

PROCESO TECNOLÓGICO  
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

**POLÍTICA PARA LA PROTECCIÓN Y EL  
TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

TIC-POL-004, Versión 7.0

**CONTROL DE CAMBIOS**

Ver.	FECHA	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
7.0	25-Abr-2024	<b>Guillermo Yori.</b> Coordinador de procesos / Unidad de apoyo transversal.	<b>Óscar Orjuela.</b> Jefe de TIC.	<b>Sergio Ardila.</b> Gerente general	Actualización de documento. — Actualización de la nueva imagen corporativa de Agencia Aseguradora Automotriz.
6.0	29-Ene-2024	<b>Guillermo Yori.</b> Coordinador de procesos / Unidad de apoyo transversal.	<b>Óscar Orjuela.</b> Jefe de TIC.	<b>Sergio Ardila.</b> Gerente general	Actualización de documento. — Revisión anual de la política. — Inclusión de numerales para aclarar el tratamiento que se da a los datos personales de los diferentes titulares: 7.1 TITULAR: empleado de la empresa 7.2 TITULAR: aspirante en proceso de selección para ser empleado de la empresa 7.3 TITULAR: contratista 7.4 TITULAR: cliente
5.0	10-Feb-2023	<b>Guillermo Yori.</b> Coordinador de procesos / Unidad de apoyo transversal.	<b>Óscar Orjuela.</b> Jefe de TIC.	<b>Sergio Ardila.</b> Gerente general	Actualización de documento. — Revisión anual de la política, sin cambios de fondo.

Ver.	FECHA	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
4.0	17-Mar-2022	Guillermo Yori. Coordinador de procesos / Unidad de apoyo transversal.	Óscar Orjuela. Jefe de TIC.	Sergio Ardila. Gerente general	Actualización de documento. <ul style="list-style-type: none"> <li>— Revisión anual de la política, para actualización del Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).</li> <li>— Actualización del número telefónico de contacto.</li> <li>— Unificación del correo electrónico de contacto para protección de datos personales a: protecciondedatos@aaaaltda.com</li> <li>— Unificación del correo electrónico de contacto de los titulares con la empresa.</li> <li>— Actualización del código del documento a TIC-POL-004 (antes, LEG-POL-004).</li> <li>— Actualización del proceso a PROCESO TECNOLÓGICO (antes, gestión legal y de cumplimiento).</li> </ul>
3.0	31-Mar-2021	Alexandra Hidalgo. Asistente de gerencia general.	Óscar Orjuela. Jefe de TIC.	Sergio Ardila. Gerente general	Actualización de documento. <ul style="list-style-type: none"> <li>— Actualización del correo electrónico de contacto de los titulares con la empresa.</li> <li>— Cambio Gerente General.</li> </ul>
2.0	13-Nov-2019	Alexandra Hidalgo. Asistente de gerencia general.	Alexandra Hidalgo. Asistente de gerencia general.	Lucas Arteaga. Gerente general (Encargado).	Actualización de documento. <ul style="list-style-type: none"> <li>— Revisión general de la política.</li> <li>— Migración del documento a la nueva metodología de creación de documentos organizacionales.</li> <li>— Codificación del documento: LEG-POL-004.</li> </ul>
1.0	10-Dic-2017	Alexandra Hidalgo. Asistente de gerencia general.	Henry Macallister. Gerente general.	Henry Macallister. Gerente general.	Creación del documento. <ul style="list-style-type: none"> <li>— Definición de las políticas y procedimientos de protección y tratamiento de datos personales de Agencia Aseguradora Automotriz Ltda., con el objeto de garantizar el cumplimiento de los derechos de los titulares, de acuerdo con el marco legal vigente y aplicable.</li> </ul>

## TABLA DE CONTENIDO

GLOSARIO .....	4
1 INTRODUCCIÓN .....	5
2 ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ALCANCE.....	5
3 PRINCIPALES DISPOSICIONES NORMATIVAS.....	5
4 PRINCIPIOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	6
5 DERECHOS DEL TITULAR .....	7
6 DEBERES DE AGENCIA ASEGURADORA AUTOMOTRIZ COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	8
7 FINALIDADES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE TITULARES .....	9
7.1 TITULAR: empleado de la empresa.....	9
7.2 TITULAR: aspirante en proceso de selección para ser empleado de la empresa.....	10
7.3 TITULAR: contratista .....	10
7.4 TITULAR: cliente .....	10
8 PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN, ALMACENAMIENTO, USO, CIRCULACIÓN Y SUPRESIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	11
8.1 Objetivo .....	11
8.2 Alcance .....	11
8.3 Definiciones.....	11
8.4 Condiciones generales .....	12
8.5 Procedimiento.....	12
9 PROCEDIMIENTO DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN RELACIONADOS CON EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE TITULARES .....	13
9.1 Objetivo .....	13
9.2 Alcance .....	13
9.3 Definiciones.....	13
9.4 Condiciones generales .....	14
9.5 Procedimientos.....	14
9.6 Requisito de procedibilidad.....	16

