

**MANUAL DE LA POLITICA INTERNA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS
PERSONALES.**



SEGUROS CARLIFE S. A. S.
NIT. 900.449.200

www.seguroscarlife.com

SEGUROS CARLIFE S. A. S.

**MANUAL DE LA POLITICA INTERNA PARA EL
TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.**

Barranquilla, Distrito Industrial y Portuario

Noviembre de 2016

República de Colombia

www.seguroscarlife.com

MANUAL DE LA POLITICA INTERNA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS
PERSONALES.



SEGUROS CARLIFE S. A. S.
NIT. 900.449.200

www.seguroscarlife.com

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETO	4
I. FINES DE LA POLITICA PARA EL TRATAMIENTO PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS	6
3. CAPITULO I.....	7
1. ARTICULO 1: DEFINICIONES.....	7
2. Artículo 2. PRINCIPIOS RECTORES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS.	9
3. ARTICULO 3. CLASIFICACIÓN DE DATOS.....	¡Error! Marcador no definido.
4. ARTICULO 4: PERSONAS QUE SE ENCUENTRAN SUJETAS AL TRATAMIENTO DE DATOS CON LA SOCIEDAD SEGUROS CARLIFE S. A. S.....	11
5. ARTICULO 5: POLÍTICA DE BUEN USO DEL CORREO ELECTRÓNICO.	12
6. ARTICULO 6: FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACION.	13
7. ARTÍCULO 7: CLASIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS	15
8. ARTICULO 8. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACION SOBRE DATOS PERSONALES QUE TIENE LA SOCIEDAD SEGUROS CARLIFE S. A. S. ..	16
9. ARTICULO 9. MEDIOS PARA QUE LOS TITULARES DE LA INFORMACION PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS.....	17
10. ARTICULO 10. PROCEDIMIENTOS PARA CONSULTA, RECLAMOS Y QUEJAS.	17
11. ARTICULO 11. VIGENCIA.....	23

MANUAL DE LA POLÍTICA INTERNA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS
PERSONALES.



SEGUROS CARLIFE S. A. S.
NIT. 900.449.200

www.seguoscarlife.com

1. INTRODUCCIÓN

La sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.** Identificada con NIT 900.449.200-1 quien en adelante se denominará **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, Es una persona jurídica creada bajo la modalidad de sociedad por acciones simplificada, regida en todas sus acciones y actuaciones legales, con sus correspondientes alcances y efectos por el Capítulo VI del Código de Comercio Nacional (Artículos 373 a 460). Constituida por Escritura pública No. 2.090 del 21 de junio de 2.011, otorgado en la notaría quinta de Barranquilla (Atlántico) inscrita en la Cámara de Comercio de la misma ciudad, el 08 de julio de 2.011 bajo el No. 171:416 del libro respectivo. Adquiriendo su respectiva personería jurídica de conformidad a lo establecido en el artículo 40 Del Decreto 2150 de 1995, con domicilio principal en ciudad de Barranquilla (Atlántico), **quien actúa en calidad de responsable/ Encargada del tratamiento de Datos Personales.**

SEGUROS CARLIFE S. A. S. Ha decidido adoptar de forma voluntaria el presente política, donde se establecen las condiciones de organización, obligaciones de los implicados e intervinientes en el tratamiento y uso de la información de carácter personal, régimen de funcionamiento, y procedimientos aplicables al tratamiento de datos personales que en el desarrollo del desarrollo de su objeto social como sociedad por acciones simplificada, tenga que solicitar, utilizar, almacenar, corregir, ceder o suprimir.

Lo anterior ha sido resuelto como política especial e interna para esta persona jurídica, en cumplimiento a las decisiones adoptadas por los órganos directivos de esta Sociedad, con el fin de dar pleno cumplimiento a lo dispuesto por La Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, así como las demás normas que reglamentan y complementan el tratamiento para la Protección de Datos Personales en Colombia.

MANUAL DE LA POLITICA INTERNA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS
PERSONALES.



SEGUROS CARLIFE S. A. S.
NIT. 900.449.200

www.seguroscarlife.com

2. OBJETO

La sociedad tendrá por objeto principal a) ofrecer seguros generales, seguros de automóviles, seguros obligatorios SOAT, seguros de vida, títulos de capitalización, a través de su propia organización como agencia colocadora de seguros y a nombre de una o varias compañías de seguros en un determinado territorio, promoviendo la celebración de dichos contratos y obteniendo la renovación de los mismos. b) hacer inversiones en finca raíz para venta o arriendo. En general realizar todos los negocios directamente relacionados con el objeto social y todos aquellos actos lícitos que tengan como finalidad ejercer los derechos y cumplir las obligaciones, legales o comerciales de la sociedad

CORREOS DE CONTACTO:

servicioalcliente@seguroscarlife.com

SITIOWEB: www.seguroscarlife.com

RESTRICCIONES LEGALES Y DE USO DEL MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Según lo establecido en el artículo 13 del Decreto 1377 de 2013, el presente documento recoge según su política interna el tratamiento que da sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, a la información, enfatizando en que todo su contenido puede ser leído y socializado pero no se autoriza su copia o reproducción parcial o total, ni para el ejercicio de cualquier actividad mercantil, pues de lo contrario configuraría una violación a la propiedad intelectual y derechos de autor de esta Sociedad Comercial.

