
 SEGUROS DEL ESTADO S.A.	MANUAL DE POLITICAS	 SEGUROS DE VIDA DEL ESTADO S.A.
	TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES SEGUROS DEL ESTADO	
	Proceso Seguridad de Información y Continuidad de Negocio	
Código: SIC-GE-PO-001	Fecha de Aprobación: 22/Oct/2015	Versión: 0

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO

1. **INTRODUCCIÓN**
2. **OBJETO**
3. **ALCANCE**
4. **DESCRIPCIÓN**
5. **ANTECEDENTES**
6. **ÁMBITO DE APLICACIÓN**
 - 6.1. **PRINCIPIOS RECTORES**
 - 6.2. **CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS**
 - 6.2.1. **Datos Sensibles**
 - 6.2.2. **Tratamiento de Datos Sensibles**
 - 6.2.3. **Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes**
 - 6.3. **FINALIDAD DE LA BASE DE DATOS**
 - 6.4. **TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**
 - 6.4.1. **DERECHOS Y CONDICIONES DE LEGALIDAD PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS**
 - 6.4.2. **DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO**
 - 6.5. **ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS**
 - 6.6. **LINEAMIENTOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN**
 - 6.6.1. **LINEAMIENTO PARA SOLICITAR PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN OTORGADA**
 - 6.6.2. **LINEAMIENTO PARA ACTUALIZAR INFORMACIÓN**
 - 6.6.3. **LINEAMIENTO PARA RECTIFICAR Y SUPRIMIR INFORMACIÓN Y/O REVOCAR AUTORIZACIONES**
 - 6.7. **PERÍODO DE VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS**
7. **GLOSARIO**

1. INTRODUCCIÓN

La Junta Directiva de la Compañía de **SEGUROS DEL ESTADO S.A** , consciente de la responsabilidad que le asiste en materia de Tratamiento de Datos Personales de los consumidores financieros; el garantizar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que hayan recogido sobre ellas en las bases de datos o archivos que **Seguros del Estado S.A.** han recopilado para las finalidades previstas en la autorización respectiva, ha diseñado el presente MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES, cuya aplicación es de carácter obligatorio para todos los empleados de la Compañía, con el fin de proporcionar las herramientas necesarias para el cumplimiento a la obligación de implementar y mantener actualizado sus Políticas, especialmente en la atención de peticiones, quejas, reclamos, consultas y solicitudes.

2. OBJETO

Suministrar la información necesaria y suficiente para el Tratamiento de Datos Personales que a través de los procedimientos y de la estructura organizacional definida propendan por el cumplimiento de la ley, así como de las políticas definidas por **Seguros del Estado S.A.**

3. ALCANCE

El presente Manual de Políticas aplica en todos los niveles de la Compañía y a todas las bases de datos personales que se encuentren en poder de **Seguros del Estado S.A.** y los Encargados del Tratamiento de Datos Personales que obren en nombre de la Compañía, excepto las previstas en el artículo 2 de la ley 1581 del 17 de octubre del 2012.

4. DESCRIPCIÓN

5. ANTECEDENTES

Mediante la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012 el Congreso Nacional dicta Disposiciones Generales para la Protección de Datos Personales, incluyendo el régimen de derechos de los titulares de la información y las obligaciones de los responsables y encargados de su tratamiento, constituyendo así el marco general de la Protección de Datos Personales en Colombia. Igualmente, el pasado 27 de junio de 2013 el Gobierno Nacional expidió el Decreto 1377 de 2013, mediante el cual se reglamenta la Ley antes mencionada, con el fin de facilitar su implementación en aspectos relacionados con la autorización del Titular de la información, las Políticas de Tratamiento de los Responsables y Encargados, el ejercicio de los derechos de los titulares de la información, las Transferencias de Datos Personales y la Responsabilidad demostrada frente al Tratamiento de Datos Personales.

6. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Manual de Políticas será aplicable a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de Tratamiento por parte de **Seguros del Estado S.A.** excepto las previstas en el artículo 2 de la ley 1581 del 17 de octubre del 2012.

6.1. PRINCIPIOS RECTORES

Principios para el Tratamiento de Datos Personales. En el desarrollo, interpretación y aplicación de la ley y este manual, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:

a) Principio de Legalidad en Materia de Tratamiento de Datos: El Tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1581 del 17 de octubre de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 del 27 de junio de 2013 y en las demás disposiciones que la desarrollen.

b) 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.

c) 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.

d) 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.

e) 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.

f) 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 presente 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 conforme a la presente ley.

g) Principio de Seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la ley, 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.

h) Principio de Confidencialidad: Todos los empleados de la Compañía que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de la misma.

6.2. CATEGORÍAS ESPECIALES DE DATOS

6.2.1. DATOS SENSIBLES

Se entiende por datos sensibles 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 religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva 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.

6.2.2. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- a) El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- b) El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- c) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- d) El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

6.2.3. DERECHOS DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes.

Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.

