar la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, contractuales, comerciales y de registros comerciales, corporativos y contables.
- Transmitir la información a encargados nacionales o internacionales con los que se tenga una relación operativa que provean los servicios necesarios para la debida operación de la Entidad.
- Prestar los servicios de información a través de los diferentes medios de contacto.
- Evaluar la calidad de los servicios prestados.
- Grabación de video o cualquier otro registro que sirva de soporte y/o evidencia. en el caso de los menores de edad, se da aceptación tácita si su padre no manifiesta lo contrario.
- Las demás finalidades que se determinen en procesos de obtención de Datos Personales para su tratamiento, y en todo caso de acuerdo con la Ley y en el marco de las funciones que lo son atribuibles a **CHARRIA SEGUROS LTDA**.

Funcionarios

- Realizar las actividades necesarias para dar cumplimiento a las obligaciones legales en relación con los funcionarios y exfuncionarios de la Entidad.
- Controlar el cumplimiento de requisitos relacionados con el Sistema General de Seguridad Social.
- Todo trabajador de la empresa acepta a ser grabado por las cámaras de circuito interno por medio de la firma de un documento para tal fin.
- Todo trabajador de la empresa acepta el tratamiento de su información

ELABORADO POR: J. Sebastián Giraldo Castro	REVISADO POR: Juan Fernando Charria	APROBADO POR: Mónica Leonor Arboleda
CARGO: Director de Calidad	CARGO: Gerente	CARGO: Representante Legal

 CHARRIA SEGUROS	POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS	Código: GG-D-19
		Versión: 2
		Página: 8 de 25
		Actualización: 2022-05-24

sensible por medio de la firma de un documento para tal fin, para los siguientes fines.

- a. Seguimiento y gestión por parte de SST.
 - b. Seguimiento y gestión por talento humano.
 - c. Desarrollo del objeto social de la empresa.
 - d. Cualquier investigación administrativa/judicial.
- Para el caso de los participantes en convocatorias de selección, los datos personales tratados tendrán como finalidad adelantar las gestiones de los procesos de selección; las hojas de vida se gestionarán garantizando el principio de acceso restringido.
 - Gestionar el proceso Contable de la Entidad.

Proveedores

- Para todos los fines relacionados con el objeto de los procesos contractuales o relacionados con éstos.
- Realizar todos los trámites internos y el cumplimiento de obligaciones contables, tributarias y de ley.
- Gestionar la cadena presupuestal de la Entidad: pagos de la Entidad, emisión de certificados de ingresos y retenciones (personas naturales y jurídicas) y relaciones de pagos.
- Gestionar el proceso Contable de la Entidad.
- Realizar todas las actividades necesarias para el cumplimiento de las diferentes etapas contractuales en las relaciones con proveedores.
- Expedir las certificaciones contractuales solicitadas por los contratistas de la Entidad o solicitudes de los entes de control
- Mantener un archivo digital que permita contar con la información correspondiente a cada contrato.
- Las demás finalidades que se determinen en procesos de obtención de Datos Personales para su tratamiento, y en todo caso de acuerdo con la Ley y en el marco de las funciones que lo son atribuibles a **CHARRIA SEGUROS LTDA.**

10. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS PERSONALES

CHARRIA SEGUROS LTDA., podrá transferir y transmitir los datos personales y demás resultantes de la ejecución de **VENTA DE SOAT, SEGUROS TODO RIESGO Y GENERALES Y REVISIONES TECNICOMECAÑICAS**. a terceros con quienes tenga relación operativa que le provean de servicios necesarios para su

ELABORADO POR: J. Sebastián Giraldo Castro	REVISADO POR: Juan Fernando Charria	APROBADO POR: Mónica Leonor Arboleda
CARGO: Director de Calidad	CARGO: Gerente	CARGO: Representante Legal

	POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS	Código: GG-D-19
		Versión: 2
		Página: 9 de 25
		Actualización: 2022-05-24

debida operación. En dichos supuestos, se adoptarán las medidas necesarias para que las personas que tengan acceso a sus datos personales cumplan con la presente Política y con los principios de protección de datos personales y obligaciones establecidas en la Ley. En todo caso, cuando la empresa **CHARRIA SEGUROS LTDA** transmita los datos a uno o varios encargados, se les solicitará el respectivo certificado/declaración donde garanticen la implementación de la ley 1581 de 2012 para asegurar que se guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos personales.

