



MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. Aspectos generales	5
a. Derechos de Habeas Data	5
b. Objeto	6
c. Aplicación	6
d. Alcance	6
e. Definiciones	7
2. Principios	11
3. Derechos del Titular e identificación de las bases de Datos	13
a. Derechos del Titular	13
b. Autorización	14
c. Finalidad	16
d. Vigencia	19
4. Obligaciones	19
5. Procedimientos para garantizar el ejercicio de los derechos de los Titulares	22

INTRODUCCIÓN

Compañía de Seguros Bolívar S.A., Seguros Comerciales Bolívar S.A. y Capitalizadora Bolívar S.A. (en adelante **LAS COMPAÑÍAS**) ubicadas en la Avenida El Dorado No. 68B-31 Piso 10 en la ciudad de Bogotá D.C., hacen parte del Grupo Bolívar y comparten algunos aspectos de estructura administrativa y procesos. Por esta razón, la parte sustantiva de este Manual aplica a las tres empresas, mientras la parte procedimental recoge aspectos propios de la actividad de cada una, que se incorporarán a los manuales que regulen los procesos de atención de peticiones, quejas, reclamos y de seguridad de la información.

Compañía de Seguros Bolívar es una compañía de seguros de personas que comercializa los ramos de vida, salud, accidentes personales, seguro previsional y riesgos laborales, entre otros y su actividad está orientada a la celebración de contratos de seguros en estos ramos; Seguros Comerciales Bolívar es una compañía de seguros generales; y la Capitalizadora Bolívar es una entidad financiera, cuyo objeto es estimular el ahorro mediante la constitución de títulos de capitalización. Las tres tienen supervisión estatal y en adelante nos referiremos a ellas como **LAS COMPAÑÍAS**.

LAS COMPAÑÍAS ofrecen sus productos y servicios de conformidad con el contrato de seguros respectivo o de capitalización, según corresponda. Estos contratos deben sujetarse al Código de Comercio y a las normas de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Cada compañía tiene información personal de sus clientes. Así mismo, puede llegar a conocer información de personas que no son sus clientes pero podrían serlo, porque:

- Se acercan a **LAS COMPAÑÍAS** a través de cualquier canal para indagar sobre sus servicios.
- A través de los intermediarios de seguros o de sus agentes, **LAS COMPAÑÍAS** ofrecen sus productos y servicios.
- Obtienen información a través de **LAS COMPAÑÍAS** vinculadas al Grupo Bolívar, quienes han solicitado autorización del titular para compartir sus datos entre ellas, con fines comerciales.

En desarrollo de las actividades normales de **LAS COMPAÑÍAS**, en especial **LAS COMPAÑÍAS** de Seguros de Vida, recibe información personal de carácter sensible. De acuerdo con la **Ley General de Protección de Datos Personales**¹, en adelante Ley General, la información referida a la salud tiene esa naturaleza y Compañía de Seguros Bolívar opera los ramos de salud, vida y riesgos profesionales, cuyos contratos requieren la solicitud de datos referentes al estado de salud del cliente.

Cuando **LAS COMPAÑÍAS** busquen acercarse a titulares de datos que no sean sus clientes, pero que podrían llegar a serlo y para ello utilicen la información de contacto de tales titulares, estarán actuando bajo el escenario regulado por la Ley General. Igualmente, cuando soliciten, obtengan o administren información personal de titulares con quienes tuvieron una relación contractual que ya expiró y cuando recolecten, administren o circulen información sobre sus proveedores, contratistas, empleados, ex empleados y candidatos a empleados.

Nuestras compañías son respetuosas de los datos personales de los titulares y buscarán informar de manera previa, clara y suficiente a las personas sobre los derechos que tienen en su calidad de titulares de la información. En particular les indicarán, cuando corresponda, que las preguntas relacionadas con el estado de salud son de naturaleza sensible y que el titular goza de libertad para responderlas, dejando claro que en atención a la naturaleza del seguro a ser contratado, si se trata de alguno referido a la vida o la salud, **LAS COMPAÑÍAS** están en la obligación de formular estas preguntas y que no se podría celebrar el contrato si el

¹. Artículo 5 de la ley 1581 de 2012, "Ley General de Protección de Datos Personales"

titular de los datos se abstiene de revelar la información solicitada.

Esto, de conformidad con el Artículo 1058 del Código de Comercio, que señala: “el tomador está obligado a declarar sinceramente los hechos o circunstancias que determinan el estado del riesgo, según el cuestionario que le sea propuesto por el asegurador”. En el evento en que el tomador es diferente del asegurado, le corresponderá a éste último declarar en forma fidedigna sobre su estado de salud e historia médica.

Asimismo, la Ley General establece²: “Ninguna actividad podrá condicionarse a que el titular suministre datos personales sensibles, salvo que los mismos sean indispensables para el tratamiento para el cual se pretende la autorización”.