MARCO LEGAL QUE REGULA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN COLOMBIA.

Constituyen marcos legales de la presente política interna y del manual que establece sus procesos y procedimientos:

- Constitución Política de Colombia, Artículo 15.
- Ley 1266 de 2008
- Ley 1581 de 2012
- Decreto 1727 de 2009

**MANUAL DE LA POLITICA INTERNA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS
PERSONALES.**



SEGUROS CARLIFE S. A. S.
NIT. 900.449.200

www.seguroscarlife.com

- Decreto 2952 de 2010
- Decreto 1377 de 2013
- Sentencia de la Corte Constitucional C-1011 de 2008 y C-748 de 2011.
- Cualquier norma que derogue, complete, modifique o adicione la legislación vigente en el ejercicio del Derecho de Habeas Data.

MANUAL DE LA POLITICA INTERNA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.



SEGUROS CARLIFE S. A. S.
NIT. 900.449.200

www.seguroscarlife.com

I. FINES DE LA POLITICA PARA EL TRATAMIENTO PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS

La Sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, en cumplimiento de las disposiciones legales de protección de datos personales, en especial la señalada en el literal K. del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012, garantiza de forma integral la protección y el ejercicio del derecho fundamental de Habeas Data de todos los titulares de la información de carácter personal de la cual sea responsable o encargada de su tratamiento, respetando en todo momento los derechos fundamentales a la Intimidad, el Buen Nombre y la Privacidad de las personas naturales, razón por la cual adopta y aplica el presente **MANUAL INTERNO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCION DE DATOS PERSONALES** de quienes suministran esta información a **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, así como informar a los titulares de los datos personales sobre la posibilidad que tienen al libre ejercicio al derecho de Habeas Data consagrado en el Artículo 15 de la Constitución Política que confiere a las personas la facultad de conocer y/o solicitar la actualización, rectificación o eliminación de las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas o privadas, razón por la cual ha decidido adoptar de forma voluntaria el presente Manual que establece las condiciones de organización, obligaciones de los responsables e intervinientes en el tratamiento y uso de la información de carácter personal, régimen de funcionamiento y procedimiento aplicable al tratamiento de datos personales que en el desarrollo de sus funciones propias como gremio económico, tenga que solicitar, utilizar, almacenar, corregir, ceder o suprimir.

Esta información será utilizada para procesar, confirmar, cumplir y proveer sus servicios, promocionar y publicitar sus actividades y servicios; realizar transacciones, enviar circulares informativas, boletines sobre el sector inmobiliario, ofrecimientos de programas de capacitación especializada, reportes contables, análisis estadísticos, facturación y para fines internos tales como Estudios del Centro de Análisis Técnico y Desarrollo comercial general o Inmobiliario.

MANUAL DE LA POLITICA INTERNA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS
PERSONALES.



SEGUROS CARLIFE S. A. S.

NIT. 900.449.200

www.seguroscarlife.com

3. **CAPITULO I.**

GENERALIDADES

Las políticas y procedimientos consagrados en este manual se aplicarán a la Sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, y deberán ser respetadas y acatadas por sus funcionarios, afiliados, contratistas y usuarios de los servicios del que esta persona jurídica ofrezca o reciba en desarrollo de su objeto social.

Los presentes términos y condiciones aplican para cualquier registro de datos personales realizado en forma presencial, no presencial y/o virtual para la vinculación a cualquier producto o servicio de la sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**

Al aceptar esta política General de Privacidad y Protección de Datos, nuestros clientes y afiliados que son titulares de los datos recolectados, autorizan a la sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, a realizar el tratamiento de los mismos de forma parcial o total para la ejecución de las actividades relacionadas con los servicios relacionados con la actividad mercantil propios del objeto social, tales como llamadas telefónicas confirmando los datos personales, llevar a cabo el cobro de las obligaciones que correspondan de forma judicial o extrajudicial.

1. ARTICULO 1: DEFINICIONES.

Para efectos de la comprensión de este Manual se precisan con su definición los siguientes términos que se ajustan a las normas legales, permitiendo una correcta aplicación e interpretación de la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, determinando las responsabilidades de los involucrados.

- a. **Aviso de Privacidad.** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de datos personales, informando acerca de la existencia de políticas de tratamiento de información que serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y el tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- b. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

MANUAL DE LA POLITICA INTERNA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS
PERSONALES.