11. DERECHOS Y CONDICIONES DE LEGALIDAD PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

11.1. Derechos De Los Titulares

En el Tratamiento de Datos Personales por parte de la empresa **CHARRIA SEGUROS LTDA**, se respetarán en todo momento los derechos de los titulares de Datos Personales que son:

- Conocer, actualizar y rectificar los Datos frente a él o los Encargados del Tratamiento de datos.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada, o cualquier otra que suscriba el titular de los Datos Personales para el efecto, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento de datos de conformidad con la ley.
- Ser informado por la Entidad o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que se les ha dado a los datos.
- Presentar ante la Autoridad Competente quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen.
- 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/o supresión procederá cuando la Autoridad Competente haya determinado que, en el Tratamiento **CHARRIA SEGUROS LTDA** o Encargados del Tratamiento de Datos Personales, han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución. La revocatoria procederá siempre y cuando no exista la obligación legal o contractual de conservar el dato personal.
- Acceder en forma gratuita a los Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

11.2. Autorización del titular

ELABORADO POR: J. Sebastián Giraldo Castro	REVISADO POR: Juan Fernando Charria	APROBADO POR: Mónica Leonor Arboleda
CARGO: Director de Calidad	CARGO: Gerente	CARGO: Representante Legal

	POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS	Código: GG-D-19
		Versión: 2
		Página: 10 de 25
		Actualización: 2022-05-24

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio (físico-virtual) que pueda ser objeto de consulta posterior. Se entenderá que la autorización cumple con estos requisitos cuando se manifieste **(I)** por escrito, **(II)** de forma oral o **(III)** mediante conductas inequívocas del titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización, como cuando, por ejemplo, se remite a la Entidad una hoja de vida para participar en procesos de selección o cuando se ingresa a las instalaciones a sabiendas de la existencia de sistemas de videovigilancia.

Para La gestión de venta de **SOAT, SEGUROS TODO RIESGO Y GENERALES Y REVISIONES TECNICOMECAÑICAS.**, el titular de los datos personales debe aceptar que sus datos sean compartidos con aquellas entidades que la empresa, en el desarrollo normal de los procesos, debe compartir:

- RUNT.
- CARDER.
- Superintendencia de Puertos y Transporte.
- Operador de Recaudo Supergiros.
- Auditores internos.

Casos en los que no es necesaria la autorización

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- Información requerida por la Entidad, en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.

Cuando una entidad judicial solicite expresamente información sobre un **SEGURO DETERMINADO**, salvo aquellas que por su naturaleza sean de carácter confidencial, se notificará al cliente del envío de esa información a través de un mensaje de texto dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al envío de la información.

- Los funcionarios que sean designados por el representante legal serán los únicos autorizados a compartir dicha información una vez comprobada la orden

ELABORADO POR: J. Sebastián Giraldo Castro	REVISADO POR: Juan Fernando Charria	APROBADO POR: Mónica Leonor Arboleda
CARGO: Director de Calidad	CARGO: Gerente	CARGO: Representante Legal

	POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS	Código: GG-D-19
		Versión: 2
		Página: 11 de 25
		Actualización: 2022-05-24

judicial, se debe dejar registro de que se entrega la información en el formato o notificación correspondiente.

11.3. Suministro de la información

La información solicitada por los Titulares de información personal será suministrada principalmente por medios electrónicos, o por cualquier otro solo si así lo requiere el Titular. La información suministrada por **CHARRIA SEGUROS LTDA** será entregada sin barreras técnicas que impidan su acceso; su contenido será de fácil lectura, acceso y tendrá que corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos.

Deberes de informar al titular

CHARRIA SEGUROS LTDA, al momento de solicitar al Titular la autorización, le informare de manera clara y expresa por medio de las condiciones contractuales lo siguiente:

- La autorización le será solicitada antes de entregar sus datos.
- El tratamiento y utilización de sus datos personales será para labores eminentemente comerciales y de mercadeo, para recordar el vencimiento de las **REVISIONES TECNICO MECANICAS Y RENOVACIÓN DE LOS SEGUROS**.
- **CHARRIA SEGUROS LTDA**, es el responsable de la gestión de la información y de sus datos personales, y éstos serán tratados conforme a la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1377 de 2013.
- El cliente, en virtud del presente contrato y de la aceptación de la utilización de los datos personales con fines eminentemente comerciales, podrá retractarse y solicitar ser retirado de la base de datos de la empresa en cualquier momento, acercándose a las ventanillas de atención al cliente en las instalaciones de **CHARRIA SEGUROS LTDA**, o enviando la solicitud al correo electrónico **gerencia@charriaseguros.com** con información clara del solicitante.
- Usted como titular de los datos personales consignados, tiene derecho a:
 - a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. 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.
 - b. Solicitar copia de esta autorización a **CHARRIA SEGUROS LTDA**.
 - c. Ser informado por **CHARRIA SEGUROS LTDA**, previa solicitud, respecto del