Los datos biométricos, tales como la foto, huella o los demás que determine la Ley General, que se soliciten, tienen por finalidad garantizar la identidad del cliente frente a **LAS COMPAÑÍAS**, prevenir situaciones de fraude por suplantación de identidad y garantizar un servicio más eficiente.

Los datos de niños, niñas y adolescentes que sean recolectados por **LAS COMPAÑÍAS** en atención a que éstos tengan la calidad de asegurado o beneficiario de un contrato de seguro o de capitalización, o sean usuarios de las páginas web educativas creadas por **LAS COMPAÑÍAS**, serán los pertinentes y adecuados para dicho contrato o para dicho uso, según corresponda, procurando el respeto de los derechos fundamentales que les asisten.

Así mismo, **LAS COMPAÑÍAS** velarán porque la información personal de carácter sensible suministrada por los asegurados, tomadores y beneficiarios se utilice exclusivamente para la finalidad señalada en el contrato, de manera que sólo pueda ser accedida por los terceros autorizados por la Ley.

LAS COMPAÑÍAS pondrán a disposición de los titulares los canales y medios necesarios para que puedan ejercer sus derechos (ver Capítulo 5).

Los derechos de los titulares de la información personal bajo la Ley General se encuentran detallados en el capítulo 5 de este Manual.

1. ASPECTOS GENERALES

a. Derecho de Hábeas Data

El Artículo 15 de la Constitución establece el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, tanto de entidades públicas como privadas. Asimismo, este derecho comprende otras facultades como las de autorizar el tratamiento, incluir nuevos datos, excluirlos o suprimirlos de una base de datos o archivo³.

En el año 2008 se expidió la **Ley Especial de Hábeas Data**⁴, que regula lo que se ha denominado como el “hábeas data financiero”, es decir el derecho que tiene todo individuo a conocer, actualizar y rectificar su información personal, comercial, crediticia y financiera contenida en centrales de información públicas o privadas, que tienen como función recopilar, tratar y circular esos datos con el fin de determinar el nivel de riesgo financiero de su titular. Esta Ley considera titular de la información tanto a las personas naturales como a las jurídicas.

³.De acuerdo con la sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional.

⁴.Ley 1266 de 2008, Ley Especial de Hábeas Data.

En octubre de 2012 se expidió la Ley 1581, “**Ley General de Protección de Datos Personales**”, que desarrolla el derecho de Hábeas Data desde una perspectiva más amplia que la financiera y crediticia. Así, cualquier titular de datos personales tiene la facultad de controlar la información que se ha recolectado de sí mismo en cualquier base de datos automatizada y no automatizada ya sea administrada por entidades privadas o públicas. Bajo esta Ley General es titular la persona natural. Solamente, en ocasiones especiales podría serlo una persona jurídica, siempre y cuando se afecten los derechos de las personas naturales que la conforman⁵.

b. Objeto

La política y los procedimientos de este Manual están dirigidos a desarrollar el derecho constitucional al Hábeas Data que tienen todas las personas sobre las cuales **LAS COMPAÑÍAS** hagan Tratamiento de información de carácter personal. El alcance del Tratamiento está delimitado por las finalidades que han sido informadas al Titular.

c. Aplicación

La política se aplica a las bases de datos que estén bajo la administración de nuestras compañías o puedan ser conocidas por éstas en virtud de las relaciones comerciales con otras entidades del Grupo Bolívar o por relaciones desarrolladas mediante alianzas comerciales, convenios o eventos publicitarios. En el primer caso **LAS COMPAÑÍAS** actúan como responsables; en los demás pueden tener calidad de encargado o de responsable, dependiendo de si reciben la información de un tercero o si ellas mismas la obtienen.

La política aplica cuando el tratamiento de los datos se dé en territorio colombiano. En aquellos casos en que el tratamiento suponga la participación de un encargado no establecido en Colombia, se buscará que sus estándares y políticas permitan cumplir al responsable con los deberes fundamentales que tiene bajo el marco legal colombiano. Si se trata de un responsable, el tratamiento solamente podrá darse si se han cumplido los presupuestos establecidos en la normatividad colombiana.

d. Alcance

Todos los funcionarios de nuestras compañías están cubiertos bajo esta política. **LAS COMPAÑÍAS** adelantarán las campañas pedagógicas y de capacitación que requieran para que las áreas con mayor nivel de interacción con la administración de datos personales conozcan la nueva Ley y las disposiciones adoptadas por nosotros para asegurar su cumplimiento.

Asimismo, a nuestros aliados comerciales, proveedores y contratistas que en desarrollo de su labor tengan acceso a datos personales de titulares, bien sea porque los hayan suministrado a **LAS COMPAÑÍAS** o los hayan recibido de ellas, se les exige el cumplimiento de la ley y de esta política.

e. Definiciones

Las siguientes son definiciones que trae la Ley General⁶, así como aquellas referidas a la clasificación de los datos de acuerdo con la Ley Especial⁷.