SEGUROS CARLIFE S. A. S.
NIT. 900.449.200

www.seguroscarlife.com

- c. **Bases de dato:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento

- d. **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o a varias personas naturales determinadas o determinables. Debe entonces entenderse el “dato personal” como una información relacionada con una persona natural (persona individualmente considerada).

- e. **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

- f. **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

- h. **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

- i. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

- j. **Responsable de protección de datos:** Es la persona dentro de sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, tiene como función la vigilancia y control de la aplicación de la Política de Protección de Datos Personales, y quien rendirá cuenta de los controles y medidas a los órganos directivos de esta persona jurídica.

- k. **Causahabientes:** Es aquella persona física o jurídica que se ha sucedido o sustituido a otra, el **causante**, por cualquier título jurídico en el derecho de otra. La sucesión o sustitución puede haberse producido por acto entre vivos intervivos o por mortis causa.

- l. **Encargado de Tratamiento.** Personal 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 en

- m. **Oficial de Protección de datos:** Dentro de la sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, es aquella persona a quien se le asignó la función de vigilancia y control de la aplicación de la Política de

MANUAL DE LA POLITICA INTERNA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.



SEGUROS CARLIFE S. A. S.
NIT. 900.449.200

www.seguroscarlife.com

Protección de datos Personales, bajo la orientación y lineamientos del Comité de Seguridad de la Información. La Junta Directiva a través del Gerente General designará bajo la forma de vinculación legal pertinente, un líder de proceso que será el **oficial de Protección de Datos**.

- n. Proveedor:** Es la persona natural o jurídica contratada por la sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, para que preste sus servicios o materiales propios o de terceros, cumpliendo el compromiso pactado de ejecutar una o varias actividades en un tiempo determinado con sujeción al contrato y las leyes que regulen la materia.
- ñ. Responsable de la gestión de información:** Persona natural que ha sido autorizada internamente por la sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, para que decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.
- o. Reclamo:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por ley para modificar, corregir, actualizar o suprimir sus datos personales. También pueden revocar en los casos establecidos en la ley.
- p. Página Web institucional:** Es el uso de las tecnologías de la información y comunicación que contiene información electrónica de textos, sonidos, videos, imágenes institucionales adoptadas a la World Wide Web (www) y a la cual puede accederse mediante el uso de un navegador
- q. Prueba de la autorización.** Los Responsables deberán conservar prueba de la autorización otorgada por los Titulares de datos personales para el Tratamiento de los mismos. Entiéndase, para tales fines los formatos o documentos generales que la sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, elaborará, publicitará y colocará a disposición de los usuarios y clientes.

2. Artículo 2. PRINCIPIOS RECTORES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS.

La sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, En el desarrollo, interpretación y aplicación del Manual, así como el Tratamiento que realice a los datos personales, aplicará de manera armónica e integral, los siguientes principios contenidos en la ley 1581 de 2012, constituyendo reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio de datos personales :

MANUAL DE LA POLITICA INTERNA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS
PERSONALES.



SEGUROS CARLIFE S. A. S.
NIT. 900.449.200

www.seguroscarlife.com

Confidencialidad: se garantiza la confidencialidad de los datos dependiendo de la naturaleza del mismo. Por lo tanto, se guardará reserva de la información durante y después de terminadas las actividades que justifican el tratamiento de los datos personales.

Finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, el cual debe ser informado al Titular.

Legalidad: Fines legítimos y sujetos a la Ley 1581 de 2012.

Libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales de cualquier usuario de los servicios comerciales o de los empleados y proveedores, no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

Seguridad: Medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para evitar adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Transparencia: La sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, garantiza a los titulares de datos personales, el derecho de acceso y conocimiento de la información de carácter personal que estén siendo tratada conforme a lo establecido por el Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

Veracidad o Calidad: Información veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Así mismo la Sociedad Comercial la suministra atendiendo al **PRINCIPIO DE LA BUENA FE.**



SEGUROS CARLIFE S. A. S.
NIT. 900.449.200

www.seguroscarlife.com

La sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, puede tratar y ceder los datos personales que se encuentren almacenados en sus bases de datos, sin el previo consentimiento del titular, siempre y cuando, estos provengan de los registros públicos, o que si bien no están contenidos en ellos, sean de naturaleza pública o se encuentran en bases de datos excluidas por la Ley (p.ej. periodísticas, estadísticas y para la investigación). En los demás casos, **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, sólo trata datos personales sensibles para lo estrictamente necesario, solicitando consentimiento previo y expreso a los titulares (representantes legales, apoderados, causahabientes) e informándoles sobre la finalidad exclusiva para su tratamiento. Sólo utiliza y trata datos catalogados como sensibles cuando:

- El tratamiento haya sido autorizado expresamente por el Titular de los datos sensibles, salvo en los casos que por Ley se requiera el otorgamiento de dicha autorización.
- El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar la 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 o, dentro del marco de procesos de mejoramiento; este último, siempre y cuando se adopten las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares o el dato esté disociado, es decir, el dato sensible sea separado de la identidad del titular y no sea identificable o no se logre identificar a la persona Titular del dato o datos sensibles.