ELABORADO POR: J. Sebastián Giraldo Castro	REVISADO POR: Juan Fernando Charria	APROBADO POR: Mónica Leonor Arboleda
CARGO: Director de Calidad	CARGO: Gerente	CARGO: Representante Legal

	POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS	Código: GG-D-19
		Versión: 2
		Página: 12 de 25
		Actualización: 2022-05-24

uso que les ha dado a sus datos personales.

- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- 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/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento **CHARRIA SEGUROS LTDA** ha incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 y a la Constitución.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.
- g. Tiene derecho a presentar peticiones, consultas o reclamos, mediante documento físico (Comunicación escrita dirigida a la organización **CHARRIA SEGUROS LTDA**, localizada en la ciudad de **PEREIRA RISARALDA** de lunes a viernes de 08:00 am a 06:00 pm y sábados de 08:00 am a 03:00 pm, o al correo electrónico gerencia@charriaseguros.com con el asunto "Protección de datos personales", para la atención de los requerimientos relacionados con el tratamiento de los datos personales y el ejercicio de los demás derechos mencionados en esta autorización.

Personas a quienes se les puede suministrar la información.

La información que reúna las condiciones establecidas en la ley podrá ser suministrada a las siguientes personas:

- A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.
- A las Entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

11.4. Deberes de los responsables del tratamiento y encargados del tratamiento

Deberes de los responsables del tratamiento

CHARRIA SEGUROS LTDA, como responsable del Tratamiento, garantiza cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad:

ELABORADO POR: J. Sebastián Giraldo Castro	REVISADO POR: Juan Fernando Charria	APROBADO POR: Mónica Leonor Arboleda
CARGO: Director de Calidad	CARGO: Gerente	CARGO: Representante Legal

	POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS	Código: GG-D-19
		Versión: 2
		Página: 13 de 25
		Actualización: 2022-05-24

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, 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 necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información que se 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 demás medidas necesarias para que la información suministrada a este 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.
- Exigir al Encargado del Tratamiento 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.
- Adoptar procedimientos específicos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- Informar a solicitud del Titular sobre el uso de 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

Deberes de los encargados del tratamiento

Los Encargados del Tratamiento de datos (auxiliar administrativo, técnico de seguros, coordinador estratégico y comercial, gerencia, líder SST, talento humano) de **CHARRIA SEGUROS LTDA**, deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad.

ELABORADO POR: J. Sebastián Giraldo Castro	REVISADO POR: Juan Fernando Charria	APROBADO POR: Mónica Leonor Arboleda
CARGO: Director de Calidad	CARGO: Gerente	CARGO: Representante Legal

	POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS	Código: GG-D-19
		Versión: 2
		Página: 14 de 25
		Actualización: 2022-05-24

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes y vigentes.
- Actualizar la información reportada por los responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- Tramitar las quejas y apelaciones formulados por los Titulares en los términos señalados en el debido procedimiento.
- Adoptar esta política y procedimiento de seguridad de la información para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio 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.

11.5. Acciones generales para la protección de datos personales

Preservación de la información.

- a. Con el fin de garantizar la preservación de la información, ésta queda almacenada en el servidor de la empresa, cada día se realiza 1 back-up automático de toda la información, dicho back-up es almacenado al cual únicamente se puede acceder con claves y está ubicado en el servidor interno de la empresa.
- b. El servidor de la empresa donde se almacena la información recolectada está protegido bajo acceso restringido en área del servidor. El área del servidor tiene 1 cámara de vigilancia de la empresa.
- c. Para las ocasiones en las cuales soporte técnico deba ingresar al área del servidor, lo harán siempre en compañía de un funcionario designado por la gerencia de la empresa.

<i>ELABORADO POR:</i> J. Sebastián Giraldo Castro	<i>REVISADO POR:</i> Juan Fernando Charria	<i>APROBADO POR:</i> Mónica Leonor Arboleda
<i>CARGO:</i> Director de Calidad	<i>CARGO:</i> Gerente	<i>CARGO:</i> Representante Legal

	POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS	Código: GG-D-19
		Versión: 2
		Página: 15 de 25
		Actualización: 2022-05-24

Tratamiento de la información.