Almacenamiento de los datos

Corresponde a los dispositivos o elementos que se utilizan para guardar información digital o física.

⁵. Situaciones especiales previstas por la Corte Constitucional, Sentencia C-748 de 2011.

⁶. Ley 1581 de 2012, Ley General de Protección de Datos Personales.

⁷. Ley 1266 de 2008, Ley Especial de Hábeas Data.

Autorización

Consentimiento previo, expreso e informado que da el Titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales.

Aviso de privacidad

Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus Datos personales, mediante el cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los Datos personales.

Base de datos

Conjunto organizado de datos personales que son objeto de tratamiento.

Causahabiente

Persona que ha sucedido o se ha subrogado por cualquier título en el derecho de otra u otras.

Ciclo de vida del dato

Corresponde a las etapas de recolección, almacenamiento, uso, circulación, eliminación o inactivación.

Circulación de los datos

Consiste en la movilización de la información tanto interna (entre las áreas de Seguros Bolívar), como externa (entre Seguros Bolívar y terceros).

Colaborador

Hace referencia a los funcionarios de Las Compañías y de los tercero.

Dato personal

Cualquier información que pueda asociar o identificar a una persona determinada (como su nombre o número de identificación) o determinable (como sus rasgos físicos).

Dato público

Son los datos o la información (como estado civil, profesión u oficio) que puede estar contenida en registros o documentos públicos, tales como: gacetas, boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.

Dato semiprivado

Cualquier información que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios.

Datos sensibles

Son aquellos que afectan la intimidad del titular o pueden dar lugar a que lo discriminen; revelan su origen racial o étnico, su orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos, entre otros.

Disposición final de los datos

Corresponde al tiempo de conservación, fecha y forma de entrega que se da al Encargado, cuando finaliza el tratamiento de los datos personales.

Encargado del tratamiento

Son todos los externos ya sean personas naturales o jurídicas que Las Compañías han delegado para el tratamiento del dato personal de sus Grupos de Interés de acuerdo a lo definido en el objeto del contrato.

Grupos de Interés

Para efectos del presente documento, se ha definido por Grupo de Interés todas aquellas personas que en conjunto son parte de Las Compañías, o que se vinculan con las actuaciones de éstas, y cuyas características comunes permiten considerarlos como beneficiarios de las reglas de Gobierno Corporativo. Bajo esta orientación, se pueden establecer tres tipos de Grupos de Interés a saber: Grupos de Interés Internos, Grupos de Interés Vinculados y Grupos de Interés Externos⁸.

Incidente de Seguridad

Se define como un acceso, intento de acceso, uso, divulgación, modificación o destrucción no autorizada de información; un impedimento en la operación normal de las redes, sistemas o recursos informáticos; o una violación a la Política de Seguridad de la Información de Las Compañías.

Petición, queja o reclamo (PQR'S)

Es la manifestación de inconformidad expresada por un Titular de la información respecto de un servicio adquirido, ofrecido o prestado por Las Compañías puesta en conocimiento de ésta, de la Superintendencia de Industria y Comercio e instituciones competentes, según corresponda. Así mismo, es la manera establecida por la ley para hacer efectivos los derechos de los Titulares de conocer, rectificar, actualizar o suprimir su información contenida en las bases de datos.

Recolección de los datos

Consiste en la captura y obtención de los datos personales de los Clientes y el momento en se le solicita su autorización para usar sus datos personales.

Responsable del tratamiento

Es la persona natural o jurídica, pública o privada que decide sobre la finalidad de las bases de datos y/o el tratamiento de los mismos.

⁸. Código de Gobierno Corporativo. <https://d9b6rardqz97a.cloudfront.net/wp-content/uploads/2019/10/14233943/codigo-buen-gobierno-corporativo-1.pdf>

Titular

Es la persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.

Tratamiento

Es cualquier conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Transferencia

Tiene lugar cuando el Responsable y/o Encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envían información o datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y que puede estar fuera o dentro del país.

Transmisión

Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio nacional y tiene por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

Uso de los datos

Es el uso, utilización, tratamiento que se le da a los datos personales de los Clientes y Grupos de Interés (finalidades notificadas).

2. PRINCIPIOS

Es un compromiso de nuestras compañías entender y desarrollar de manera armónica los principios establecidos en la Ley General.

Enseguida relacionamos los principios contenidos en esta Ley y en su Decreto Reglamentario:

- **Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos**

El tratamiento a que se refiere esta Ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.

- **Principio de finalidad**

El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la ley y debe ser informada al titular.

- **Principio de libertad**

El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no pueden ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

- **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

- **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.

- **Principio de acceso y circulación restringida**

El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales y de las disposiciones de la presente Ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo puede estar a cargo de personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en esta Ley.

Los datos personales, salvo la información pública, no pueden estar disponibles en internet ni en otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la Ley General.