Es tarea del Estado y las entidades educativas de todo tipo proveer información y capacitar a los representantes legales y tutores sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes respecto del Tratamiento indebido de sus datos personales, y proveer de conocimiento acerca del uso responsable y seguro por parte de niños, niñas y adolescentes de sus datos personales, su derecho a la privacidad y protección de su información personal y la de los demás. El Gobierno Nacional reglamentará la materia, dentro de los seis (6) meses siguientes a la promulgación de esta ley.

6.3. FINALIDAD DE LA BASE DE DATOS

El recaudo de Datos Personales por parte de **Seguros del Estado S.A.** tendrá las siguientes finalidades:

- a) El trámite de la solicitud de vinculación como consumidor financiero.
- b) El proceso de negociación de contratos con **Seguros del Estado S.A.**, incluyendo la determinación de primas y la evaluación de riesgos.
- c) La ejecución y el cumplimiento de los contratos que celebren.
- d) El control y la prevención del fraude.
- e) La liquidación y pago de siniestros.
- f) La gestión integral del seguro contratado.
- g) El cumplimiento de requisitos para acceder al Sistema General de Seguridad Social Integral.
- h) La elaboración de estudios técnico-actuariales, estadísticas, encuestas, análisis de tendencias del mercado y, en general, estudios de técnica aseguradora.
- i) Envío de información relativa a la educación financiera, encuestas de satisfacción de clientes y ofertas comerciales de seguros, así como de otros servicios inherentes a la actividad aseguradora. Envío de información financiera de sujetos de tributación en los Estados Unidos al Internal Revenue Service (IRS), en los términos del Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA).

- j) Intercambio de información tributaria en virtud de tratados y acuerdos internacionales suscritos por Colombia.
- k) La prevención y control del lavado de activos y la financiación del terrorismo.

6.4. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y de conformidad con las autorizaciones impartidas por los titulares de la información, **Seguros del Estado S. A.** realizarán operaciones o conjunto de operaciones que incluyen recolección de datos, su almacenamiento, uso circulación y/o supresión. Este Tratamiento de datos se realizará exclusivamente para las finalidades autorizadas y previstas en el presente Manual de Políticas. De la misma forma se realizará Tratamiento de Datos Personales cuando exista una obligación legal o contractual para ello, siempre bajo los lineamientos de las políticas de Seguridad de la Información y a la Administración de Usuarios, contempladas en los Manuales GIN-TR-PO-002 "Política General de Seguridad de la Información" y GTI-TR-PO-115 "Activación e Inactivación Usuarios y Delegaciones de Cumplimiento", como los instructivos de "Inactivación por no autorización del tratamiento de datos personales" y "activación o inactivación de usuarios en SISE".

6.4.1. DERECHOS Y CONDICIONES DE LEGALIDAD PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS

6.4.1.1. Derechos de los Titulares

En el Tratamiento de Datos Personales por parte de **Seguros del Estado S. A.** se respetarán en todo momento los derechos de los titulares de Datos Personales que son:

- a) Conocer, actualizar y rectificar los Datos frente a **Seguros del Estado S.A.** o Encargados del Tratamiento de datos. 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, o cualquier otra que suscriba el titular de los Datos Personales para el efecto, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento de datos de conformidad con la ley como lo son:
 - a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
 - b) Datos de naturaleza pública.
 - c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
 - d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
 - e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.
- c) Ser informado por **Seguros del Estado S. A.** o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a los datos.
- d) Presentar ante la Autoridad Competente quejas por infracciones a lo dispuesto en la 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 Autoridad Competente haya determinado que en el Tratamiento **Seguros del Estado S.A.** o Encargados del Tratamiento de Datos Personales, han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución. La revocatoria procederá siempre y cuando no exista la obligación legal o contractual de conservar el dato personal.
- f) Acceder en forma gratuita a los Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

6.4.1.2. Autorización del Titular. Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, en el Tratamiento se requiere la autorización previa e informada del Titular, la cual deberá ser obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior.

6.4.1.3. Casos en que No es necesaria la Autorización. La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b) Datos de naturaleza pública.
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones

contenidas en la ley.

6.4.1.4. Suministro de la Información. La información solicitada podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el Titular. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos.

El Gobierno Nacional establecerá la forma en la cual los Responsables del Tratamiento y Encargados del Tratamiento deberán suministrar la información del Titular, atendiendo a la naturaleza del dato personal. Esta reglamentación deberá darse a más tardar dentro del año siguiente a la promulgación de la presente ley.

6.4.1.5. Deber de Informar al Titular. El Responsable del Tratamiento, al momento de solicitar al Titular la autorización, deberá informarle de manera clara y expresa lo siguiente:

- a) El Tratamiento al cual serán sometidos sus datos personales y la finalidad del mismo.
- b) El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando estas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.
- c) Los derechos que le asisten como Titular.
- d) La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento.

Parágrafo. El Responsable del Tratamiento deberá conservar prueba del cumplimiento de lo previsto en el presente artículo y, cuando el Titular lo solicite, entregarle copia de esta.

