

MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA ATENDER CONSULTAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE INFORMACIÓN PERSONAL DE TORRES GUARÍN & CIA. LTDA, ASESORES DE SEGUROS

Responsable del tratamiento: TORRES GUARÍN & CIA. LTDA, ASESORES DE SEGUROS  
NIT: 890803304  
Dirección: Carrera 23 No. 74-06, Manizales, Caldas,  
Portal web: [www.torresguarin.com.co](http://www.torresguarin.com.co)  
Correo electrónico: [servicioalcliente@torresguarin.com.co](mailto:servicioalcliente@torresguarin.com.co)

## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. DEFINICIONES
3. OBJETO
4. ÁMBITO DE APLICACIÓN
5. REQUISITOS ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE CIERTOS DATOS PERSONALES
6. PRINCIPIOS RECTORES DE PROTECCIÓN DE DATOS
7. DERECHOS Y PROCEDIMIENTOS
8. PROCEDIMIENTOS DE CONSULTA Y RECLAMOS PARA EL CONOCIMIENTO, ACTUALIZACIÓN, RECTIFICACIÓN, OPOSICIÓN Y CANCELACIÓN SOBRE LOS DATOS PERSONALES DE LOS TITULARES
9. MECANISMOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN PERSONAL QUE REPOSA EN LAS BASES DE DATOS DE TORRES GUARÍN & CIA. LTDA, ASESORES DE SEGUROS

### 1. INTRODUCCIÓN.

El artículo 15 de la Constitución Política colombiana determina que “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 (...)”. Este precepto constitucional, consagra tres derechos fundamentales autónomos, a saber, intimidad, buen nombre y *habeas data*. El precepto constitucional que se desarrolla en este documento es el de “*habeas data*”, derecho que garantiza y protege todo lo relacionado con el conocimiento, actualización, rectificación y oposición de la información personal contenida en bases de datos y archivos, y el cual ha sido desarrollado y protegido mediante la Ley Estatutaria 1581 de 2012. El derecho de *habeas data* debe entonces entenderse como un derecho fundamental autónomo que se compone de dos elementos: la autodeterminación informática y la libertad.

## 2. DEFINICIONES.

- ✓ **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- ✓ **Base de datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- ✓ **Consentimiento del titular:** Es una manifestación de la voluntad, informada, libre e inequívoca, a través de la cual el titular de los datos de carácter personal acepta que un tercero utilice su información.
- ✓ **Consultas:** Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos, ya sea del sector público o privado. El responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento deberán suministrar a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.
- ✓ **Dato personal:** Se refiere a cualquier información asociada a una persona natural (identificada o identificable), relativa tanto a su identidad (nombre y apellidos, domicilio, filiación, etc.) como a su existencia y sus ocupaciones (estudios, trabajo, enfermedades, etc.).
- ✓ **Dato público:** Es el dato calificado como tal por la Constitución o la ley y todos aquellos que no sean semiprivados o privados, de conformidad con la ley colombiana. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, gacetas y boletines judiciales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva y los relativos al estado civil de las personas.
- ✓ **Dato semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo 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.
- ✓ **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular.
- ✓ **Datos sensibles:** Para los propósitos de la presente política, se entiende por dato sensible todo aquel que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, 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 promuevan 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:** Es quien gestiona los datos de carácter personal, pero no decide cómo, ni con qué fin. Su trabajo es operativo y se hace con base en las indicaciones e instrucciones del responsable del tratamiento.
- ✓ **Habeas data:** Es el derecho que tiene todo titular de información de conocer, actualizar, rectificar u oponerse a la información concerniente a sus datos personales.
- ✓ **Protección de datos de carácter personal:** Es un derecho fundamental que tienen todas las personas naturales. Busca la protección de su intimidad y privacidad frente a una posible vulneración por el tratamiento indebido de datos personales capturados por un tercero.

- ✓ **Reclamo:** El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley o en la presente política, podrán presentar un reclamo ante el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento.
- ✓ **Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos personales.
- ✓ **Tratamiento:** Cualquier operación o procedimientos físicos o automatizados que permita captar, registrar, reproducir, conservar, organizar, modificar, transmitir los datos de carácter personal.
- ✓ **Titular de los datos personales:** Es la persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento por parte de un tercero.
- ✓ **Finalidad legítima:** Serán las finalidades para las que **TORRES GUARÍN & CIA. LTDA, ASESORES DE SEGUROS** tratará sus datos personales, así como la base jurídica que legitima a **TORRES GUARÍN & CIA. LTDA, ASESORES DE SEGUROS** para el tratamiento de los datos personales suministrados en cada una de las finalidades indicadas en este documento.

