

**MANUAL INTERNO DE
PROCEDIMIENTO Y
TRATAMIENTO DE DATOS
PERSONALES
AVANTI ASESORES EN
SEGUROS LTDA.**

**BOGOTÁ
ENERO DE 2023**

**MANUAL INTERNO DE PROCEDIMIENTO Y TRATAMIENTO DE DATOS
PERSONALES**

AVANTI ASESORES EN SEGUROS LTDA.

JUSTIFICACIÓN

En cumplimiento de las disposiciones previstas por la Constitución Política de Colombia, la ley 1581 de 2012, el decreto 1377 de 2013, el demás normas que regulan la protección de datos personales, y más exactamente lo que dispone el literal k del artículo 17 de la ley 1581 de 2012, *“DEBERES DE LOS RESPONSABLES DE TRATAMIENTO”* en el cual ordena

adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el óptimo cumplimiento de la ley.

El derecho a la información, intimidad y honra, son derechos reconocidos como fundamentales en nuestra Carta Política y ratificado por tratados internacionales que Colombia ha suscrito, derechos que se han visto directamente afectados debido al avance tecnológico y la implementación de las nuevas tecnologías de la información, en una sociedad inmersa en la información.

Todo esto, hace que países como el nuestro se vean obligados a crear políticas que garanticen el debido cumplimiento la protección de la información de las personas contenidos en bases de datos, y exigir a las entidades encargadas y responsables de recolectar esos datos, que cumplan con las exigencias que la ley dispone.

En virtud de lo cual, AVANTI ASESORES EN SEGUROS LTDA., en adelante AVANTI, por medio de la implementación de este manual, instaura las políticas y los procedimientos que deben ser aplicados por las áreas y personas que tengan acceso a bases de datos personales que se encuentren en poder de la compañía.

CAPITULO I

Disposiciones Generales

ARTÍCULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN. Este manual será de obligatorio cumplimiento para todas aquella personas, natural o jurídica que mantenga cualquier relación con AVANTI ya sea de carácter comercial, contractual, laboral, administrativa o de seguridad privada que implique el tratamiento de datos personales.

ARTÍCULO 2. DEFINICIONES: Para los efectos de la aplicación de este documento, se tendrán como definiciones las otorgadas por la legislación y la jurisprudencia Colombiana descritas a continuación.

- a. **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales.
 - b. **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de la 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.
 - c. **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
 - d. **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión, u oficio o a su calidad de comerciante, o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
 - e. **Dato sensible:** Se entiende por dato sensible aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones sociales de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de los partidos políticos de
-

oposición, así como los de datos relativos a las salud, a la vida sexual y reproductiva y los datos biométricos.

- f. **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
 - g. **Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.
 - h. **La Compañía:** Será AVANTI ASESORES EN SEGUROS LTDA. Identificada con NIT: No. 900664044-8, domiciliada en la CARRERA 71A No. 127B-16 Barrio Niza de la ciudad de Bogotá, email gerenciageneral@avantiseguros.co, teléfono + 57 (1) 4053232.
 - i. **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.
 - j. **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
 - k. **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
 - l. **Transferencia:** Tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de los 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.
 - m. **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República Colombiana cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado o por cuenta del Responsable.
 - n. **HABEAS DATA:** derecho de cualquier persona a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en el
-

banco de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

- o. LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS:** es la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos reglamentarios o las normas que los modifiquen, complementen o sustituyan.

ARTÍCULO 3. PRINCIPIOS. Los principios que se establecen a continuación constituyen los parámetros generales que serán respetados por AVANTI en los procesos de recolección, almacenamiento, custodia y tratamiento de datos personales:

1. Principio de finalidad: el tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la constitución y la ley, la cual debe ser informada al titular.
 2. Principio de libertad: el tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
 3. 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;
 4. 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.
 5. Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados.
 6. Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y
-

administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

7. 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.
8. Principio de la legalidad: el Tratamiento de datos es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y las demás disposiciones que la desarrollen.