## GLOSARIO

**AUTORIZACIÓN:** consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales.

**BASE DE DATOS:** conjunto organizado de datos personales que es objeto de tratamiento.

**DATO PERSONAL:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

**DATO PÚBLICO:** por su naturaleza, el dato público puede estar contenido en registros públicos, en documentos públicos, en gacetas, en boletines oficiales y en sentencias judiciales.

**DATO SENSIBLE:** se entiende por dato sensible aquel que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, entre otros.

**ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS:** persona natural o persona 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.

**RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS:** persona natural o persona jurídica —pública o privada— que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

**TITULAR DE LOS DATOS:** persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.

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

**TRANSMISIÓN DE DATOS:** tratamiento de datos que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

**TRATAMIENTO DE DATOS:** cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación o la supresión.

## 1 INTRODUCCIÓN

La presente política tiene como propósito formalizar y divulgar el compromiso de **AGENCIA ASEGURADORA AUTOMOTRIZ** con el cumplimiento de la normatividad aplicable para la protección y el tratamiento de los datos personales y la garantía de respeto de los derechos de los titulares de la información que la empresa maneja en el desarrollo de sus negocios.

**AGENCIA ASEGURADORA AUTOMOTRIZ** es una sociedad cuyo objeto social es la intermediación para la comercialización de pólizas de seguros.

Los datos de contacto de **AGENCIA ASEGURADORA AUTOMOTRIZ**, para efectos de protección de datos, son:

Dirección:	Carrera 14 No. 81–19, Of. 405, Bogotá, D.C., Colombia
Correo electrónico:	protecciondedatos@aaaltda.com
Teléfono:	[57] 601-390-7998

## 2 ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ALCANCE

La política de protección y tratamiento de datos personales aplica para el tratamiento de los datos personales de los titulares —de los cuales **AGENCIA ASEGURADORA AUTOMOTRIZ** es responsable— razón por la cual la compañía adelanta las actividades de capacitación, de actualización y de divulgación necesarias y suficientes para que sus empleados observen los procedimientos relacionados, garantizando la implementación y el cumplimiento de los requisitos normativos y corporativos.

## 3 PRINCIPALES DISPOSICIONES NORMATIVAS

**CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA** (1991): consagra —en los artículos No. 15 y No. 20— el derecho que tienen todas las personas de conocer, de actualizar, de rectificar o de solicitar la supresión de la información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos y en archivos de entidades públicas y privadas, nacionales o extranjeras (*habeas data*).

**LEY ESTATUARIA No. 1581** (17-Oct-2012): dicta disposiciones generales para la protección de datos personales y desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, a actualizar y a rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a las cuales se refiere el artículo No. 15 de

la Constitución Política, así como el derecho a la información consagrado en el artículo No. 20 de la misma.

**DECRETO No. 1377** (27-Jun-2013): reglamenta parcialmente la ley No. 1581 de 2012, facilitando su implementación y su cumplimiento en los aspectos relacionados con la autorización del titular de información para el tratamiento de sus datos personales, las políticas de tratamiento de los responsables y de los encargados, el ejercicio de los derechos de los titulares de información, las transferencias de datos personales y la responsabilidad demostrada frente al tratamiento de datos personales.

**DECRETO No. 1074** (26-May-2015): expide el decreto único reglamentario del sector comercio, industria y turismo, incluyendo las disposiciones generales para la protección de datos personales que reglamentan parcialmente la ley No. 1581 de 2012.

#### 4 PRINCIPIOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Los principios para el tratamiento de datos personales son:

**PRINCIPIO DE LEGALIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS:** el tratamiento a que se refiere la ley es una actividad 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 política y con la ley— la cual debe ser informada al titular.

**PRINCIPIO DE LIBERTAD:** el tratamiento solo 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 de mandato 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, de datos incompletos, de datos fraccionados o de datos que induzcan a error.

**PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA:** en el tratamiento se debe garantizar 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 legales. En este sentido, el tratamiento solo 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 pueden estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, a menos que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido solo a los titulares o terceros autorizados conforme a la ley.

**PRINCIPIO DE SEGURIDAD:** la información sujeta a tratamiento por el responsable del tratamiento, se debe manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, su pérdida, su consulta, su uso, su 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 solo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la legislación.

## 5 DERECHOS DEL TITULAR

Son derechos del titular de los datos personales:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del tratamiento o a los encargados del tratamiento. Este derecho se puede ejercer frente a datos parciales, datos inexactos, datos incompletos y datos fraccionados que induzcan a error o datos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado, entre otros.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del tratamiento, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con la ley.
- Ser informado por el responsable del tratamiento o por el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso dado a sus datos personales.
- Presentar, ante la Superintendencia de Industria y Comercio, quejas por infracciones a lo dispuesto en la legislación vigente y aplicable.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, los derechos y las garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procede cuando la

Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el responsable o el encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley.

- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

## **6 DEBERES DE AGENCIA ASEGURADORA AUTOMOTRIZ COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

**AGENCIA ASEGURADORA AUTOMOTRIZ** debe cumplir los siguientes deberes:

- Garantizar al titular, en todo momento, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de *habeas data*.
- Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y sobre los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, su pérdida, su consulta, su uso o su acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
- Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley.
- Exigir al encargado del tratamiento —en todo momento— el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados, en los términos señalados en la ley.
- Adoptar un manual interno de políticas y de procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y —en especial— para la atención de consultas y de reclamos.

- Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **7 FINALIDADES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE TITULARES**

**AGENCIA ASEGURADORA AUTOMOTRIZ** solicita autorización expresa, explícita e informada para realizar el tratamiento de datos personales, con las siguientes finalidades, de acuerdo con el tipo de titular:

### **7.1 TITULAR: empleado de la empresa**

- Desarrollar el proceso de vinculación laboral.
- Ejecutar y desarrollar el contrato de trabajo, cumpliendo con las obligaciones laborales derivadas, tales como: (i) pagos de nómina, (ii) pagos y reportes al sistema de seguridad social, (iii) afiliación a riesgos laborales, (iv) pago de aportes parafiscales y (v) evaluaciones del desempeño.
- Otorgar al empleado, a sus beneficiarios y a su grupo familiar, beneficios tales como: (i) afiliación a la caja de compensación familiar, (ii) afiliación a seguros de vida y (iii) inscripción a programas de entrenamiento, capacitación y bienestar.
- Hacer seguimiento a las actividades y a las funciones propias del trabajo, mediante herramientas de control biométrico y de geolocalización.
- Solicitar y/o conocer la copia de la historia clínica para remitirla a las entidades de seguridad social que la requieran para realizar trámites médico-administrativos.

Una vez finalizado el contrato laboral con el empleado, la empresa almacena y conserva la información del empleado, conforme a los tiempos definidos en las tablas de retención documental.

## **7.2 TITULAR: aspirante en proceso de selección para ser empleado de la empresa**

- Adelantar el proceso de selección y evaluación del aspirante.
- Validar su información personal, su perfil educativo, su experiencia laboral, sus referencias personales, sus referencias laborales.
- Consultar centrales de riesgo.

Una vez finalizado el proceso de selección del aspirante, la empresa almacena y conserva la información del aspirante conforme a los tiempos definidos en las tablas de retención documental.

## **7.3 TITULAR: contratista**

- Desarrollar las relaciones comerciales y de prestación de servicios.
- Utilizar información —interna y externamente— a favor de la empresa, sin ánimo de obtener lucro de su explotación o de su uso.
- Promover las relaciones establecidas entre el contratista, mediante el uso de avisos públicos o divulgados de manera privada en presentaciones corporativas.

Una vez finalizada la relación con el contratista, la empresa almacena y conserva la información del aspirante conforme a los tiempos definidos en las tablas de retención documental.

## **7.4 TITULAR: cliente**

- Tramitar las solicitudes como cliente, como deudor o como contraparte contractual.
- Negociar y celebrar contratos con la empresa, incluyendo la determinación y el análisis de primas y de riesgos y ejecutar los mismos (incluyendo el envío de correspondencia).
- Ejecutar y cumplir los contratos que celebre la empresa con entidades en el país o en el extranjero, para el cumplimiento de nuestra actividad comercial y la debida prestación de los servicios contratados.
- Controlar y prevenir fraudes, corrupción, soborno transnacional, lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva.
- Determinar y liquidar pagos de siniestros.