6.4.1.6. Personas a Quienes se les Puede Suministrar la Información. La información que reúna las condiciones establecidas en la ley podrá suministrarse a las siguientes personas:

- a) A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.
- b) A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- c) A los terceros autorizados por el Titular o por la ley.

6. 4. 2. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO

6.4.2.1. Deberes de los Responsables del Tratamiento

Los Responsables del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la 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 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 para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley 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 de 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.

6.4.2.2. Deberes de los Encargados del Tratamiento

Los Encargados del Tratamiento deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la 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) 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 presente ley.
- d) Actualizar la información reportada por los Responsables 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 la presente ley.
- f) Adoptar un Manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares.
- g) Registrar en la base de datos las leyenda "reclamo en trámite" en la forma en que se regula en la ley.
- h) 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 del dato personal.
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- k) 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.
- l) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Parágrafo. En el evento en que concurren las calidades de Responsable del Tratamiento y Encargado del Tratamiento en la misma persona, le será exigible el cumplimiento de los deberes previstos para cada uno.

6.5. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

Las peticiones, quejas, reclamos y consultas formulados por los titulares de Datos Personales bajo Tratamiento de **Seguros del Estado S.A. Nit 860.009.174-4** para ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir datos, o revocar la autorización deberán ser dirigidas a:

Jefatura de Atención al Consumidor Financiero
 Dirección: Carrera 11 No. 90-20 Teléfono: 2186977
 Correo electrónico: info@segurosdelestado.com

El área antes mencionada será el contacto de los titulares de Datos Personales, para todos los efectos previstos en la autorización otorgada en este Manual, de conformidad con los lineamientos que se establecen en el **Punto 6.6.**

6.6. LINEAMIENTOS PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN

Los titulares de Datos Personales, sin importar el tipo de vinculación que tengan con **Seguros del Estado S.A.**, pueden ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y/o revocar la autorización otorgada de acuerdo con los siguientes procedimientos:

6. 6. 1. LINEAMIENTO PARA SOLICITAR PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN OTORGADA

La solicitud se radicará ante la Jefatura de Atención al Consumidor Financiero a través de los datos de contacto aquí mencionados, indicando por lo menos, **Nombre Completo del Titular de la información y su Número de Identificación, lugar o dirección física o electrónica a la cual se le dará respuesta.** Recibida la solicitud se enviará copia de la autorización, dentro de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo de la solicitud. Cuando no fuere posible atenderla dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá; en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

6. 6. 2. LINEAMIENTO PARA ACTUALIZAR INFORMACIÓN

El titular de los Datos Personales que esté interesado en actualizar la información suministrada y bajo

Tratamiento por parte de **Seguros del Estado S.A.** o el Encargado del Tratamiento podrá enviar la información actualizada a través de alguno de los canales establecidos para tal fin como lo son:

Oficinas de **Seguros del Estado S.A.** a nivel nacional
Sitio web :www.segurosdelestado.com
Correo electrónico : info@segurosdelestado.com

6. 6. 3. LINEAMIENTO PARA RECTIFICAR Y SUPRIMIR INFORMACIÓN Y/O REVOCAR AUTORIZACIONES

Cuando el titular de la información pretenda rectificar, suprimir y/o revocar autorizaciones para el Tratamiento de Datos Personales presentará una solicitud de acuerdo con lo siguiente:

- a) La solicitud debe ser dirigida a la Jefatura de Atención al Consumidor Financiero, con la **Identificación** del Titular, la **Descripción** de los Hechos que dan lugar a la misma, la **Dirección** y acompañando los **Documentos** que se quiera hacer valer.
- b) Si la solicitud resulta incompleta, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de ésta 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.
- c) En caso de que quien reciba la solicitud no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- d) Una vez recibida la solicitud completa, 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 la solicitud sea decidida.
- e) El término máximo para atender la solicitud será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderla dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su solicitud, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

6.7. PERÍODO DE VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS

Las Bases de Datos de **Seguros del Estado S. A.** tendrán un periodo de vigencia que corresponda a la finalidad para el cual se autorizó su tratamiento o en su defecto diez (10) años.

7. GLOSARIO

- a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.
- b) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- c) **Dato Personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

d) 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.

e) 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.

f) Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

g) Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

FECHA	VERSIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
-------	---------	---------------------------

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: RICARDO MORA VELASQUEZ Cargo: JEFE DE ATENCION AL CONSUMIDOR - OF PPAL - JEFATURA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR Fecha: 22/Sep/2015	Nombre: Edgar Alexander Duran Tejada DIRECTOR - OF PPAL - DIRECCIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS Cargo: Fecha: 15/Oct/2015 Nombre: EUCLIDES CAMARGO GARZON Cargo: ABOGADO - OF PPAL - GERENCIA JURÍDICA Fecha: 15/Oct/2015	Nombre: JUNTA DIRECTIVA Cargo: JUNTA DIRECTIVA Fecha: 22/Oct/2015