El Gerente de la empresa es el responsable de la protección de datos personales de **CHARRIA SEGUROS LTDA**, Si bien velará por la protección de los datos personales, la responsabilidad es de todos los colaboradores de la empresa.

Todos los miembros de la empresa, al realizar las actividades propias de su cargo, asumirán las responsabilidades y las obligaciones que se tienen en el manejo adecuado de la información personal, desde su recolección, almacenamiento, uso, circulación y hasta su disposición final, para ello además del seguimiento continuo para garantizar el cumplimiento, se les pide leer y aceptar la cláusula de confidencialidad antes de tener cualquier acceso a información sensible (inducción y capacitación).

Todos los manuales de funciones tienen allí establecido las áreas a las cuales tienen permitido acceder cada cargo, pistas, oficinas, áreas comunes, servidor y demás.

Confidencialidad: A la Información de forma limitada, únicamente tendrá acceso aquellos autorizados de acuerdo con sus perfiles, los aliados de servicio para el desarrollo normal de las operaciones de la empresa, terceros bajo orden judicial, proveedores de auditorías internas con su respectivo compromiso de confidencialidad firmado.

Integridad: Se garantiza el mantenimiento de la exactitud y completitud de la información y sus métodos de proceso por medio de los procedimientos de seguridad establecidos en la empresa, la base de datos no puede modificada. Una vez finalizado el proceso de revisión, los directores técnicos son los únicos con permisos en el software para modificar datos personales como número de identificación, de contacto, dirección y correo electrónico, esto se hará únicamente por solicitud del titular.

Disponibilidad: Se garantiza el acceso a la información y a los sistemas de tratamiento de esta por parte de los usuarios autorizados cuando lo requieran.

CHARRIA SEGUROS LTDA, tiene diversas etapas dentro del proceso propio de la operación para la venta de **SOAT, SEGUROS TODO RIESGO Y GENERALES Y REVISIONES TECNICOMECAÑICAS**, donde se capta información y ciertos empleados tienen acceso directo a ella.

Círculo interno de cámaras

ELABORADO POR: J. Sebastián Giraldo Castro	REVISADO POR: Juan Fernando Charria	APROBADO POR: Mónica Leonor Arboleda
CARGO: Director de Calidad	CARGO: Gerente	CARGO: Representante Legal

	POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS	Código: GG-D-19
		Versión: 2
		Página: 16 de 25
		Actualización: 2022-05-24

Recolectan imágenes y videos de todas las personas que estén dentro de las instalaciones de la empresa, dichos videos son guardados en forma automática en el DVR de la empresa ubicado en el servidor de datos, protegido con acceso restringido.

Atención de clientes

Las personas encargadas de atención y recepción de los clientes, solicita datos personales del dueño, poseedor o tenedor del vehículo para **SOAT o REVISIÓN TECNICO MECANICA** (Número de identificación, Nombre, Teléfono, Dirección, Correo Electrónico), y los ingresa al sistema junto a los demás datos del vehículo necesarios para iniciar el proceso de venta.

Facturación

El auxiliar administrativo (a) encargado (a) de la caja, solicita la información correspondiente para la facturación y realizar el respectivo cobro, posteriormente le entrega este documento al cliente.

Al final del proceso, el o la auxiliar administrativo (o) (cajero) (a) realiza el respectivo cuadre de caja, una hoja con la siguiente información:

- Placa
- Resultado
- Número de consecutivo RUNT, si aplica.
- Número de factura.

PQRS

Cuando una persona presenta una PQRS, esta información se maneja como confidencial al igual que los datos personales de la persona, la información es captada a través del buzón de sugerencias ubicado en la sala de espera.

Comercial

Cada mes, el coordinador estratégico y comercial generan la base de datos de las personas que aceptaron el tratamiento de sus datos personales para actividades de publicidad y mercadeo, se les realiza una llamada y/o mensaje de texto o WhatsApp para recordar el vencimiento de sus documentos, la información (nombre, teléfono, placa) es compartida con las auxiliares administrativas para que realicen la

ELABORADO POR: J. Sebastián Giraldo Castro	REVISADO POR: Juan Fernando Charria	APROBADO POR: Mónica Leonor Arboleda
CARGO: Director de Calidad	CARGO: Gerente	CARGO: Representante Legal

	POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS	Código: GG-D-19
		Versión: 2
		Página: 17 de 25
		Actualización: 2022-05-24

respectiva gestión.