3. ARTICULO 4: PERSONAS QUE SE ENCUENTRAN SUJETAS AL TRATAMIENTO DE DATOS CON LA SOCIEDAD SEGUROS CARLIFE S. A. S.,

Las siguientes es la relación de personas jurídicas y naturales que en virtud de la ley y en el desarrollo del objeto social de la sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, Están sujetas a la política y a las directrices establecidas en el presente manual, para el tratamiento de datos:

- Aspirantes a empleados de la sociedad comercial
- Contratistas de la sociedad



SEGUROS CARLIFE S. A. S.
NIT. 900.449.200

www.seguroscarlife.com

- Clientes de la sociedad
- Contratantes de los servicios comerciales y empresariales generales de la sociedad comercial
- Empleados o vinculados bajo cualquier otra modalidad de la sociedad comercial
- Entidades o sociedades, personas jurídicas y homologas con las que tiene relación nacional e internacional la sociedad comercial.
- Entidades de economía Mixta ò públicas contratantes de los servicios comerciales ofrecidos por la sociedad comercial
- Propietario del (los) bien (es) avaluado(s).
- Propietarios de los bienes inmuebles entregados en consignación
- Proveedores
- Solicitantes de avalúos corporativos.
- Solicitantes de bienes inmuebles para ser entregados en consignación
- Solicitantes de los servicios de asesoría profesional ofrecidos por la sociedad comercial
- Personas jurídicas o naturales con los cuales la sociedad comercial suscriba convenios o alianzas estratégicas en desarrollo de su objeto social.

4. ARTICULO 5: POLÍTICA DE BUEN USO DEL CORREO ELECTRÓNICO.

Los mensajes de correo electrónico con contenido de la sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, al ser enviados por su sistema de envíos masivos y bajo la opción de clientes y/o inscritos como usuarios de nuestros servicios, ofertas y eventos, deberán contener en todos los casos un remitente auténtico en este caso de quien proceda la información.

- El destinatario de un correo electrónico comercial o publicitario, debe haber aceptado o solicitado previamente la recepción del mismo o, en su defecto, el emisor deberá poder acreditar la existencia de un vínculo con el receptor de ese mensaje. Será obligación esencial a cargo del emisor que el destinatario pueda en cualquier momento, revocar el consentimiento prestado para la recepción de dicha comunicación vía correo electrónico y para ello, el beneficiado deberá habilitar procedimientos sencillos, claros, eficaces y gratuitos para tal fin, como informar de tales procedimientos.



SEGUROS CARLIFE S. A. S.
NIT. 900.449.200

www.seguroscarlife.com

- El emisor de un correo electrónico debe identificar sus datos (nombre, apellido cargo y razón social completa entre otros) en forma clara, sin que dé lugar a confusiones en el cuerpo del mensaje enviado (publicidad engañosa) para el conocimiento de los mismos por parte del destinatario.

- Los mensajes contenidos en los correos electrónicos no pueden ser contrarios a las disposiciones del Orden Público, la moral, las buenas costumbres en general, los usos y costumbres aplicables en Internet, y el respeto de los derechos personales de terceras personas.

5. **ARTICULO 6: FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE LA INFORMACION.**

El tratamiento de la información a los cuales hace referencia la política interna y el presente manual tiene por finalidad:

6.1.-Analizar la documentación entregada por los aspirantes a ostentar la calidad de contratistas y proveedores de la sociedad comercial en desarrollo de su objeto social, a efectos de consultar por intermedio de un tercero los reportes existentes en las centrales de información financiera -Ley 266 de 2008.

6.2.--Mantener contacto con los clientes y usuarios de la sociedad comercial sobre los servicios, ofertas, eventos y cualquier otro tipo de información de interés relacionado con su objeto social o el sector.

6.3. - Suscribir los convenios especiales o alianzas estratégicas con personas jurídicas o naturales en desarrollo de su objeto social o políticas especiales relacionadas con el sector.

6.4.- Suscribir convenios especiales de cooperación con universidades y gremios homólogos para desarrollar investigaciones de campo y formación especializada en temas relacionados con el sector

6.5. - Dar respuesta a los requerimientos judiciales y administrativos debidamente fundamentados de cualquier titular que se posea información.

MANUAL DE LA POLITICA INTERNA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS
PERSONALES.



SEGUROS CARLIFE S. A. S.

NIT. 900.449.200

www.seguroscarlife.com

6.6. - Reporte de información tributaria a las entidades estatales pertinentes.