CAPITULO II

TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

ARTÍCULO 4. TRATAMIENTO: AVANTI., o quien haga las veces de Encargado del Tratamiento, podrá transmitir datos a proveedores para garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales bajo acuerdos de confidencialidad, transmisión y garantía de reserva de los datos proporcionados. En virtud de lo cual los datos suministrados AVANTI., podrán ser transferidos, compartidos, entregados o divulgados a:

1. Operadores necesarios para el cumplimiento de derechos y obligaciones derivados de los contratos, con proveedores, laborales y/o convenios o alianzas comerciales.
2. Demás entidades con las que AVANTI., adelante operaciones para efectos de Reaseguro, Co-aseguro y Co-agencia.
3. AVANTI., podrá trasladar datos personales de los titulares de la información a entidades judiciales, o administrativas y entidades de control, previo requerimiento de las mismas y a los Revisores Fiscales, cuando lo requieran en ejercicio de sus funciones.

ARTÍCULO 5. ENCARGADO: AVANTI., será responsable y encargado del Tratamiento de Datos, como función adicional, para garantizar a los Titulares de la información, el uso correcto de sus datos y, además, atiende todas las solicitudes referentes al Tratamiento de sus

Datos y cumpla las disposiciones contenidas en la ley 1581 de 2012, decreto 1377 de 2013 y demás normas en concordancia.

ARTÍCULO 6. DATOS PUBLICOS: AVANTI., no requiere previa autorización para el tratamiento de los datos de naturaleza pública, explicados en el literal d artículo 2° del presente documento. Sin embargo es menester de la compañía cumplir con la Política de Tratamiento de Datos en estos casos.

ARTÍCULO 7. DATOS SENSIBLES: AVANTI., deberá solicitar consentimiento previo y expreso a los Titulares de la información, explicando los fines para los cuales se está recolectando dicha información, de lo contrario, solo podrá solicitar tal información en los casos que la ley así lo disponga como lo es:

- a. El tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular de los datos sensibles y éste se encuentre física o jurídicamente incapacitado, en tal caso, el representante legal será el encargado de otorgar la información.
- b. El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- c. El tratamiento tenga una finalidad histórica.

Con relación a lo anterior, AVANTI., tiene el deber de informar al titular que por tratarse de datos sensibles, no está obligado a autorizar o entregar dicha información, así como también informar de forma clara al Titular de la información, cuales datos son de carácter sensible y cuál es el objeto de la solicitud de dicha información.

ARTÍCULO 8. DATOS DE MENORES: El Tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes está proscrito por la ley excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de acuerdo con el artículo 7 de la ley 1581 de 2012.

Para el tratamiento de dicha información se debe respetar el interés superior de los niños, niñas y adolescentes, así como sus derechos fundamentales.

ARTÍCULO 9. RECOLECCIÓN DE DATOS: AVANTI., se encargará de recolectar los datos estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades dispuestas por la Política de Tratamiento. AVANTI., por cualquier medio, ya sea físico o electrónico, de forma lícita, leal y transparente, garantizando una adecuada seguridad para los datos otorgados por los Titulares de la Información.

ARTÍCULO 10. CLASIFICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS: AVANTI., se encargara del Tratamiento de las bases de datos de:

1. Base de datos de clientes
2. Base de datos de proveedores
3. Base de datos de empleados: Los datos proporcionados a AVANTI., por los empleados al momento de la contratación, serán sometidos a la Política de tratamiento de Datos.
4. Bases de datos de video vigilancia: Los videos e imágenes recolectados por las cámara de video vigilancia pertenecientes a AVANTI., de los visitantes y en general terceras personas que por motivos contractuales, comerciales, publicitarios, laborales y/o administrativos se les permita la entrada, permanencia y salida a las instalaciones de la Compañía, deberá someterse a la Política de Tratamiento de Datos. La autorización se dará por cierta, cuando el titular realice conductas inequívocas.