- **Principio de seguridad**

La información sujeta a tratamiento por parte del responsable del tratamiento o del encargado del tratamiento se debe manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- **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 corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la Ley General y en los términos de ésta.

- **Necesidad y proporcionalidad**

Los datos personales registrados en una base de datos deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de la finalidad del tratamiento, la cual debe ser comunicada al titular. Deben ser adecuados, pertinentes y acordes con esa finalidad.

- **Temporalidad o caducidad**

El periodo de conservación de los datos personales será el necesario que permita alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado.

Interpretación integral de derechos constitucionales

La Ley General se interpreta en el sentido de que se amparen adecuadamente los derechos constitucionales, como son el Hábeas Data, el derecho al buen nombre, el derecho a la honra, el derecho a la intimidad, establecidos en el Artículo 15 de la Constitución Política. Adicionalmente, los derechos de los titulares se deben interpretar 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 demás derechos constitucionales aplicables.

Nuestras compañías deben velar porque los datos personales sean tratados de manera lícita. Esto incluye que en desarrollo de sus actividades sólo recabarán los datos necesarios para la actividad, servicio o producto a ser prestado o desarrollado.

Asimismo, cuando **LAS COMPAÑÍAS** actúen como responsables del tratamiento, es decir cuando estén frente a un titular que va a adquirir la calidad de cliente o ya la tiene, le informarán previamente, de manera clara y suficiente, acerca de la o las finalidades de la información personal a ser solicitada. En el evento en que la o las finalidades cambien o se modifiquen de tal manera que el titular razonablemente no lo espere, le informarán con anticipación, con el fin de obtener de nuevo su consentimiento.

En desarrollo del principio de razonabilidad y proporcionalidad, nuestras compañías deben recolectar sólo los datos estrictamente necesarios para llevar a cabo la o las finalidades y los conservarán por el tiempo necesario para cumplirla, observando en todo momento los términos especiales establecidos por la Ley para datos médicos e historia clínica, además de las normas especiales que regulan la materia.

Igualmente, respetarán la libertad que tiene el titular para autorizar o no el uso de sus datos personales; en consecuencia, los mecanismos que utilicen para obtener su consentimiento previo le permitirán que este último manifieste de manera expresa que otorga tal autorización.

Nuestras compañías, en particular la de seguros de vida, informarán al titular acerca del tratamiento que darán a sus datos personales, de manera que para él sea claro que, si su voluntad es contratar el servicio, debe aportar información veraz y actualizada sobre su estado de salud. Si no es su deseo aportar esa información le informarán que, en atención a las normas especiales de los contratos de seguros de vida y de salud, no se podría avanzar en la celebración del mismo.

3. DERECHOS DEL TITULAR E IDENTIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

a. Derechos del titular

- Dirigirse a **LAS COMPAÑÍAS** a través de los canales establecidos por éstas (ver Anexo: Aviso de Privacidad) para conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Este derecho se puede ejercer frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a **LAS COMPAÑÍAS**, salvo cuando, de acuerdo con la ley, el tratamiento que se está realizando no lo requiera.
- Ser informado por **LAS COMPAÑÍAS**, previa solicitud efectuada a través de los canales dispuestos por ellas, ver numeral 3.5., respecto del uso que se le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley General y sus decretos reglamentarios, una vez agotado el requisito de procedibilidad establecido en el Artículo 16 de la Ley 1581 de 2012⁹.

⁹. Artículo 16. Requisito de procedibilidad. El Titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento.



- Revocar la autorización en los casos que no se enmarcan en la Ley Especial de Hábeas Data y en los que no se refieren a datos esenciales o propios del contrato.
- Igualmente, solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- Acceder en forma gratuita, a través de los canales dispuestos por **LAS COMPAÑÍAS**, a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
- A través de su Aviso de Privacidad (ver Anexo), nuestras compañías informan acerca de los canales y procedimientos previstos para que el titular pueda ejercer sus derechos de manera efectiva.

b. Autorización

- 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 que pueda ser objeto de consulta posterior.
- La autorización del titular no es necesaria cuando se trate de:
- Información requerida por una entidad pública o administrativa 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.
- Datos relacionados con el registro civil de la persona.

Cuando se encuentren frente a alguna de estas situaciones, nuestras compañías lo dejarán claramente revelado y, en todo caso, cumplirán con las demás disposiciones contenidas en la Ley.

Las autorizaciones a ser puestas a disposición de los titulares de los datos deben tener textos claros e indicar los requisitos establecidos por la Ley General y por la Ley Especial, cuando corresponda. Por esto, se procurará reseñar por separado lo pertinente a cada regulación, de manera que no haya lugar a confusión por parte del titular de los datos acerca de los derechos que le asisten bajo cada una de ellas.