6.7. - Realizar avalúos corporativos sobre predios solicitados por nuestros clientes.

6-8-- Contratar los servicios especializados para el cobro pre jurídico y jurídico de las obligaciones que se encuentran en mora con la sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.,**

6-9.- Ofrecer todos los servicios que presta la sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.,** al medio externo utilizando sus diversos canales de comunicación tales como página web, correos electrónicos, fax, cartas personalizadas



6. **ARTÍCULO 7: CLASIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS**

La sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, Ha clasificado sus Bases de Datos de la siguiente manera:

7.1 Bases de datos de Empleados: Son las bases de datos manuales o automatizados que contienen datos de las personas naturales que se vinculan laboralmente con la **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, Cuyo tratamiento tiene como finalidad cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias. En esta base de datos, se incorporan tanto información privada, pública y datos sensibles. El tratamiento de los datos para los fines diferentes a las obligaciones derivadas de la relación laboral requerirá autorización previa del titular o su representante legal, según sea el caso. En ningún caso, **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, dará tratamiento a los datos sensibles o de menores de edad, sin autorización previa de sus representantes legales

7.2 Bases de datos de Contratistas y Proveedores: Son las bases de datos manuales o automatizadas que contienen datos de las personas naturales que mantienen un vínculo contractual y comercial, cuyo tratamiento tiene como finalidad cumplir con las disposiciones contractuales estipuladas por la sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, para la adquisición de servicios y bienes demandados por ella para su normal funcionamiento o el cumplimiento de ellas. Esta base de datos contiene datos personales públicos, privados y sensibles, los cuales tienen como finalidad el desarrollo de relaciones contractuales. El tratamiento de estos datos para fines diferentes al mantenimiento de la relación contractual o el cumplimiento de deberes de carácter legal, requiere de autorización previa del titular.

7.3 Bases de datos de Formación Empresarial: Son las bases de datos manuales o automatizados que contienen datos públicos y privados, que son requeridos con el fin de promocionar sus cursos de formación inmobiliaria y valuatoria.

Sin perjuicio de lo anterior, los titulares de datos personales almacenados en estas bases de datos, podrán ejercer en cualquier momento sus derechos de acceso, actualización, rectificación y supresión, frente al responsable del tratamiento de la por la sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**



7.4 Bases de datos con Información General: Son las bases de datos manuales o automatizados que contengan información de carácter personal que no sea pública, sensible ni de menores. Serán de carácter ocasional para el cumplimiento de finalidades específicas. El tratamiento de estos datos requerirá autorización previa e información de las finalidades de su tratamiento, bajo los formatos que para tal efecto defina la sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**,

7.5 Bases de datos de archivos Inactivos: Son las bases de datos manuales o automatizadas que contienen archivos o información de carácter personal inactiva, recogida en soportes diferentes a los contenidos en los registros públicos que lleva la sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**,

7. **ARTICULO 8. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACION SOBRE DATOS PERSONALES QUE TIENE LA SOCIEDAD SEGUROS CARLIFE S. A. S.,**

Los titulares de los derechos sobre la información de datos personales tienen los siguientes privilegios:

- ❖ Acceder a los datos legales que se encuentren bajo el control de la sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, y a ejercer los derechos como titulares de los mismos de acuerdo a las normas de Protección de Datos, aplicables y conforme a las políticas internas establecidas.
- ❖ Obtener de forma gratuita información sobre sus datos personales solicitada por cualquier medio, atendiendo lo establecido en el artículo 21 del Decreto 1377 de 2013.
- ❖ Conocer el uso que la le ha dado a su información.
- ❖ La actualización y rectificación de los datos personales, previa identificación por parte de la sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, de los datos que permitan identificar a la persona para evitar que terceros no autorizados tengan ese conocimiento.
- ❖ Realizar los reclamos que considere pertinentes para salvaguardar sus derechos, siguiendo los procedimientos establecidos en la presente política y la ley.

MANUAL DE LA POLITICA INTERNA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS
PERSONALES.



SEGUROS CARLIFE S. A. S.
NIT. 900.449.200

www.seguroscarlife.com

- ❖ Obtener copia de la autorización otorgada por el titular de los datos, al igual que revocar la autorización del uso de sus datos personales.

8. ARTICULO 9. MEDIOS PARA QUE LOS TITULARES DE LA INFORMACION PUEDAN EJERCER SUS DERECHOS.

Pueden comunicarlo a la sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, a través de los siguientes medios:

9.1.- Comunicación escrita radicada en el domicilio de la sociedad comercial, conteniendo la misma información para así dar respuesta, tales como: Nombre del titular, Tipo y número de identificación, dirección para recibo de correspondencia, teléfono fijo y celular, correo electrónico.

