
	<b>COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA</b>		
	POLÍTICA DE MANEJO DE DATOS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN <b>Código:</b> PO-TG01	Fecha:	20/10/2016
		Versión: 02	Página 1 de 13


## Contenido

1. GENERALIDADES .....	3
2. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO .....	3
3. MEDIDAS DE SEGURIDAD .....	3
4. USO DE LA INFORMACIÓN .....	4
5. RECOLECCIÓN Y GUARDA DE DATOS .....	4
6. CONSULTA, MODIFICACIÓN Y RECTIFICACIÓN DE INFORMACIÓN PERSONAL DE LOS USUARIOS. ....	5
7. DERECHOS DE LOS CLIENTES Y/O USUARIOS. ....	5
8. VIGENCIA. ....	6
9. ATENCIÓN AL CLIENTE. ....	6
10. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS.....	6
11. RECTIFICAR Y ACTUALIZAR SUS DATOS PERSONALES O SOLICITAR LA SUPRESIÓN DE LOS MISMOS .....	6
12. TRAMITE DE RECLAMACIONES .....	7
13. TRAMITE DE CONSULTAS .....	7
14. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS RELACIONADAS CON LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES .....	7
14.1. LEGISLACIÓN APLICABLE.....	7
14.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	8
14.3. BASES DE DATOS .....	8
14.4. OBJETO .....	8
15. TRATAMIENTO DE AUTORIZACIÓN .....	8
15.1. AUTORIZACIÓN .....	8
15.2. FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN .....	8
15.3. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN .....	9
16. AVISO DE PRIVACIDAD.....	9
17. DERECHOS Y DEBERES .....	9
17.1. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN .....	9
17.2. DEBERES EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES .....	10
18. PROCEDIMIENTOS DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN .....	10
19. CONSULTAS .....	11

	<b>COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA</b>		
	POLÍTICA DE MANEJO DE DATOS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN <b>Código:</b> PO-TG01	Fecha:	20/10/2016
		Versión: 02	Página 2 de 13

20.	RECLAMOS .....	11
21.	DISPOSICIONES FINALES .....	12
22.	VIGENCIA .....	12
23.	CONTROL DE CAMBIOS .....	13

Copia Controlada

	<b>COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA</b>		
	POLÍTICA DE MANEJO DE DATOS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN <b>Código:</b> PO-TG01	Fecha:	20/10/2016
		Versión: 02	Página 3 de 13

## 1. GENERALIDADES

ASSISPRES S.A.S. será responsable por los datos recolectados a través del desarrollo de la prestación del servicio y por tanto de la base de datos en la cual se encuentran ubicados siempre que contengan datos de carácter personal o financiero así como información sensible en los términos de la ley de protección de datos (ley 1581 de 2012 y las normas que lo reglamenten, modifiquen o sustituyan).

Para los efectos de esta Política de Tratamiento de la Información, todas las personas de las cuales se recolecten datos personales, se identificarán como Clientes y/o Usuarios “Partes interesadas”.

## 2. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO


La información proporcionada por nuestros clientes y/o usuarios se requiere para las siguientes finalidades:

- Prestación del servicio de asistencias.
- Elaboración de informes de comportamiento para las Aseguradoras o Clientes donde se adquiere el producto con el cual se adquiere la asistencia.
- El control y la prevención del fraude.
- La liquidación y pago de Asistencias.
- Todo lo que involucre la gestión integral de las Asistencia contratada.
- Envío de información relativa al servicio prestado, encuestas de satisfacción de clientes y ofertas comerciales de seguros, así como de otros servicios inherentes a la actividad aseguradora.

## 3. MEDIDAS DE SEGURIDAD

ASSISPRES S.A.S se compromete en proteger a sus clientes y/o usuarios el acceso no autorizado o cualquier modificación, divulgación o destrucción no autorizada de la información que poseemos.

La transmisión de datos a través de Internet o cualquier red inalámbrica comporta riesgos que no son posibles controlar por ASSIPRES, sin embargo contamos con medidas internas de seguridad que permiten garantizar la adecuada vigilancia y verificación del tratamiento de los datos, revisamos nuestras prácticas de recopilación, almacenamiento y procesamiento de información, incluidas nuestras medidas de seguridad físicas, para protegernos frente al acceso no autorizado a los sistemas, restringimos el acceso a la información personal que poseemos de nuestros clientes y/o usuarios, a los empleados y contratistas que necesiten conocer tal información para procesarla por nosotros,

	<b>COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA</b>		
	POLÍTICA DE MANEJO DE DATOS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN <b>Código:</b> PO-TG01	Fecha:	20/10/2016
		Versión: 02	Página 4 de 13

y que estén sujetos a estrictas obligaciones contractuales de confidencialidad y puedan ser sancionados o despedidos si no cumplen con estas obligaciones.