En el aparte de la Autorización correspondiente a la inclusión de los aspectos señalados por la Ley General se indicarán:

- La o las finalidades que se buscan con el tratamiento de los datos.
- El tipo de tratamiento que tendrán éstos.
- La identificación y la dirección (física o electrónica) a la que podrá dirigirse para ejercer sus derechos.
- Los derechos que le asisten como titular de la información.

De tal manera que, tratándose de datos personales que no correspondan específicamente a la relación legal o contractual establecida entre **LAS COMPAÑÍAS** y el titular, sino que se refieran al envío de información comercial o de carácter publicitario, existirán los mecanismos que le permitan al titular a través del Contact Center y de la página web, manifestar de manera sencilla y expedita su voluntad de no ser contactado para dichos fines.

c. Finalidad

1. Las bases de datos de clientes y exclientes tienen como finalidad utilizar esta información para la debida prestación del servicio o del producto adquirido por el titular.

2. Desarrollar las actividades propias de los contratos celebrados, entre ellas el envío de información relevante para el desarrollo de dichos contratos.
3. Medir el nivel de satisfacción respecto del(los) producto(s) y/o servicio(s) contratados(s).
4. Realizar campañas comerciales y actividades de mercadeo.
5. Realizar contactos referentes a investigaciones de mercados.
6. Contactar, enviar y/o suministrar información sobre el lanzamiento de sus productos, eventos, novedades, promociones y publicidad mediante el uso de e-mail, correo postal, teléfono, celular, mensajes cortos de texto (SMS), mensajes de multimedia (MMS), redes sociales, Apps o medios similares.
7. Realizar análisis de gustos, preferencias y hábitos, buscando desarrollar y mejorar productos y servicios que se ajusten a sus necesidades así como enriquecer su experiencia como cliente.
8. Contactar al término de el(los) contrato(s) suscrito(s) con **LAS COMPAÑÍAS**, con el fin único y específico de informarme sobre productos y/o servicios que le puedan interesar y que permitan reactivar el vínculo comercial con **LAS COMPAÑÍAS**.
9. En desarrollo de esta relación contractual, **LAS COMPAÑÍAS** buscarán informar al titular acerca de las innovaciones efectuadas en sus productos y servicios, con el fin de profundizar o ampliar su portafolio actual, así como darle a conocer las mejoras o cambios en sus canales de atención y en los servicios y productos complementarios ofrecidos por sus entidades vinculadas.
10. Enviar información sobre las ofertas que ha desarrollado con aliados comerciales y buscar tener un contacto con el titular para presentarse como entidad e informarle sobre sus productos y servicios.
11. En relación con los datos de los clientes de las empresas del Grupo que han dado autorización para compartir su información personal, con el fin de que éstas les puedan ofrecer sus productos y servicios, se comparte la información respetando dicha finalidad.
12. Las demás finalidades que determine el Responsable en procesos de obtención de Datos personales para su Tratamiento y que sean comunicadas a los Titulares en el momento de la recolección de los datos personales y autorizadas por éstos.

Finalidades previstas para los datos obtenidos de los Proveedores personas naturales:

La base de datos de proveedores busca tener información actualizada, sólida y suficiente acerca de las personas que tienen la calidad de proveedores o quisieran tenerla.

En relación con los candidatos:

1. La información de la hoja de vida de los candidatos servirá para que **LAS COMPAÑÍAS** los evalúen y se formen una opinión sobre las calidades de la persona. Así como para adelantar todo el proceso de selección, lo que incluye práctica de pruebas y demás requisitos establecidos para poder ser vinculado.
2. La información recolectada durante el proceso servirá para validar si la persona cumple con los requisitos

establecidos por **LAS COMPAÑÍAS** para ser vinculado.

3. Los datos de contacto se utilizarán para comunicarle los avances del proceso.
4. En aquellos casos en que el candidato no resulte elegido se le informará oportunamente y la información permanecerá en las bases de datos de candidatos y podrán ser considerados en futuros procesos.
5. Así mismo, esta información podrá ser compartida con las demás empresas y entidades que integran el Grupo Bolívar buscando que el perfil del candidato sea conocido por éstas y tenga mayores posibilidades de ser vinculado a nivel de la organización.

En relación con los empleados:

1. Desarrollar las relaciones laborales que existan con éstos durante su vinculación y de manera posterior a ello, si se requiere.
2. Hacerles partícipes de las actividades de bienestar previstas por **LAS COMPAÑÍAS**, siendo posible que se deba solicitar información Sensible o datos de menores de edad y de su grupo familiar, con el fin de hacerlos partícipes de los beneficios previstos debido a su vínculo con el empleado, invitarlos a actividades institucionales y cumplir con la normatividad en materia laboral. El suministro de la información sensible es de carácter facultativo; y la de los menores de edad solamente podrá ser suministrada por sus representantes legales atendiendo al interés superior del menor.
3. Invitarlos a capacitaciones o eventos de la organización.
4. Validar la información que ha suministrado para su vinculación.
5. Control, seguimiento y cumplimiento de las obligaciones de **LAS COMPAÑÍAS** como empleador y de las obligaciones a cargo de los empleados.
6. Establecer acciones para implementar garantías de seguridad, protección, bienestar, centro de trabajo, condiciones de salud, prevención de riesgos laborales, promoción y selección de empleados, control de exámenes médicos, estado de salud y condiciones del trabajador.
7. Cumplir con el proceso de archivo, de actualización de los sistemas, de protección y custodia de información y de las bases de datos creadas con fines de gestión del recurso humano.
8. Llevar un historial de los empleados para la expedición de certificaciones.
9. Llevar el control del pago de la nómina, así como de las respectivas afiliaciones al Sistema de Seguridad Social.
10. Conocer información personal con ánimo de contactar a familiares en caso de emergencias que se presenten en el ejercicio de las labores desarrolladas por el empleado.
11. Efectuar el control de cumplimiento de horario laboral, así como el control de ingreso a las instalaciones para manejo de seguridad de los bienes de **LAS COMPAÑÍAS** y del personal, para lo cual se requieren los datos biométricos como imagen de los empleados (videovigilancia) y huella dactilar.

12. Adelantar las labores de monitoreo y auditoría de los equipos y dispositivos suministrados para el cumplimiento de sus funciones, así como del uso que hagan de las redes, plataformas y demás infraestructura física y tecnológica suministrada o puesta a su disposición por **LAS COMPAÑÍAS**.
13. Realizar los registros contables, tributarios y demás requeridos por la ley.
14. Las demás finalidades que determine el Responsable en procesos de obtención de Datos personales para su Tratamiento y que sean comunicadas a los Titulares en el momento de la recolección de los Datos personales.

En relación con los Exempleados:

15. Los datos de los exempleados se conservan con el fin de procurar el suministro de información a sus Titulares, autoridades y entidades del sistema de seguridad social.
16. **LAS COMPAÑÍAS** podrán, en desarrollo de las finalidades señaladas, realizar el envío de mensajes cortos de texto (SMS), mensajes multimedia (MMS), correos electrónicos, correos físicos, realizar llamadas telefónicas, o la publicación de mensajes en redes sociales o medios digitales de comunicación creados o por crearse.

Finalidades previstas para la base de datos de Soporte Documental: La base de datos de soporte documental respalda el desarrollo de los procesos de LAS COMPAÑÍAS y la relación con clientes, proveedores y funcionarios.

Finalidades previstas para la base de datos de Posesiones:

La base de datos de Posesiones, tiene como fin dar cumplimiento a las obligaciones legales del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, Código de Comercio e instrucciones de la Superintendencia Financiera. Finalidades previstas para el caso de video-vigilancia:

La información personal recolectada a través de las cámaras de videovigilancia de las personas que ingresan a las instalaciones de La Compañía tiene como propósito el control de acceso y la seguridad en las instalaciones y del personal que allí labora.

d. Vigencia

LAS COMPAÑÍAS conservarán los datos personales mientras sean necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recabados, o dentro del término establecido en una disposición legal.

4. OBLIGACIONES

Deberes del responsable del tratamiento

La Ley General define como responsable a la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

De conformidad con la Sentencia C-748 de 2011, el responsable del tratamiento es “el que define los fines y

medios esenciales para el tratamiento del dato, incluidos quienes fungen como fuente y usuario”, pudiendo poner los datos en circulación o utilizarlos de cierta manera. Sus deberes son:

- Garantizar para los titulares de datos, a través de los canales de atención establecidos en este Manual, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Hábeas Data.
- Conservar las autorizaciones otorgadas por los titulares a través de cualquier canal o medio que se hayan obtenido.
- **LAS COMPAÑÍAS** informarán acerca de la o las finalidades de la recolección, tanto en el texto utilizado para obtener la autorización del titular, como en el Aviso de Privacidad. El titular siempre conocerá el tipo de tratamiento que se le dará a sus datos, si van a circular o a ser compartidos con las entidades vinculadas, o con aliados comerciales, con qué finalidad y la manera de manifestar su voluntad en relación con ese alcance del tratamiento.
- **LAS COMPAÑÍAS** informarán que el uso que hacen de los datos es el correspondiente al desarrollo de sus relaciones contractuales con clientes, e indicará que podrá utilizar los datos personales para estadísticas y prevención de fraude. Igualmente solicitarán el consentimiento del cliente para enviarle información comercial referida a sus productos y servicios, así como para que **LAS COMPAÑÍAS** vinculadas, las cuales listará en la página web, puedan enviarle publicidad sobre sus productos y servicios, con el fin de complementar el portafolio de servicios financieros, de seguros, inmobiliarios y de asistencia desarrollados por el Grupo.
- En el evento en que se utilice información de aliados comerciales, se revisará que ésta tenga las autorizaciones correspondientes; en el evento de permitir que aliados comerciales tengan acceso a datos personales de contacto para realizar ofertas, se verificará que los titulares hayan dado su consentimiento previo. En estos casos siempre existirá la opción de revocar el consentimiento y los datos serán señalizados con el fin de evitar que se vuelvan a utilizar para realizar ese tipo de ofertas.
- Los derechos que le asisten al titular de la información serán incluidos en el Aviso de Privacidad que se publicará en la página web de **LAS COMPAÑÍAS** y así se le indicará al momento de obtener el consentimiento por parte de aquel.
- Las medidas de seguridad implementadas para impedir la adulteración, pérdida, consulta o uso no autorizado están incluidas en los manuales desarrollados con las previsiones propias de la Circular 052 y siguientes de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Para garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprensible se han establecido controles que permiten determinar la última fecha de actualización de la información, la consolidación de todos los datos existentes correspondientes a un titular y el deber de verificar por parte del área que establece los términos de entrega de la información, que ésta cumpla con tales características.
- Asimismo, los contratos que se celebren con los encargados del tratamiento tendrán mecanismos sencillos pero eficientes de validación de datos, con el fin de procurar en todo momento el uso actualizado y adecuado de la información.
- La colaboración efectiva de los titulares respecto de la actualización de su información en los datos conocidos por ellos, es fundamental para el cumplimiento óptimo del deber de informar al encargado sobre todas las novedades de los datos que se le hayan suministrado.
- En el Numeral 4 de este Manual se establecen los procedimientos para atender las consultas y reclamos formulados por los titulares.
- Se han creado las leyendas “Reclamo en trámite” e “Información en discusión judicial” para marcar los datos personales, cuando haya lugar. Cuando se entregue al encargado información que se encuentre bajo uno de estos supuestos, se le informará oportunamente.
- Los incidentes de seguridad que puedan poner en peligro la administración de la información de los

titulares, serán informados a la Superintendencia de Industria y Comercio, conforme con el procedimiento establecido en el Procedimiento para el Manejo de Información.

- Las instrucciones y los requerimientos formulados por la Superintendencia de Industria y Comercio estarán relacionados en un sistema especial bajo la responsabilidad de la Gerencia de Riesgo Cliente, encargada del seguimiento en la adopción y cumplimiento de estas políticas, así como de gestionar la debida respuesta con el apoyo del Área Jurídica cuando éste se requiere.

Deberes del encargado del tratamiento

La Ley General señala en el Artículo 18 los deberes generales del encargado del tratamiento, quien es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de los datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.

De manera particular, además de lo señalado por la Ley, se establecen los siguientes:

- Existirán canales eficientes que permitan que las actualizaciones de información realizadas por el responsable se reciban y tramiten en el término de 5 días hábiles previsto en la Ley. Éstos estarán referidos a un correo electrónico y al contacto telefónico generado desde el Área competente.
- Cuando exista información que sea controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio, se impartirán las instrucciones correspondientes por parte de la Gerencia de Experiencia Cliente con el fin de que ésta no circule.
- Se permitirá el acceso a la información únicamente a personas autorizadas por la ley. Para ello se establecerán los requisitos que deben cumplir las autoridades judiciales y administrativas que soliciten este tipo de información, los cuales se refieren a la identificación de las funciones que les permiten efectuar el requerimiento, además del número de la investigación que se adelanta; asimismo, los requisitos que deben cumplir los titulares, apoderados o causahabientes, en particular la acreditación de su calidad y los debidos soportes.

Medidas de seguridad

Nuestras compañías cuentan con reglamentaciones internas sobre seguridad de la información basadas en las normas de la Superintendencia Financiera de Colombia, para asegurar el cumplimiento de los requisitos exigidos en esta materia.

La Política de Seguridad trata los siguientes aspectos: para el manejo de la información en **LAS COMPAÑÍAS**, definida como un activo que genera valor en desarrollo del negocio y da los lineamientos para su uso acorde con su filosofía.

Los contratos con los encargados incluyen cláusulas que establecen el deber de éstos de garantizar la seguridad y la privacidad de la información del titular.

5. PROCEDIMIENTOS PARA GARANTIZAR EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

Consultas

Los titulares o sus causahabientes pueden consultar la información que de ellos reposa en las bases de datos de nuestras compañías¹⁰. Para solicitudes de consulta deben acreditar su identidad, así:

- Si la presentan mediante documento escrito, deben adjuntar copia de la cédula.
- Si la presentan a través del Contact Center, deben responder un cuestionario de validación de identidad.
- Si la presentan por la página web, deben diligenciar un cuestionario de validación de identidad.

Los causahabientes deben acreditar el parentesco adjuntando copia de la escritura que da apertura a la sucesión y copia de su documento de identidad. Los apoderados deben presentar copia auténtica del poder y de su documento de identidad.