### 3. OBJETO.

Este manual tiene como objeto proteger y garantizar el ejercicio de los derechos de consulta y reclamo contenidos en la Ley 1581 de 2012.

### 4. AMBITO DE APLICACIÓN.

El manual interno de políticas y procedimientos para atender reclamos de los titulares de la información se aplicará obligatoriamente a todos los datos de carácter personal registrados en soportes físicos o digitales que sean susceptibles de ser tratados por **TORRES GUARÍN & CIA. LTDA, ASESORES DE SEGUROS** como responsable de dichos datos. El régimen de protección de datos personales que se establece en el presente documento no será de aplicación a las bases de datos o archivos indicados en el artículo 2 de la Ley 1581 de 2012.

### 5. REQUISITOS ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE CIERTOS DATOS PERSONALES.

#### 5.1 Datos personales de niños y adolescentes contemplados en este manual:

El tratamiento de datos personales de menores o adolescentes por parte de **TORRES GUARÍN & CIA. LTDA, ASESORES DE SEGUROS** se llevará a cabo respetando siempre los siguientes requisitos:

- 5.1.1 Siempre responder y respetar el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- 5.1.2 Siempre asegurar por parte del responsable el respeto a sus derechos fundamentales.

**5.1.3** Que en la medida de lo posible se realice dicho tratamiento teniendo en cuenta la opinión de los menores titulares de la información de carácter personal, considerando los siguientes factores:

- Madurez
- Autonomía
- Capacidad para entender el fin de dicho tratamiento
- Explicar las consecuencias que conlleva el tratamiento

**\*Atención:** La valoración de las anteriores características no se llevarán a cabo por parte de **TORRES GUARÍN & CIA. LTDA, ASESORES DE SEGUROS** de forma general. Todo responsable, encargado o tercero involucrado en el tratamiento de los datos personales de menores, deberá siempre velar por el uso adecuado de este tipo de datos personales.

## 5.2 Datos personales de carácter sensible establecidos en la Ley 1581 de 2012.

**TORRES GUARÍN & CIA. LTDA, ASESORES DE SEGUROS** identifica los datos sensibles que eventualmente recolecte o almacene para cumplir con los siguientes objetivos:

- Implementar especial atención y reforzar su responsabilidad frente al tratamiento de este tipo de datos, lo que se traduce en una exigencia mayor en términos de cumplimiento de los principios y los deberes establecidos por la normatividad vigente en materia de protección de datos.
- Establecer los niveles de seguridad técnica, legal y administrativa para tratar esa información de forma adecuada.
- Aumentar las restricciones de acceso y uso por parte del personal de **TORRES GUARÍN & CIA. LTDA, ASESORES DE SEGUROS** y de terceros.

## 6. PRINCIPIOS RECTORES DE PROTECCIÓN DE DATOS.

Este manual cumple con todos y cada uno de los principios rectores contemplados en la Ley 1581 de 2012 relativos al tratamiento de datos personales los cuales son:

- Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos.
- Principio de finalidad.
- Principio de libertad.
- Principio de veracidad o calidad.
- Principio de transparencia.
- Principio de acceso y circulación restringida.
- Principio de seguridad.
- Principio de confidencialidad.

## 7. DERECHOS Y PROCEDIMIENTOS.

Para la protección de los datos personales, los(as) titulares de información personal tendrán los siguientes derechos:

- ✓ Conocer y acceder a sus datos personales que hayan sido objeto de un tratamiento
- ✓ Actualizar sus datos personales que hayan sido objeto de un tratamiento.
- ✓ Rectificar los datos personales que hayan sido objeto de un tratamiento.
- ✓ Oponerse y cancelar su autorización para el tratamiento de sus datos personales, cuando en el tratamiento de los mismos no se hayan respetado los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012.
- ✓ Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos personales.

Estos derechos podrán ser ejercidos directamente por el titular de la información, su apoderado o su causahabiente, según el caso, siempre que se presente el documento idóneo para dicha representación, como lo es un poder general firmado y autorizado.

#### 7.1. Derecho de Conocimiento y Acceso.

Toda persona natural tendrá el derecho de conocer si sus datos personales han sido sometidos a un tratamiento por parte de **TORRES GUARÍN & CIA. LTDA, ASESORES DE SEGUROS** en los términos expresados en la norma, además de ejercer el derecho de conocer el origen de sus datos y si los mismos han sido cedidos o no a terceros y, por ende, la identificación de los cesionarios.

#### 7.2. Derecho de Actualización.

Toda persona natural tendrá el derecho de actualizar la información conservada por **TORRES GUARÍN & CIA. LTDA, ASESORES DE SEGUROS** como datos personales en los términos expresados en la norma.