ARTICULO 11. PROCESO DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN:

AVANTI., captura y almacena datos suministrados por los titulares de la información a través de los siguientes medios:

1. La información será recolectada por las persona de la compañía que tenga contacto directo con el cliente y cuyo contacto se realice ya sea vía correo electrónico o vía telefónica.
2. El empleado de la compañía que capture el dato de forma física, le solicitará al titular la suscripción de la autorización contenida en el aviso.
3. El usuario que ingrese a <https://www.avantiseguros.co/> para solicitar información, podrá hacerlo registrando sus datos en el formato dispuesto por la compañía.
4. Una vez aceptados los términos y condiciones, por el titular, éste podrá enviar la respectiva comunicación solicitando información acerca de los servicios que ofrece la compañía.

ARTÍCULO 12. UBICACIÓN DE LAS BASES DE DATOS: La ubicación de las bases de datos electrónicas de la compañía estará en Amazon Web Service, y estarán protegidas y resguardadas por la capa de seguridad proporcionada por Amazon.

Las bases de datos que se encuentre en documentos físicos, estarán en la

sede de la compañía ubicada en la carrera 71A No. 127B-16 Barrio Niza de la ciudad de Bogotá.

CAPITULO III

DERECHOS DE LOS TITULARES

ARTÍCULO 13. DERECHOS DE LOS TITULARES. Los Titulares de los datos personales contenidos en las bases de datos de AVANTI, cuentan con los derechos descritos a continuación, en cumplimiento de lo establecido por la ley.

- a. Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la presente ley.
- c. Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución.

ARTÍCULO 14. AUTORIZACIÓN. La autorización para la recolección, uso, procesamiento, transmisión o reproducción de los datos personales que reposen en AVANTI, deberá ser otorgada por el Titular de los Datos a través de los diferentes canales disponibles, previo a la recolección de los mismos,

logrando obtener así la verificación del otorgamiento de dicha autorización.

ARTÍCULO 15. MECANISMOS PARA OTORGAR AUTORIZACIÓN. La autorización la otorga el titular de los datos a la Compañía o a quienes éste asigne, a través de diferentes medios como lo son: documento físico, documento electrónico, en archivo de audio, mecanismos tecnológicos o por cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, y será puesta a disposición del titular previo al tratamiento de sus datos, la cual tiene como objetivo, garantizar el cumplimiento de lo establecido por la ley 1581 de 2012 que dispone, poner en conocimiento del Titular tanto el hecho del tratamiento de sus datos personales como, sus derechos frente a la política de tratamiento.

ARTÍCULO 16. PRUEBA DE AUTORIZACIÓN. AVANTI, adoptará todas las medidas necesarias para mantener registros de la obtención de autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos.

ARTÍCULO 17. REVOCATORIA DE LA AUTORIZACIÓN. Los titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual o deje de existir el motivo que origino la recolección del dato. El titular de la información podrá solicitar una revocación total o parcial de los fines para los cuales fue conferida, evento en el cual, en la solicitud deberá indicar a cuál de estas corresponde y de ser parcial deberá indicar para cuales de los fines desea revocar la autorización. Habrá casos en los que el consentimiento, por su carácter de necesario en la relación entre el titular y AVANTI., para efectos del cumplimiento de un contrato vigente o por disposición legal no podrá ser revocado.

ARTÍCULO 18. AVISO DE PRIVACIDAD: Es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que es puesto a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se comunica al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales. El Aviso de Privacidad de AVANTI, está disponible, entre otros medios, en la página web <https://www.avantiseguros.co>.

ARTÍCULO 19. CONTENIDO MÍNIMO DEL AVISO DE PRIVACIDAD. El Aviso de Privacidad, como mínimo, deberá contener la siguiente información:

1. Nombre o razón social y datos de contacto del Responsable del Tratamiento.
2. El tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo,
3. Los derechos que le asiste al Titular.
4. Los mecanismos generales dispuestos por el Responsable para que el Titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella o en el Aviso de Privacidad correspondiente. En todos los casos, debe informar al Titular cómo acceder o consultar la política de tratamiento de información.