9.2.- A través de e-mail o correo electrónico dirigido a servicioalcliente@seguroscarlife.com, **o el correo que para los efectos informe que en lo sucesivo para tales fines, informe la sociedad comercial** con los siguientes datos: Nombre del titular de la información, tipo y número de documento de identidad, teléfono fijo o celular, correo electrónico.

9. ARTICULO 10. PROCEDIMIENTOS PARA CONSULTA, RECLAMOS Y QUEJAS.

Se establece el siguiente procedimiento para consultar, reclamar y formular quejas de acuerdo a la política interna:

- ✚ **CONSULTAS.** Serán respondidas en un término de diez (10) días hábiles contados desde el día siguiente a la fecha de recibida la solicitud.

- ✚ **QUEJAS Y RECLAMOS.**

OBJETIVO.

Este procedimiento tiene como objetivo establecer las disposiciones internas para la adecuada atención de las solicitudes, quejas o reclamos de los clientes usuarios del servicio que ofrece la sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, a través de cualquiera de sus dependencias adscritas,

MANUAL DE LA POLITICA INTERNA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.



SEGUROS CARLIFE S. A. S.
NIT. 900.449.200

www.seguroscarlife.com

relativo a sus servicios y bases de datos, con el fin de garantizar que se les atienda oportuna y satisfactoriamente y se inicien las acciones necesarias para evitar que vuelvan a presentarse.

Queja: Cualquier información remitida por el usuario del servicio de la sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, directa o a través de sus dependencias adscritas, en la cual se asegura la presencia de una no conformidad de nuestros servicios, a causa de circunstancias externas que afectan la gestión.

Reclamo: Cualquier información contenida en documento entregado por el cliente formalmente a la sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, en la cual se asegura la presencia de una no conformidad de nuestros servicios, a causa de incumplimiento de lo pactado durante la negociación.

ATENCION DE LA SOLICITUD, QUEJA O RECLAMO.

DESCRIPCION DE LA SOLICITUD, QUEJA O RECLAMO: Cualquier funcionario de la organización puede reportar la solicitud, queja o reclamo recibido por el usuario de los servicios de la sociedad comercial **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, por e-mail, fax, carta remisoria o personalmente, en el formato “**REGISTRO DE SOLICITUD, QUEJA O RECLAMO**”.

TRATAMIENTO DE LA SOLICITUD, QUEJA O RECLAMO: Una vez registrada la solicitud, queja o reclamo, quien la recibe la radica en el formato establecido y se la entrega al Gerente Comercial de la sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, o quien en lo sucesivo designe y previamente informe la sociedad a sus clientes y usuarios para tales fines, para que este determine si es una solicitud, queja o reclamo y remita a la sección que corresponde cuyo responsable debe analizar la información realizando la trazabilidad del servicio donde pudo generarse la falla.

RESPUESTA AL CLIENTE

El directo responsable junto con el responsable del proceso (o quien para los efectos en lo sucesivo designe y previamente informe la sociedad comercial a sus usuarios y clientes) , en este caso, analizan donde pudo generarse la falla del mismo, definen la respuesta al cliente dentro de los diez (10) días hábiles siguientes y presentan a la dirección ejecutiva o quien en lo sucesivo haya designado la sociedad comercial para tales fines, el



proyecto de respuesta, la cual debe ser aprobada para su emisión (por tratarse de problemas con un alto impacto en la satisfacción del Cliente o altos costos para la empresa). Posteriormente procede a supervisar su ejecución o reclamo asegurándose que ha **quedado satisfecho** y registra esta información en el campo **“Retroalimentación al cliente”**.

De acuerdo a la magnitud del problema, su impacto, costo o repetitividad, el **Gerente General o de la dependencia adscrita**, según sea el caso, debe definir si se requiere iniciar una **“Solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora”** y en caso afirmativo la tramita según lo establecido en el “Procedimiento para el manejo de acciones correctivas, preventivas y de mejora”, **dejando constancia en el respectivo registro e indicando su número consecutivo**.

PROHIBICIONES.

El titular de la información no podrá revocar la autorización entregada o la supresión de datos cuando medie el deber legal o contractual que imponga la obligación de permanecer en la base de datos.

Sin perjuicio de lo anterior, los titulares de datos personales almacenados en estas bases de datos, podrán ejercer en cualquier momento sus derechos de acceso, actualización, rectificación y supresión, frente al responsable del tratamiento, cumpliendo los siguientes requisitos:

- Generales de Ley del titular, es decir, identificación plena, incluyendo además la dirección física y la electrónica
- Una relación de los hechos generadores de la consulta, queja o reclamo.
- Definir con claridad y exactitud el objeto de la petición.
- Anexar los documentos pertinentes que desea hacer valer.
- Si la solicitud se hace de forma presencial, de todas maneras debe mediar una comunicación escrita, incluyendo los requisitos especificados en los ítems anteriores.
- Las solicitudes sobre información relacionada con trabajos valuatorios realizados por la sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, y que medie un contrato de prestación de servicios con cláusula de confidencialidad, a las solicitudes, quejas o reclamos se les dará un trámite diferente pues el conducto regular es que se dirijan a la entidad contratante, especialmente cuando se trata de proyectos de interés general en los que la sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, actúa como contratista y realiza trabajos de tipo técnico.