Fuentes distintas al cliente

CHARRIA SEGUROS LTDA, también puede captar información vía telefónica, correo electrónico, redes sociales, correo postal, etc., de terceros que informan de alguna situación en particular como, por ejemplo, un tercero que se entere que una persona que viene a las instalaciones tiene solicitudes judiciales, etc. Esta información únicamente debe ser de conocimiento, aparte de quien la recibe. De acuerdo con la naturaleza de esta, de ser posible se corroborará la veracidad de ésta sin notificar al cliente.

NOTA: La identidad de la fuente jamás podrá ser revelada.

Todo documento, carpeta, y otros medios de almacenamiento digitales que contienen información sensible, restringida o confidencial de nuestros procesos y clientes debe ser ubicada en áreas protegidas. Estos medios de almacenamiento de información nunca deben ser ubicados en un lugar donde visitantes puedan tener acceso a ellos.

Se debe prestar atención particular a cómo se guarda la información personal de los clientes con el fin de que dicha información no sea borrada, modificada, dañada o tomada indebidamente.

Los medios de almacenamiento de información que contienen información sensible, restringida o confidencial deben ser guardados en un área segura al final de cada día laborable.

Las computadoras portátiles (“laptops”) y otros dispositivos portátiles (tales como memoria USB, etc.) que contiene información de clientes y **CHARRIA SEGUROS LTDA**, deben estar asegurados físicamente.

Toda información de respaldo de datos (“backups”) almacenada en medios de datos debe ser protegida y debe ser manejada según los procedimientos aplicables, los Backups del servidor se realizan todos los días laborales.

Las infracciones de esta política pueden tener como resultado acciones disciplinarias o penales, conforme a políticas, procedimientos disciplinarios y normativa vigentes.

ELABORADO POR: J. Sebastián Giraldo Castro	REVISADO POR: Juan Fernando Charria	APROBADO POR: Mónica Leonor Arboleda
CARGO: Director de Calidad	CARGO: Gerente	CARGO: Representante Legal

	POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS	Código: GG-D-19
		Versión: 2
		Página: 18 de 25
		Actualización: 2022-05-24

11.6. Uso de la información

La información de carácter personal contenida en las bases de datos debe ser utilizada y tratada de acuerdo con las finalidades descritas en el numeral 8 de la presente política. En caso de que algún área identifique nuevos usos diferentes a los descritos en la presente política de tratamiento de datos personales, deberá informar al gerente, quien evaluará y gestionará, cuando aplique, su inclusión en la presente política. Igualmente, se deben tomar en consideración los siguientes supuestos:

- En caso de que un área diferente de la que recolectó inicialmente el dato personal requiera utilizar los datos personales que se han obtenido, ello se podrá hacer siempre que se trate de un uso previsible por el tipo de servicios que ofrece la empresa y para una finalidad contemplada dentro de la presente Política de Tratamiento de Datos.
- Cada área debe garantizar que en las prácticas de reciclaje de documentos físicos no se divulgue información confidencial ni datos personales. Por lo anterior, no se podrán reciclar hojas de vida, ni títulos académicos, ni certificaciones académicas o laborales, ni resultados de exámenes médicos ni ningún documento que contenga información que permita identificar a una persona.
- En caso de que un encargado haya facilitado datos personales o bases de datos a algún área para un fin determinado, el área que solicitó los datos personales no debe utilizar dicha información para una finalidad diferente de la relacionada en la Política de Tratamiento de Datos Personales; al finalizar la actividad, es deber del área que solicitó la información, eliminar la base de datos o los datos personales utilizados evitando el riesgo de desactualización de información o casos en los cuales durante ese tiempo un titular haya presentado algún reclamo.
- Los funcionarios no podrán tomar decisiones que tengan un impacto significativo en la información personal, o que tengan implicaciones legales, con base exclusivamente en la información que arroja el sistema de información, por lo que deberán validar la información a través de otros instrumentos físicos o de manera manual, y, si es necesario, de manera directa por parte del titular del dato, en los casos en que así sea necesario.
- Únicamente los funcionarios autorizados pueden introducir, modificar o anular los datos contenidos en las bases de datos o documentos objeto de protección. Los permisos de acceso de los usuarios son concedidos por la Oficina de Tecnología e Informática, de acuerdo con los perfiles establecidos, los cuales serán previamente definidos por los líderes de los procesos donde

ELABORADO POR: J. Sebastián Giraldo Castro	REVISADO POR: Juan Fernando Charria	APROBADO POR: Mónica Leonor Arboleda
CARGO: Director de Calidad	CARGO: Gerente	CARGO: Representante Legal

 CHARRIA SEGUROS	POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS	Código: GG-D-19
		Versión: 2
		Página: 19 de 25
		Actualización: 2022-05-24

se requiera el uso de información personal.