AVANTI., conservará el modelo del Aviso de Privacidad que se transmitió a los Titulares mientras se lleve a cabo tratamiento de datos personales y perduren las obligaciones que de este deriven. Para el almacenamiento del modelo, la compañía podrá emplear medios informáticos, electrónicos o cualquier otra tecnología

CAPITULO III

DEBERES

ARTÍCULO 20. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO DE DATOS. Los Responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la presente ley y en otras que rijan su actividad:

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
 - b. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
 - c. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
 - d. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
 - e. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
 - f. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya
-

- suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
 - h. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley.
 - i. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
 - j. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.
 - k. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley 1581 de 2012 y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
 - l. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
 - m. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
 - n. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
 - o. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

ARTÍCULO 21. DEBERES DE LOS ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS. AVANTI y/o a quien éste designe, en su calidad de Encargado del Tratamiento de los Datos Personales que reposen en las Bases de Datos Personales y de acuerdo a lo establecido por el artículo 18 de la ley 1581 de 2012, cumplirá con los siguientes deberes:

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
 - b. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
 - c. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la ley.
 - d. Actualizar la información reportada por el Responsable del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de
-

- su recibo.
- e. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en este Manual y en la ley.
 - f. Registrar en la Base de Datos Personales la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se regula en la ley, respecto de aquellas quejas o reclamaciones no resueltas presentadas por los Titulares de los Datos Personales.
 - g. Insertar en la Base de Datos Personales la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del Dato Personal.
 - h. Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio;
 - i. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
 - j. Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
 - k. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

CAPITULO IV

PROCEDIMIENTOS

ARTÍCULO 22. DERECHO DE ACCESO. Los Titulares de los datos podrán acceder y conocer qué información está sujeta al trámite de tratamiento de datos por parte de la compañía, por lo cual es indispensable que AVANTI garantice al Titular su derecho de acceso por medio de los siguientes procedimientos.

ARTÍCULO 23. ATENCION A CONSULTAS. La consulta se formulará por escrito físico en el domicilio de la Compañía en la carrera 71A No. 127B-16 Barrio Niza o al correo electrónico: gerenciageneral@avantiseguros.co

El Titular o sus causahabientes podrán realizar consultas sobre sus Datos Personales que reposen en la Base de Datos, por escrito o personalmente a través de los medios descritos en el presente Manual. En consecuencia, la compañía o a quien éste designe garantizará el derecho de consulta, suministrando al Titular o sus causahabientes toda la información que esté

contenida con la identificación del Titular.

La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al Titular, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, el cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial.

ARTÍCULO 24. RECLAMOS. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, 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 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a AVANTI., como mínimo con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y con inclusión de los documentos que soporten la reclamación.
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 (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
3. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos

(2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

3. 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 (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

ARTÍCULO 25. QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO. El Titular, sus causahabientes o apoderados, deberán agotar el trámite de consulta ante AVANTI, con anterioridad a la presentación de

cualquier queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

ARTÍCULO 26. REQUISITOS PARA LA PRESENTACIÓN DE LA PETICIÓN. En cualquier momento y de manera gratuita el Titular o su representante información sobre el uso de sus datos personales, las consultas, o reclamos en los que se solicite la rectificación, actualización o supresión de estos, serán tramitados cuando:

Toda solicitud debe ser presentada a través de los medios habilitados por la Compañía, señalados en el Aviso de Privacidad, y contener, como mínimo, la siguiente información:

1. Nombres y apellidos.
2. Datos de contacto (Dirección, física y/o electrónica y teléfonos de contacto),
3. Medios para recibir respuesta a su solicitud.
4. Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar a la consulta o reclamo.
5. Descripción del Derecho que desea ejercer ante la Compañía y los datos personales sobre los cuales recae.
6. Firma, número de identificación y huella o procedimiento de validación correspondiente.
7. Presentar la información en las oficinas de la Compañía o mediante los canales para ello suministrados.

Anexos:

1. Copia del documento de identidad del titular de la información ampliado.
2. Si la solicitud es realizada por causahabiente, representante del titular o apoderado se deberá aportar el documento que le otorga dicha calidad.