MANUAL DE LA POLITICA INTERNA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.



SEGUROS CARLIFE S. A. S.
NIT. 900.449.200

www.seguroscarlife.com

- Si se trata de una entidad pública o administrativa debe justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.
- Con la entrega de la información se le comunicará a la entidad descrita en el párrafo anterior que en ella recae el deber de cumplir con la Ley 1581 de 2012, como responsable del tratamiento de datos. Esta entidad es receptora debe cumplir especialmente con los principios de uso legítimo, circulación restringida, confidencialidad y seguridad.

FORMAS DE PRESENTAR QUEJAS, RECLAMOS O SOLICITUDES.

En la sede de la sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, ubicada en la **Calle 77 B # 57-141 Oficina 808**, de la ciudad de Barranquilla, República de Colombia, entregando de forma física los documentos relacionados con el reclamo y/o utilizando el correo electrónico: servicioalcliente@seguroscarlife.com, **(o en el correo que en lo sucesivo indique la sociedad comercial para tales, y que previamente informe a sus clientes y usuarios)** indicando como asunto: Protección de datos personales.

No obstante lo anterior, la sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, enviará datos personales relacionados con la consulta, reclamo o queja, a las siguientes personas:

- 1.- Titular del dato, sus causahabientes o sus representantes legales, siempre y cuando acrediten esta calidad tal como se mencionó en el acápite de definiciones del presente documento.
- 2.- A las personas autorizadas por el titular del dato.
- 3.- A las personas autorizadas por Orden Judicial o legal, según lo dispuesto por la Corte Constitucional en la Sentencia C-748 de 2011 sobre las solicitudes de información de entidades públicas o administrativas que indica: “En relación con las autoridades públicas o administrativas, señaló la Corte Constitucional que tal facultad no puede convertirse en un escenario al abuso del poder informático, esta vez en cabeza de los funcionarios del Estado. Así, el hecho que el legislador estatutario haya determinado que el dato personal puede ser requerido por toda entidad pública, bajo el condicionamiento que la petición se sustente en la conexidad directa con alguna de sus funciones, de acompañarse con la garantía irrestricta del derecho al habeas data del titular de la información.

MANUAL DE LA POLITICA INTERNA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.



SEGUROS CARLIFE S. A. S.
NIT. 900.449.200

www.seguroscarlife.com

En efecto, amén de la infinidad de posibilidades en que bajo este expediente puede accederse al dato personal, la aplicación del precepto bajo análisis debe subordinarse a que la entidad administrativa receptora cumpla con las obligaciones de protección y garantía que se derivan del citado derecho fundamental, en especial la vigencia de los principios de finalidad, utilidad y circulación restringida”.

Esta autorización deberá contener como mínimo lo siguiente:

- ✓ Identificación del titular que autoriza
- ✓ Copia de la cédula de ciudadanía del titular
- ✓ Nombre y datos de identificación de la persona autorizada
- ✓ Tiempo por el cual puede consultar, actualizar o rectificar la información (una vez por año, por la duración de la relación jurídica o hasta nueva orden, etc)
- ✓ Carácter voluntario o libre de autorización.

PAGINA WEB DE LA SOCIEDAD SEGUROS CARLIFE S. A. S.,

El portal de la Sociedad es www.seguroscarlife.com sitio donde se publica virtualmente toda la información sobre la sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, con sus datos de contacto para permitir al medio externo el conocimiento sobre los servicios, ofertas y eventos y demás actividades e informaciones relacionadas con el desarrollo de su objeto social.

DATOS DE SUS FUNCIONARIOS.

La sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, usa, suprime datos de carácter personal de sus trabajadores y aspirantes a cargos en el desarrollo de los procesos de selección y contratación, y tiene como única finalidad de solicitud de información en cualquiera de sus etapas es ejecutar la actividades propias de la vinculación laboral, capacitación, normas de salud ocupacional, desarrollo de su contrato.

CONSULTA DE REFERENCIAS

La persona que aspire a formar parte del equipo de trabajo de la sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, que presente su hoja de vida debe informar sus referencias personales, Laborales, profesionales y familiares sobre la

MANUAL DE LA POLITICA INTERNA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.



SEGUROS CARLIFE S. A. S.
NIT. 900.449.200

www.seguroscarlife.com

posibilidad que sean consultados sobre información que allí reposa, en concordancia con el principio de la Buena fe.

AVISO DE PRIVACIDAD.-

De presentarse la situación que no sea posible poner a disposición del Titular las políticas de tratamiento de información, debe utilizarse un AVISO DE PRIVACIDAD.