11.7. Almacenamiento de la información

El almacenamiento de la información digital y física se realiza en medios o ambientes que cuentan con adecuados controles para la protección de los datos. Esto involucra controles de seguridad física e informática, tecnológicos y de tipo ambiental en áreas restringidas, en instalaciones propias y/o centros de cómputo o centros tecnológicos gestionados por terceros

11.8. Destrucción

La destrucción de medios físicos y electrónicos se realiza a través de mecanismos que no permiten su reconstrucción. Se realiza únicamente en los casos en que no constituya el desconocimiento de norma legal alguna, dejando siempre la respectiva trazabilidad de la acción. La destrucción comprende información contenida en poder de terceros como en instalaciones propias.

11.9. Procedimiento de gestión de incidentes con datos personales

Se entiende por incidencia cualquier anomalía que afecte o pudiera afectar la seguridad de las bases de datos o información contenida en las mismas.

En caso de conocer alguna incidencia ocurrida, el usuario/empleado debe comunicarla al director técnico o director de calidad quien adoptará las medidas oportunas frente al incidente reportado.

Las incidencias pueden afectar tanto a bases de datos digitales como físicas y generarán las siguientes actividades:

Notificación de Incidentes.

- Cuando se presuma que un incidente pueda afectar o haber afectado a bases de datos con información personal/datos personales, se deberá informar al gerente quién gestionará el evento.
- Gestión de Incidentes.
- Es responsabilidad de cada funcionario, contratista, consultor o tercero, reportar de manera oportuna cualquier evento sospechoso, debilidad o violación de políticas que pueden afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos e información personal.

<i>ELABORADO POR:</i> J. Sebastián Giraldo Castro	<i>REVISADO POR:</i> Juan Fernando Charria	<i>APROBADO POR:</i> Mónica Leonor Arboleda
<i>CARGO:</i> Director de Calidad	<i>CARGO:</i> Gerente	<i>CARGO:</i> Representante Legal

	POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS	Código: GG-D-19
		Versión: 2
		Página: 20 de 25
		Actualización: 2022-05-24

Identificación.

- Todos los eventos sospechosos o anormales, tales como aquellos en los que se observe el potencial de perdida de reserva o confidencialidad de la información, deben ser evaluados para determinar si son o no, un incidente y deben ser reportados al nivel adecuado en la organización. Cualquier decisión que involucre a las autoridades de investigación y judiciales debe ser hecha en conjunto entre el director técnico o director de calidad y la Oficina Asesora Jurídica. La comunicación con dichas autoridades será realizada por ellos mismos.

Reporte.

- Todos los incidentes y eventos sospechosos deben ser reportados tan pronto como sea posible a través de los canales internos establecidos. Si la información sensible o confidencial es perdida, divulgada a personal no autorizado o se sospecha de alguno de estos eventos, el gerente, debe ser notificado de forma inmediata. Los funcionarios deben reportar a su jefe cualquier daño o pérdida de computadores o cualquiera otro dispositivo, cuando estos contengan datos personales. Ningún funcionario debe divulgar información sobre sistemas de cómputo, y redes que hayan sido afectadas por un delito informático o abuso de sistema. Para la entrega de información o datos en virtud de orden de autoridad, el gerente o quien delegue este, son los únicos autorizados para compartir la una vez corroboren que exista una solicitud de la autoridad competente (orden firmada por un juez de la república) debidamente razonada y justificada.
- Contención, Investigación y Diagnóstico
- El gerente debe garantizar que se tomen acciones para investigar y diagnosticar las causas que generaron el incidente, así como también debe garantizar que todo el proceso de gestión del incidente sea debidamente documentado, apoyado con el responsable de Tecnologías e Informática. En caso de que se identifique un delito informático, en los términos establecidos en la Ley 1273 de 2009, el gerente y la Oficina Asesora Jurídica, reportarán tal información a las autoridades de investigaciones judiciales respectivas. Durante los procesos de investigación se deberá garantizar la “Cadena de Custodia” con el fin de preservarla en caso de requerirse establecer una acción legal.