#### **4. USO DE LA INFORMACIÓN.**

La información privada de los usuarios y/o clientes en principio está destinada a la prestación del servicio para el cual este se vinculó.

Cuando usted se registra para poder participar de los diferentes espacios de interacción de la página de ASSISPRES S.A.S, diligencia físicamente nuestros formularios, o cuando se le contacta telefónicamente se le pide en el proceso información básica como nombre, apellidos, ocupación, edad, dirección, fecha de nacimiento, teléfono entre otros, de igual manera puede que le pidamos información personal en otros momentos, usted es libre de proporcionarla o no.

Podemos recibir en forma automática e incluir la información en registros de nuestro servidor. También podemos grabar las llamadas generadas desde nuestros Call center o aplicaciones a los cuales usted ingrese que sean de propiedad nuestra.


Existen circunstancias en las que es posible que tengamos que revelar información personal sobre un usuario y/o cliente. (El empleo de otras empresas para realizar funciones en nuestro nombre, tales como proporcionar el servicio como tal de la asistencia, estas se refieren a talleres autorizados o centros de servicio o distribución autorizados para la atención de los clientes).

Las obligaciones incluidas en estas prácticas sobre el cuidado o manejo que se le debe dar a la información personal de los clientes y/o usuarios no aplican cuando la información sea requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

#### **5. RECOLECCIÓN Y GUARDA DE DATOS**

Todos los datos personales de nuestros clientes y/o usuarios se almacenarán en una base de datos con un sistema de seguridad. El servidor en donde reposa la base de datos está protegido físicamente en un lugar seguro. Sólo personal autorizado puede acceder a él y por tanto a los datos personales de nuestros clientes y/o usuarios.

Así como los datos que reposan en el centro de almacenamiento de archivos físicos personales del proveedor también será objeto de protección, dándose el tratamiento de control correspondiente.

	<b>COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA</b>		
	POLÍTICA DE MANEJO DE DATOS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN <b>Código:</b> PO-TG01	Fecha:	20/10/2016
		Versión: 02	Página 5 de 13

## **6. CONSULTA, MODIFICACIÓN Y RECTIFICACIÓN DE INFORMACIÓN PERSONAL DE LOS USUARIOS.**

En cualquier momento los clientes y/o usuarios podrán solicitarle a ASSISPRES S.A.S como responsable de los datos personales, que proporcione información sobre los mismos, que los actualice, los rectifique, así mismo podrá incluir nuevos datos si es su deseo, suprimirlos o excluirlos de la base de datos salvo que el dato sea absolutamente necesario para la prestación del servicio al cual se encuentra registrado y/o inscrito el cliente y/o usuario y quiera permanecer en él, de lo contrario, se desvinculará y/o inactivará totalmente del mismo.

Si el usuario y/o cliente desea ejercer sus derechos y por tanto actualizar, rectificar suprimir entre otros deberá enviar un correo electrónico a [gestion\\_tratamientodatos@assisprex.com](mailto:gestion_tratamientodatos@assisprex.com).

## **7. DERECHOS DE LOS CLIENTES Y/O USUARIOS.**

**7.1.** 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.


**7.2.** 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 ley 1581 de 2012.

**7.3.** 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.

**7.4.** 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.

**7.5.** 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.

**7.6.** Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

	<b>COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA</b>		
	POLÍTICA DE MANEJO DE DATOS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN <b>Código:</b> PO-TG01	Fecha: 20/10/2016  Versión: 02	Página 6 de 13

## 8. VIGENCIA.

El cliente y/o Usuario aceptan y reconoce que esta autorización estará vigente a partir del momento en que la aceptó y durante el tiempo en que ASSISPRES S.A.S ejerza las actividades propias de su objeto social.

## 9. ATENCIÓN AL CLIENTE.

Para consultas, reclamos, quejas o para el ejercicio de los derechos del usuario o cliente, podrá comunicarse con ASSISPRES S.A.S al correo electrónico [gestion\\_tratamientodatos@assisprex.com](mailto:gestion_tratamientodatos@assisprex.com). Llamar en Bogotá al teléfono: 7450130 en horario de oficina.

Una vez el Usuario y/o cliente presente una solicitud de las mencionadas anteriormente, ASSISPRES S.A.S, tendrá hasta diez (10) días hábiles para dar respuesta. En todo caso ASSISPRES S.A.S podrá sujetarse a los términos establecidos en la ley.