- Controlar el cumplimiento de los requisitos relacionados con el sistema de seguridad social integral y el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).
- Elaborar estudios, encuestas, análisis de tendencias de mercado y, en general, cualquier estudio técnico o de campo relacionado con la compañía.
- Enviar ofertas de productos o de servicios o comunicaciones comerciales de cualquier clase, relacionadas con los mismos, a través de cualquier medio de comunicación, incluyendo, pero sin limitarse, a ofertas de productos y servicios de terceros.
- Crear bases de datos de acuerdo con las características y con los perfiles de los titulares de los datos personales.

Una vez finalizada la relación con el cliente la empresa almacena y conserva su información conforme a los tiempos definidos en las tablas de retención documental.

## **8 PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN, ALMACENAMIENTO, USO, CIRCULACIÓN Y SUPRESIÓN DE LA INFORMACIÓN**

### **8.1 Objetivo**

Informar a los titulares de la información personal el procedimiento que sigue **AGENCIA ASEGURADORA AUTOMOTRIZ** para recolectar, almacenar, usar y circular los datos personales solicitados para su vinculación y posterior tratamiento.

### **8.2 Alcance**

El procedimiento de recolección, de almacenamiento, de uso y de circulación de datos personales de titulares, aplica para aquellos con los cuales se espera formalizar un contrato con **AGENCIA ASEGURADORA AUTOMOTRIZ**.

### **8.3 Definiciones**

**AUTORIZACIÓN DE DATOS PERSONALES:** consentimiento previo, expreso e informado que solicita la compañía al titular de los datos personales para llevar a cabo el tratamiento de los mismos.

**RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES:** solicitud de información personal al titular o dueño de la información, con el objetivo de realizar el tratamiento de datos con una finalidad específica.

**ALMACENAMIENTO DE DATOS PERSONALES:** conservación, durante un período definido, de la información personal del titular de los datos, en medios digitales y/o medios físicos.

**USO DE DATOS PERSONALES:** tratamiento de los datos personales del titular con un fin específico.

**SUPRESIÓN DE DATOS PERSONALES:** eliminación de una base de datos o de carpetas físicas de la información personal de un titular. La supresión de datos personales no procede cuando el titular tenga un deber legal o un deber contractual con **AGENCIA ASEGURADORA AUTOMOTRIZ**.

#### **8.4 Condiciones generales**

**AGENCIA ASEGURADORA AUTOMOTRIZ** solo debe recolectar, usar o circular los datos personales mientras el titular tenga un deber legal o contractual con la compañía, de acuerdo con las finalidades que se justifican en esta política. Una vez finalizado el contrato con el titular, los datos personales deben ser almacenados en las bases de datos de la compañía, según los términos establecidos en la tabla de retención documental.

#### **8.5 Procedimiento**

La recolección, el almacenamiento, el uso y la circulación de datos personales de los titulares, se lleva a cabo de acuerdo con la normatividad aplicable y con las políticas de seguridad de la información de la compañía.

Antes de iniciar y formalizar alguna relación contractual con un titular, **AGENCIA ASEGURADORA AUTOMOTRIZ** debe solicitarle su información y la autorización de tratamiento de datos personales.

El uso y la circulación de los datos personales de nuestros titulares se lleva a cabo teniendo en cuenta las finalidades de tratamiento de la información estipuladas, solo si estas fueron previamente informadas y autorizadas por el titular.

Los datos personales de los titulares de la compañía no deben ser suprimidos mientras el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos de la empresa.

Una vez finalizado el contrato con el titular y cumplidas las finalidades del tratamiento de datos, la información debe ser conservada en la base de datos durante los términos definidos en la tabla de retención documental y —posteriormente— deben gestionarse de acuerdo con la disposición documental establecida.

## 9 PROCEDIMIENTO DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN RELACIONADOS CON EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE TITULARES

### 9.1 Objetivo

Informar a los titulares de la información personal el procedimiento que deben seguir para realizar peticiones, consultas y reclamos, con el fin de ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir los datos personales y a revocar la autorización de tratamiento de datos.

### 9.2 Alcance

El procedimiento de acceso, consulta y reclamación aplica para los titulares de **AGENCIA ASEGURADORA AUTOMOTRIZ** que tienen contratos vigentes con la empresa y a quienes —en su momento— se les solicitó información de carácter personal.