En caso de modificarse de forma sustancial las políticas, se hará referencia por medio del aviso, que será guardado para demostrar que se estaba cumpliendo con el artículo 14, 15, 16-y17 del Decreto 1377 de 2013.

Los Responsables de la sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, deberán conservar el modelo del Aviso de Privacidad que utilicen para cumplir con el deber que tienen de dar a conocer a los Titulares la existencia de políticas del tratamiento de la información y la forma de acceder a las mismas, mientras se traten datos personales conforme al mismo y perduren las obligaciones que de este se deriven. Para el almacenamiento del modelo, el Responsable podrá emplear medios informáticos, electrónicos o cualquier otra tecnología que garantice el cumplimiento de lo previsto en la Ley 527 de 1999.

Para la difusión del aviso de privacidad y de la política de tratamiento de la información, el responsable podrá valerse de documentos, formatos electrónicos, medios verbales o cualquier otra tecnología, siempre y cuando garantice y cumpla con el deber de informar al titular.

✚ LINEA FINAL DE CORREO ELECTRONICO.

Cuando el talento humano vinculado a la sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, envía información desde el correo institucional que le ha sido asignado, es aconsejable incluir el texto después de la firma del emisor indicando que comparte las implicaciones del manejo de la información y pone en conocimiento la política de tratamiento de datos al receptor de dicho mensaje. Art.14 del Decreto 1377 de 2013.

✚ OTRA PERSONA DIFERENTE AL TITULAR PUEDE SOLICITAR INFORMACION A NOMBRE DEL TITULAR?

MANUAL DE LA POLITICA INTERNA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.



SEGUROS CARLIFE S. A. S.
NIT. 900.449.200

www.seguoscarlife.com

Con el fin de proteger el acceso de la información de terceros no autorizados, únicamente se podrá entregar los datos solicitados cuando el titular entregue autorización de manera física o por correo electrónico donde faculta para que consulte , actualice o rectifique su información.

PRUEBAS DE LAS AUTORIZACIONES POR LOS TITULARES DE LOS DERECHOS

En todos los casos de los tramites y procesos a los cuales hace referencia el presente artículo, Los Responsables de los mismos de acuerdo a la política interna, lo dispuesto en el presente manual y otras disposiciones que la modifiquen, aclaren o rectifiquen deberán conservar prueba de la autorización otorgada por los Titulares de datos personales para el Tratamiento de los mismos. Entiéndase, para tales fines los formatos o documentos generales que la sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, elaborará, publicitará y colocará a disposición de los usuarios y clientes.

10. ARTICULO 11. VIGENCIA

El presente Manual rige a partir del cuatro (04) de Noviembre de 2016.

Actualizaciones de la política: la sociedad comercial **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, podrá modificar los términos y condiciones del presente documento de políticas y procedimientos como parte de nuestro esfuerzo por cumplir con las obligaciones establecidas por la Ley 1581 de 2012, los decretos reglamentarios y demás normas que complementen, modifiquen o deroguen lo contenido en este documento, con el fin de reflejar cualquier cambio en nuestras operaciones o funciones. En los casos que esto ocurra se publicará el nuevo documento de políticas y procedimientos en la página web: **www.seguoscarlife.com**

OBSERVACIONES FINALES

La presente política interna, y el manual correspondiente mediante el cual se implementará de la Sociedad **SEGUROS CARLIFE S. A. S.**, se establece en cabal cumplimiento a la Ley 1581 de 2012 que expidió el Régimen General de Protección de Datos Personales, el cual, de conformidad con su artículo 1°, tiene por objeto“(…) *desarrollar el derecho constitucional que*

MANUAL DE LA POLITICA INTERNA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS
PERSONALES.



SEGUROS CARLIFE S. A. S.
NIT. 900.449.200

www.seguroscarlife.com

tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases 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”.

Que como consecuencia de lo anterior, la Ley 1581 de 2012 constituye el marco general de la protección de los datos personales en Colombia. En plena consonancia con lo dispuesto en la sentencia C-748 del 6 de octubre de 2011 la Corte Constitucional que a su vez declaró exequible el Proyecto de ley Estatutaria número 184 de 2010 Senado, 046 de 2010 Cámara.

Que los organismos directivos y la estructura organizacional de la Sociedad Comercial con el fin de facilitar la implementación y cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 ha establecido y reglamentado su política y procedimientos internos mediante el presente documento con el fin de reglamentar aspectos relacionados con la autorización del Titular de información para el Tratamiento de sus datos personales, las políticas de Tratamiento de los Responsables y Encargados, el ejercicio de los derechos de los Titulares de información, las transferencias de datos personales y la responsabilidad demostrada frente al Tratamiento de datos personales, de conformidad a los Derechos Fundamentales Constitucionales y demás exigencias legales.