Solución.

ELABORADO POR: J. Sebastián Giraldo Castro	REVISADO POR: Juan Fernando Charria	APROBADO POR: Mónica Leonor Arboleda
CARGO: Director de Calidad	CARGO: Gerente	CARGO: Representante Legal

	POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS	Código: GG-D-19
		Versión: 2
		Página: 21 de 25
		Actualización: 2022-05-24

- El responsable de Tecnologías e Informática, así como cualquier área comprometida y los directamente responsables de la gestión de datos personales, deben prevenir que el incidente de seguridad se vuelva a presentar, corrigiendo todas las vulnerabilidades existentes.

Cierre de Incidente y Seguimiento.

- El responsable de Tecnologías e Informática, juntamente con el gerente y las áreas que usan o requieren la información, iniciarán y documentarán todas las tareas de revisión de las acciones que fueron ejecutadas para remediar el incidente de seguridad. El gerente preparará un análisis anual de los incidentes reportados. Las conclusiones de este informe se utilizarán en la elaboración de campañas de concientización que ayuden a minimizar la probabilidad de incidentes futuros.

Área responsable de la atención a peticiones, consultas y reclamos

Las peticiones, consultas y reclamos formulados por los titulares de Datos Personales bajo Tratamiento de **CHARRIA SEGUROS LTDA** para ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir datos, o revocar la autorización deberán ser dirigidas a:

Dirección: Avenida 30 de agosto # 32 – 21 Pereira Risaralda.

Teléfono: (+57) 310 471 2691

Correo electrónico: gerencia@charriaseguros.com

12. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

Los titulares de Datos Personales, sin importar el tipo de vinculación que tengan con **CHARRIA SEGUROS LTDA**, pueden ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y/o revocar la autorización otorgada.

Procedimiento De Consultas

CHARRIA SEGUROS LTDA, y/o los Encargados, garantizan a los titulares de datos personales contenidos en las bases de datos o a sus causahabientes o personas debidamente autorizadas, el derecho de consultar toda la información contenida en su registro individual o toda aquella que esté vinculada con su identificación conforme se establece en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales.

ELABORADO POR: J. Sebastián Giraldo Castro	REVISADO POR: Juan Fernando Charria	APROBADO POR: Mónica Leonor Arboleda
CARGO: Director de Calidad	CARGO: Gerente	CARGO: Representante Legal

	POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS	Código: GG-D-19
		Versión: 2
		Página: 22 de 25
		Actualización: 2022-05-24

Responsable de atención de consultas

El gerente de la empresa **CHARRIA SEGUROS LTDA**, será el responsable de recibir y dar trámite a las solicitudes remitidas, en los términos, plazos y condiciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y en la presente política. Las consultas dirigidas a **CHARRIA SEGUROS LTDA**, las cuales deberán contener como mínimo la siguiente información:

- Nombres y apellidos del Titular y/o su representante y/o causahabientes;
- Lo que se pretende consultar
- Dirección física, electrónica y teléfono de contacto del Titular y/o sus causahabientes o representantes;
- Firma, número de identificación o procedimiento de validación correspondiente.
- Haber sido presentada directamente en la empresa o por medio del correo electrónico gerencia@charriaseguros.com una vez sea recibida la solicitud de CONSULTA de información por parte del Titular de los datos o su representante o tercero debidamente autorizado, a través de los canales establecidos, el gerente procederá a verificar que la solicitud contenga todas las especificaciones requeridas a efectos de poder valorar que el derecho se ejerza por un interesado o por un representante de éste, acreditando con ello, que se cuenta con la legitimidad legal para hacerlo.

Plazos de Respuesta a consultas

Las solicitudes recibidas mediante los anteriores medios serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo.

Prórroga del plazo de Respuesta

En caso de imposibilidad de atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días, 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 plazo.

12.1 Procedimientos de reclamos

ELABORADO POR: J. Sebastián Giraldo Castro	REVISADO POR: Juan Fernando Charria	APROBADO POR: Mónica Leonor Arboleda
CARGO: Director de Calidad	CARGO: Gerente	CARGO: Representante Legal

	POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS	Código: GG-D-19
		Versión: 2
		Página: 23 de 25
		Actualización: 2022-05-24

Derechos Garantizados mediante el procedimiento de reclamos:

Corrección o Actualización

CHARRIA SEGUROS LTDA, garantizará a los titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos o a sus causahabientes, el derecho de corregir o actualizar los datos personales que reposen en sus bases de datos, mediante presentación de reclamación, cuando consideren que se cumplen los parámetros establecidos por la ley o los señalados en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales para que sea procedente la solicitud de Corrección o Actualización.