#### 7.3. Derechos de Rectificación.

Toda persona natural tiene el derecho de comprobar frente al responsable del tratamiento de la información la exactitud y veracidad y solicitar la rectificación de sus datos personales recolectados cuando los mismos resulten inexactos, estén incompletos o conlleven a error. Los titulares de la información deberán indicar los datos que solicitan corregir y además acompañar la documentación que justifique lo solicitado.

#### 7.4. Solicitud de oposición y cancelación.

El titular de la información personal deberá indicar los datos que se deben cancelar o rectificar, aportando si es del caso la documentación o prueba que lo justifique. La cancelación dará lugar al bloqueo de los datos, conservándolos por parte de **TORRES GUARÍN & CIA. LTDA, ASESORES DE SEGUROS** con el único fin de que estos sean accesibles a autoridades administrativas o judiciales, siempre obedeciendo el plazo de prescripción que exista sobre los mismos. Cumplido este plazo

debe procederse por parte de **TORRES GUARÍN & CIA. LTDA, ASESORES DE SEGUROS** a la cancelación definitiva de la información personal del interesado o afectado, que repose en nuestras bases de datos o archivos.

Igualmente el titular podrá solicitar la supresión o cancelación de sus datos personales cuando el tratamiento de los mismos por parte del responsable o encargado resulte excesivo e inclusive inadecuado. Los datos de los titulares de la información serán conservados durante los tiempos previstos en las normas aplicables y/o dependiendo del caso, de las relaciones contractuales entre el titular de la información personal y el responsable del tratamiento.

En todo caso la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga el *deber legal o contractual de permanecer en la base de datos*.

## 8. PROCEDIMIENTOS DE CONSULTA Y RECLAMOS.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, para ejercer los derechos mencionados en el numeral **SÉPTIMO**, el/la titular de información podrá dirigir su consulta o reclamo a los canales que se establecen a continuación: al correo electrónico [servicioalcliente@torresguarin.com.co](mailto:servicioalcliente@torresguarin.com.co), o el envío de una comunicación escrita dirigida a nuestro Oficial de Protección de Datos a la Carrera 23 No. 74-06, Manizales, Caldas, Colombia: “Consulta o Reclamo Ley Estatutaria 1581 de 2012”.

### 8.1 Requisitos para ejercer el derecho de *habeas data* a través de apoderado.

Este derecho puede ejercerse por el interesado debidamente identificado o por el apoderado del titular de la información personal (se debe adjuntar copia del poder con la solicitud). Si se llegare a presentar la solicitud por parte de una persona que no fuese el titular de la información personal, sin cumplir con la presentación del documento idóneo que sustente la representación, ésta **deberá ser tenida como no presentada** y no se dará respuesta a dicho requerimiento. **Los menores de edad deberán ejercer su derecho de *habeas data* a través de quien acredite su representación legal.**

### 8.2 Consultas.

La consulta se formulará por el medio habilitado y será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, que en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término, sin perjuicio de las disposiciones contenidas en leyes especiales o reglamentos expedidos por el Gobierno Nacional que podrán establecer términos inferiores, atendiendo a la naturaleza del dato personal.

### 8.3 Reclamos.

El Titular que considere que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en ley 1581, podrá presentar un reclamo ante el responsable del tratamiento o el encargado del tratamiento el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- 1) El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al responsable del tratamiento o al encargado del tratamiento, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y la dirección, acompañando los documentos que se quiera hacer valer.
- 2) Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- 3) En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos días hábiles e informará la situación al interesado.
- 4) Una vez recibido el reclamo completo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "*reclamo en trámite*" y el motivo del mismo. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- 5) El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

#### 8.4 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. La persona interesada o afectada que desee ejercer cualquiera de los derechos citados en este documento, podrá hacerlo por comunicación escrita a la entidad responsable del tratamiento de su información personal, acompañando dicha solicitud de su firma y copia de la identificación personal o documento similar análogo.

#### 8.5 Contenido de la información entregada por parte de TORRES GUARÍN & CIA. LTDA, ASESORES DE SEGUROS

Toda información que se brinde al titular de los datos personales deberá ser legible, precisa y verificable.

#### 9. OFICIAL DE PROTECCIÓN DE DATOS.

Si tiene alguna pregunta sobre este manual, debe comunicarse con el Oficial de Protección de Datos Personales a través del siguiente canal:

- Al correo electrónico: [servicioalcliente@torresguarin.com.co](mailto:servicioalcliente@torresguarin.com.co)
- Dirección Física: Carrera 23 No. 74-06, Manizales, Caldas

## 10. REFERENCIA A OTROS DOCUMENTOS.

El presente manual ha sido elaborado en concordancia con las siguientes normas y documentos:

- Constitución Política de Colombia
- Ley 1581 de 2012.
- Decreto 1377 de 2013.

\*\*\*FIN DEL DOCUMENTO\*\*\*