**CAPITULO V
FINALIDAD**

ARTÍCULO 27. FINALIDAD: Los datos suministrados por el titular, recolectados, usados, actualizados, reproducidos procesados y almacenados por AVANTI actuando dentro de los requisitos establecidos por la ley, tienen como finalidad las siguientes:

- a. El proceso de negociación precontractual, contractual y comercial.
 - b. El trámite de vinculación como cliente.
-

- c. La transmisión de la información con fines comerciales a terceros.
- d. Realizar los procesos internos para garantizar el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por AVANTI con sus clientes.
- e. Envío de información y ofertas comerciales.
- f. Consultar el historial crediticio en las centrales de información o de riesgo.
- g. Verificación del estado del riesgo que se pretende trasladar a AVANTI.
- h. La ejecución y el cumplimiento de los contratos que celebre con AVANTI.
- i. Gestionar trámites (solicitudes, quejas y reclamos).
- j. La liquidación y pago de siniestros.
- k. En general, la gestión integral del seguro contratado.
- l. Realización de encuestas sobre satisfacción en los servicios prestados por AVANTI así como la verificación, referenciación y actualización de datos.
- m. Suministrar la información a terceros con los cuales AVANTI tenga relación contractual y que sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contratado.
- n. Para el envío de las reformas, actualización y modificación en la política de tratamiento de datos.
- o. Consultas en las listas para prevención y control de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- p. Consultar toda la información que se encuentre almacenada en las bases de datos de antecedentes judiciales o de seguridad legítimamente constituida, de naturaleza estatal o privada, nacional o extranjera, o cualquier base de datos comercial o de servicios sobre el proveedor y contratista que nos permita conocer el comportamiento como proveedor o contratista.

ARTÍCULO 28. FINALIDAD DE LOS DATOS DE LOS EMPLEADOS: Los datos suministrados por los empleados, recolectados, usados, actualizados, reproducidos procesados y almacenados por AVANTI actuando dentro de los requisitos establecidos por la ley, tienen como finalidad las siguientes:

- a) Adelantar procesos de selección y contratación de nuevo personal.
- b) Dar cumplimiento a las obligaciones que impone la ley laboral colombiana.
- c) Emitir certificaciones relativas a la relación laboral con AVANTI.
- d) Gestionar las funciones desarrolladas por los trabajadores.
- e) Realizar las respectivas afiliaciones a la seguridad social y prestaciones sociales.
- f) En cumplimiento del SG-SST AVANTI solicita a sus empleados a realización de los exámenes médicos de ingreso y periódicos.
- g) Desarrollar y aplicar el proceso disciplinario.
- h) Contactar en casos de emergencia.
- i) Compartir información con las EPS y ARL para la legalización de las incapacidades
- j) Consultar memorandos o llamados de atención

CAPÍTULO VI

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

ARTÍCULO 29. MEDIDAS DE SEGURIDAD. En desarrollo del principio de seguridad establecido en la Ley 1581 de 2012, AVANTI., adoptará las medidas técnicas, de su recurso humano y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los datos evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

ARTÍCULO 30. IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD.

AVANTI mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para sus colaboradores con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información. El procedimiento deberá considerar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a. Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en la Ley 1581 de 2012.
- b. Funciones y obligaciones del personal: El personal vinculado a AVANTI ha recibido y aceptado un compromiso de confidencialidad y buen uso de la información a la cual tiene acceso en su labor diaria.
- c. El personal de AVANTI tendrá acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones, conforme a los criterios establecidos por el responsable de la información.

- d. Implementación de Políticas de seguridad: AVANTI ha implementado políticas para el adecuado uso, administración y control de los Recursos Informáticos
- e. Actualización de los procedimientos que sean acordes con los fines perseguidos y los cambios en la estructura de la organización. El contenido del procedimiento deberá adecuarse en todo momento a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos personales.

CAPÍTULO VI

ARTÍCULO 30. DISPOSICIONES FINALES: AVANTI., designa al área de Dependencia

Jurídica o como responsables de dar protección a la base de datos y así mismo, dará trámite

interno a las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de sus derechos al acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la ley 1581 de 2012. Lo anterior, lo realizará con el apoyo permanente del área de la Gerencia de la Compañía.

ARTÍCULO 31. VIGENCIA: El presente documento rige a partir del 01 de enero de 2015 y hasta el momento en que expresamente se revoque o modifique.