## 10. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS

ASSISPRES S.A.S NIT. 900193601-9

Dirección oficinas: cra 7 # 156-68 oficina 902 - 1903 - Bogotá

Correo electrónico: [gestion\\_tratamientodatos@assisprex.com](mailto:gestion_tratamientodatos@assisprex.com)

Teléfono: 7450130 en Bogotá


ASSISPRES S.A.S se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, unilateralmente su política de privacidad y de tratamiento de datos personales. No limitaremos sus derechos derivados de la presente Política de Tratamiento de la Información y de uso de datos personales sin su expreso consentimiento.

Publicaremos cualquier modificación de la presente Política de privacidad y de uso de datos personales en esta página. Además, conservaremos las versiones anteriores de la presente Política de privacidad y de uso de datos personales.

## 11. RECTIFICAR Y ACTUALIZAR SUS DATOS PERSONALES O SOLICITAR LA SUPRESIÓN DE LOS MISMOS

Usted tiene derecho a acceder a sus datos personales y a los detalles del tratamiento de los mismos, así como a rectificarlos actualizarlos en caso de ser inexactos o a solicitar su eliminación cuando considere que resulten ser excesivos o innecesarios para las finalidades que justificaron su obtención u oponerse al tratamiento de los mismos para fines específicos.

Para ejercer el referido derecho usted lo puede hacer telefónicamente o por escrito, para lo cual debe tener en cuenta lo siguiente:

	<b>COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA</b>		
	POLÍTICA DE MANEJO DE DATOS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN <b>Código:</b> PO-TG01	Fecha:	20/10/2016
		Versión: 02	Página 7 de 13

La dependencia encargada de los asuntos vinculados a la protección de datos está ubicada en la Dirección:

Dirección oficinas: cra 7 # 156-68 oficina 902 - 1903 - Bogotá

Para mayor información, favor de comunicarse al teléfono 7450130 o visitar nuestra página de Internet [www.assisprex.com](http://www.assisprex.com).

## 12. TRAMITE DE RECLAMACIONES

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene ASSISPRES S.A.S una leyenda que diga " 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.

El término máximo para atender el reclamo será de Quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibido. Cuando no fuese posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.

Si el reclamo resulta incompleto se requerirá al interesado dentro de los Cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo, para subsanar las fallas. Se entenderá que ha desistido del reclamo si dentro de los dos (2) meses siguientes no presenta la información requerida.


## 13. TRAMITE DE CONSULTAS

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibido. 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, la cual en ningún caso podrá superar los Cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

## 14. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS RELACIONADAS CON LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

### 14.1. LEGISLACIÓN APLICABLE

Este documento tiene como objeto la aplicación de las disposiciones contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, así como, el Decreto Reglamentario No. 1377 de 2013, mediante el cual se regulan disposiciones generales para la protección de datos personales.

	<b>COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA</b>		
	POLÍTICA DE MANEJO DE DATOS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN <b>Código: PO-TG01</b>	Fecha:	20/10/2016
		Versión: 02	Página 8 de 13

## **14.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Este manual se aplica al tratamiento de los datos de carácter personal que recoja y maneje ASSISPRES. S.A.S

## **14.3. BASES DE DATOS**

Las políticas y procedimientos contenidos en el presente documento aplican a las bases de datos de cada unidad de negocios existente y que llegare a existir, cuyo período de vigencia es el mismo que tenga de duración ASSISPRES S.A.S.

## **14.4. OBJETO**

Por medio del presente documento se da cumplimiento a lo previsto en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que regula los deberes que asisten a los responsables del tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se encuentra el de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

Así mismo tiene la finalidad de regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza ASSISPRES S.A.S, a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data en el marco de lo establecido en la misma ley.

## **15. TRATAMIENTO DE AUTORIZACIÓN**

### **15.1. AUTORIZACIÓN**


La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de ASSISPRES S.A.S requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos. En su condición de responsable del tratamiento de datos personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

### **15.2. FORMA Y MECANISMOS PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN**

La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, grabación de llamada o en cualquier otro formato o medio que permita garantizar su posterior consulta. La autorización será emitida por ASSISPRES S.A.S, se pondrá a disposición del titular previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo que establece la Ley 1581 de 2012.