Una vez nuestras compañías reciben la solicitud de consulta de la información, revisan el registro individual correspondiente al nombre del titular y al documento de identidad aportado; si encuentran alguna diferencia entre estos documentos lo informarán dentro de los siguientes 5 días hábiles a partir del recibo de la comunicación, con el fin de que el solicitante la aclare.

Si **LAS COMPAÑÍAS** encuentran conformidad en los documentos, darán su respuesta en un término máximo de 10 días hábiles.

Si **LAS COMPAÑÍAS** requieren un mayor tiempo para responder la consulta, lo informarán al titular o sus causahabientes y le darán su respuesta en un término que no excederá los 5 días hábiles siguientes al vencimiento del término.

Reclamos

El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos administrada por nuestras compañías debe ser corregida, actualizada o suprimida, o que advierten un incumplimiento por parte de éstas o de alguno de sus encargados, pueden presentar un reclamo ante **LAS COMPAÑÍAS** o el encargado, en los siguientes términos:

- El reclamo se formula ante **LAS COMPAÑÍAS** o el encargado del tratamiento, acompañado del documento que identifique al titular, la descripción clara de los hechos que originan el reclamo, los documentos que pretenda hacer valer y la dirección donde desea recibir notificaciones (física o electrónica).
- Si el reclamo resulta incompleto se requerirá al interesado dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción para que subsane la falla.
- Si transcurren 2 meses a partir de la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- Si **LAS COMPAÑÍAS** o el encargado a quien se dirija la solicitud no puede o no es competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de 2 días hábiles, e informará al interesado. **LAS COMPAÑÍAS** utilizan un correo electrónico único para estos efectos, de manera que puedan identificar en qué momento se da traslado y la respuesta o confirmación de recibido correspondiente.

Si **LAS COMPAÑÍAS** no conoce a la persona a quien deba trasladar el asunto, informará de inmediato al titular con copia a la Superintendencia de Industria y Comercio.

- Una vez recibido el reclamo completo, se debe incluir en la base de datos correspondiente la leyenda “Reclamo en trámite” y el motivo de éste, en un término máximo de 2 días hábiles.
- El término máximo para responder el reclamo es de 15 días hábiles. Si no es posible hacerlo en este término, se informará al interesado el motivo de la demora y la fecha en que se atenderá, que no podrá exceder de 8 días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

¹⁰. En desarrollo del Artículo 14 de la Ley, denominado “Consultas”.

Quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio

El titular, causahabiente o apoderado deberá agotar el anterior trámite de consulta o reclamo antes de dirigirse a la Superintendencia para formular una queja, conforme con lo señalado por el artículo 16 de la Ley 1581 de 2012.

Persona o área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos

La Gerencia de Experiencia Cliente es responsable de velar por el cumplimiento de estas disposiciones y tiene comunicación directa con los responsables de las áreas de Servicio, Seguridad, Operaciones y Jurídico, con el fin de garantizar que todos los aspectos queden debidamente recogidos y que los deberes que estipula la Ley se cumplan.

Legislación nacional

Las actividades aseguradoras y de capitalización están reglamentadas en el país y su ejercicio está sujeto a la vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia. En atención a esta circunstancia se ha desarrollado un “Sistema de Atención al Consumidor” (SAC), que atiende los aspectos propios de calidad, cumplimiento y responsabilidad derivados de los contratos suscritos con los asegurados y los titulares de los títulos de capitalización. Así, los titulares de datos personales que quieran ejercer su derecho al Hábeas Data quedarán sujetos a las políticas y procedimientos aquí descritos.

Canales para ejercer los derechos del titular

LAS COMPAÑÍAS han dispuesto los siguientes canales de atención para garantizar el ejercicio de los derechos del Titular a conocer, actualizar, corregir, actualizar y suprimir su información; esto último cuando no medie un deber legal o contractual que lo impida:

Todos los Titulares podrán ejercer sus derechos a través de los siguientes canales:

Por correo físico: Avenida El Dorado No. 68B-31 Piso 10 en la ciudad de Bogotá D.C.

Por contacto telefónico: La línea telefónica #322 para llamadas desde celular, la línea 018000 123 322 para llamadas desde fuera de Bogotá D.C. y la línea 312-2122 para llamadas desde Bogotá D.C.

Por correo electrónico: servicioalcliente@segurosbolivar.com

Entrada en vigencia de la política

Esta política de tratamiento de la información empezó a desarrollarse en marzo de 2013 y fue publicada tan pronto se conoció el texto del Decreto Reglamentario 1377 de 2013. Las áreas de nuestras compañías especialmente relacionadas, fueron informadas de estas disposiciones de manera previa a su publicación y se realizó un trabajo colectivo orientado a difundir los aspectos relevantes de la nueva normativa. Este trabajo de cultura, educación e información se seguirá adelantando a lo largo de la vigencia de la nueva Ley y su última actualización fue realizada y aprobada en el mes de septiembre de 2021.