Revocatoria de la autorización o Supresión de los datos Personales

CHARRIA SEGUROS LTDA, garantizarán a los titulares de datos personales contenidos en sus bases de datos o a sus causahabientes, el derecho de Solicitar la Revocatoria de la autorización o solicitar la supresión de la información contenida en su registro individual o toda aquella que esté vinculada con su identificación cuando consideren que se cumplen los parámetros establecidos por la ley o los señalados en la presente Política de Tratamiento de Datos Personales. Así mismo se garantiza el derecho de presentar reclamos cuando advierten el presunto incumplimiento de la Ley 1581 de 2012 o de la presente Política de tratamiento de datos personales.

Responsable de atención de Reclamos

El gerente de **CHARRIA SEGUROS LTDA**, será el responsable de recibir y dar trámite a las solicitudes remitidas, en los términos, plazos y condiciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y en la presente política. Las reclamaciones presentadas deberán contener como mínimo la siguiente información:

- a. Nombres y apellidos del Titular y/o su representante y/o causahabientes.
- b. Lo que se pretende consultar.
- c. Dirección física, electrónica y teléfono de contacto del Titular y/o sus causahabientes o representantes.
- d. Firma, número de identificación o procedimiento de validación correspondiente.
- e. Haber sido presentada directamente en la empresa o por medio del

ELABORADO POR: J. Sebastián Giraldo Castro	REVISADO POR: Juan Fernando Charria	APROBADO POR: Mónica Leonor Arboleda
CARGO: Director de Calidad	CARGO: Gerente	CARGO: Representante Legal

	POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS	Código: GG-D-19
		Versión: 2
		Página: 24 de 25
		Actualización: 2022-05-24

correo electrónico gerencia@charriaseguros.com

Una vez sea recibida la solicitud de ACTUALIZACIÓN o de RECTIFICACIÓN de información por parte del Titular de los datos o su representante o tercero debidamente autorizado, a través de los canales establecido, la persona que la recibe, procederá compartirlo con el gerente, quien debe verificar que la solicitud contenga todas las especificaciones requeridas a efectos de poder valorar que el derecho se ejerza por un interesado o por un representante de éste, acreditando con ello, que se cuenta con la legitimidad legal para hacerlo.

Reclamaciones sin cumplimiento de Requisitos legales

En caso de que la reclamación se presente sin el cumplimiento de los anteriores requisitos legales, se solicitará al reclamante dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo, para que subsane las fallas y presente la información o documentos faltantes.

Desistimiento del Reclamo

Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

- Recepción de reclamos que no correspondan a la empresa: En caso de que **CHARRIA SEGUROS LTDA**, reciba un reclamo dirigido a otra organización, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al reclamante.

Prórroga del plazo de Respuesta

Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se 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.

Procedimiento de Supresión de Datos Personales

En caso de resultar procedente la Supresión de los datos personales del titular de la base de datos conforme a la reclamación presentada, **CHARRIA SEGUROS LTDA**, deberá realizar operativamente la supresión de tal manera que la eliminación

ELABORADO POR: J. Sebastián Giraldo Castro	REVISADO POR: Juan Fernando Charria	APROBADO POR: Mónica Leonor Arboleda
CARGO: Director de Calidad	CARGO: Gerente	CARGO: Representante Legal

 CHARRIA SEGUROS	POLÍTICA DE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS	Código: GG-D-19
		Versión: 2
		Página: 25 de 25
		Actualización: 2022-05-24

no permita la recuperación de la información, sin embargo, el Titular deberá tener en cuenta que en algunos casos cierta información deberá permanecer en registros históricos por cumplimiento de deberes legales de la organización por lo que su supresión versará frente al tratamiento activo de los mismos y de acuerdo a la solicitud del titular.

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Responsable
01	2020-04-03	Se crea el documento	Gerencia
02	2022-05-24	Se modifica la política de tal forma de darle un amplio cumplimiento frente a las responsabilidades y obligaciones normativas y legales de la empresa	Gerencia

<i>ELABORADO POR:</i> J. Sebastián Giraldo Castro	<i>REVISADO POR:</i> Juan Fernando Charria	<i>APROBADO POR:</i> Mónica Leonor Arboleda
CARGO: Director de Calidad	CARGO: Gerente	CARGO: Representante Legal