Con el procedimiento de autorización consentida se garantiza que se ha puesto en conocimiento del titular de los datos personales, tanto el hecho que su información personal será recogida y utilizada para fines determinados y



	<b>COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA</b>		
	POLÍTICA DE MANEJO DE DATOS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN <b>Código:</b> PO-TG01	Fecha:	20/10/2016
		Versión: 02	Página 9 de 13

conocidos, como que tiene la opción de conocer cualquier alternación a los mismos y el uso específico que de ellos se ha dado. Lo anterior con el fin de que el titular tome decisiones informadas con relación a sus datos personales y controle el uso de su información personal.

### **15.3. PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN**

Adoptará las medidas necesarias para mantener registros de cuándo y cómo obtuvieron autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de los mismos.

### **16. AVISO DE PRIVACIDAD**


El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que sea puesto a disposición del Titular para el tratamiento de sus datos personales. A través de este documento se informa 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.

### **17. DERECHOS Y DEBERES**

#### **17.1. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN**

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 el titular de los datos personales tiene Los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a ASSISPRES S.A.S, en su condición de responsable del tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a ASSISPRES S.A.S en su condición de Responsable del Tratamiento.
- Ser informado por ASSISPRES S.A.S, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el Responsable del Tratamiento.
- 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.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

	<b>COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA</b>		
	POLÍTICA DE MANEJO DE DATOS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN <b>Código:</b> PO-TG01	Fecha:	20/10/2016
		Versión: 02	Página <b>10</b> de <b>13</b>

## **17.2. DEBERES EN RELACIÓN CON EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES**


ASSISPRES S.A.S, tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la Ley 1581 de 2012 y Decreto Reglamentario sobre protección de datos personales.

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 ASSISPRES S.A.S se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado con en el tratamiento de datos personales:

- Garantizar al Titular en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente, esto es en los términos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012.
- Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad o detalles del dato personal.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- 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.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

## **18. PROCEDIMIENTOS DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACIÓN**

El poder de disposición o decisión que tiene el titular sobre la información que le concierne, conlleva necesariamente el derecho de acceder y conocer si su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance,

	<b>COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA</b>		
	POLÍTICA DE MANEJO DE DATOS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN <b>Código: PO-TG01</b>	Fecha:	20/10/2016
		Versión: 02	Página 11 de 13

condiciones y generalidades de dicho tratamiento. De esta manera, ASSISPRES S.A.S, debe garantizar al titular su derecho por medio de:

El titular pueda conocer la efectiva existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales.

El titular pueda tener acceso a los datos personales que están en custodia del responsable.

Derecho a conocer las circunstancias esenciales del tratamiento, lo cual se traduce en el deber de ASSISPRES S.A.S de informar al titular sobre el tipo de datos personales tratados y todas y cada una de las finalidades que justifican el tratamiento.

### **19. CONSULTAS**

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, ASSISPRES S.A.S, garantizará el derecho de consulta, suministrando a los titulares, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales ASSISPRES S.A.S garantiza:


Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.

Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación. En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los Cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del término inicialmente pactado.

### **20. RECLAMOS**

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 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

	<b>COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA</b>		
	POLÍTICA DE MANEJO DE DATOS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN <b>Código:</b> PO-TG01	Fecha:	20/10/2016
		Versión: 02	Página <b>12</b> de <b>13</b>

los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el Responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo los siguientes parámetros:

El reclamo lo podrá presentar el Titular en los formatos que al efecto presente, ASSISPRES S.A.S. Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer, se requerirá al interesado dentro de los Cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas.

Transcurridos dos (2) mes desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Si por alguna circunstancia ASSISPRES S.A.S, recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra él, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de Dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene ASSISPRES S.A.S una leyenda que diga " 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.


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 atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.

## **21. DISPOSICIONES FINALES**

ASSISPRES S.A.S, designa al Coordinador de Servicio en adición a otras funciones, para cumplir la función de protección de datos personales y para dar trámite a las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la Ley 1581 de 2012.

## **22. VIGENCIA**

El presente manual rige a partir del 2 de julio de 2014 y deja sin efecto la difusión que ASSISPRES S.A.S de Colombia haya hechos sobre este tema.

	<b>COORDINACIÓN DE TECNOLOGÍA</b>		
	POLÍTICA DE MANEJO DE DATOS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN <b>Código:</b> PO-TG01	Fecha:	20/10/2016
		Versión: 02	Página <b>13</b> de <b>13</b>

### 23.CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN DEL DOC.	FECHA DEL CAMBIO	CAMBIO REALIZADO	VIGENCIA	NUEVA VERSIÓN
1	20/ 10 / 2016	Estandarización del documento	DD / MM / AA	2

Copia Controlada