### 9.3 Definiciones

**ACTUALIZACIÓN DE DATOS:** solicitud, al responsable del tratamiento de datos, de la modificación, el cambio o la adición de algún dato personal que haya sido solicitado previamente por la compañía.

**RECTIFICACIÓN DE DATOS:** confirmación, con el responsable de la base de datos, de la información personal que la compañía conserva y almacena.

**SUPRESIÓN DE DATOS:** solicitud, al responsable de la base de datos, de eliminar los datos personales que fueron otorgados a la compañía para su tratamiento.

**REVOCACIÓN DE LA AUTORIZACIÓN:** solicitud, al responsable del tratamiento de los datos personales, de anular o invalidar la autorización que previamente se le otorgó<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Artículo 2.2.2.25.2.6., Decreto 1074 de 2015: «La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en base de datos».

#### 9.4 Condiciones generales

- El titular solo puede elevar quejas o reclamos ante la Superintendencia de Industria y Comercio, una vez se haya agotado el trámite de consulta o de reclamo ante el responsable o el encargado del tratamiento de los datos.
- La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procede cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos de la empresa.
- La revocación y/o la supresión de datos personales procede cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento el responsable o encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley No. 1581 de 2012 y a la constitución política.

#### 9.5 Procedimientos

Los titulares pueden consultar la información personal que repose en la base de datos de **AGENCIA ASEGURADORA AUTOMOTRIZ** mediante solicitud enviada al correo electrónico **protecciondedatos@aaaltda.com** suministrando la siguiente información:

- Nombre e identificación del titular de los datos.
- Copia de la cédula de ciudadanía del titular de los datos.
- Teléfono y correo electrónico de contacto.
- Motivo de la comunicación (consulta de información).
- Descripción clara de los hechos que dan lugar a la solicitud y —cuando sea necesario— enviar los documentos que se quiera hacer valer.

Una vez recibida la solicitud de consulta, **AGENCIA ASEGURADORA AUTOMOTRIZ** procede a validar que el registro individual corresponda al nombre del titular y al número de documento de identidad aportado. Si llega a existir alguna divergencia en los datos, se informa al titular, por correo electrónico, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la consulta, con el fin de que el solicitante aclare la inconsistencia.

Si revisada la información aportada y los datos del titular son coincidentes se procede a enviar la respuesta al titular en un término de diez (10) días hábiles.

Cuando no sea posible atender la consulta dentro de los diez (10) días hábiles establecidos, se informa al solicitante de la situación, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta en un término que no exceda cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial.

El titular de datos personales que considere que la información almacenada en la base de datos de la compañía debe ser objeto de corrección, de actualización o de supresión o cuando advierta el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley No. 1581 de 2012, puede elevar un reclamo ante **AGENCIA ASEGURADORA AUTOMOTRIZ** al correo electrónico **protecciondedatos@aaaltda.com** suministrando la siguiente información:

- Nombre e identificación del titular de los datos.
- Copia de la cédula de ciudadanía del titular de los datos.
- Teléfono y correo electrónico de contacto.
- Motivo del reclamo (corrección, actualización, supresión, revocación de la autorización o reclamo por incumplimiento de la ley No. 1581).
- Descripción clara de los hechos que dan lugar a la solicitud y, cuando sea necesario, enviar adjunto al correo electrónico los documentos que se quiera hacer valer.

Una vez se reciba la solicitud se revisa que el registro individual corresponda al nombre del titular y al número de documento de identidad aportado y valida que el reclamo contenga toda la información necesaria para iniciar el trámite.

Si llega a existir alguna divergencia en los datos o el reclamo resulta incompleto, se informa al titular por correo electrónico dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo, para que el solicitante aclare la inconsistencia. Transcurridos dos (2) meses calendario desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información solicitada, se entiende que ha desistido del reclamo.

Una vez recibido el reclamo completo y validada la información del titular, se incluye 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 y se envía al titular un correo electrónico comunicando la respuesta dentro de un término de diez (10) días hábiles.

En el evento en que no sea posible atender la consulta o el reclamo dentro de los diez (10) días hábiles establecidos, se informa al titular de los datos de tal situación, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, en un término que no exceda de ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del término inicial.

## 9.6 Requisito de procedibilidad

El titular de los datos personales solo debe elevar un reclamo ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez agote el trámite de consulta o de reclamo ante **AGENCIA ASEGURADORA AUTOMOTRIZ**.