



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES  
ACS SEGUROS LIMITADA ("ACS").



## CONTENIDO.

1. INTRODUCCIÓN.
2. OBJETIVO GENERAL.
3. ALCANCE.
4. DEFINICIONES.
5. MARCO LEGAL.
6. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.
7. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.
8. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES Y LA FINALIDAD DE LOS MISMOS.
9. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES SENSIBLES OBTENIDOS MEDIANTE GRABACIONES DE CAMARA DE SEGURIDAD.
10. DERECHOS Y DEBERES EN EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.
11. TRANSFERENCIA NACIONAL Y/O INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES.
12. PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.
13. PERIODO DE VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS.
14. PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.
15. VIGENCIA.
16. PERMANENCIA DE DATOS PERSONALES EN LAS BASES DE DATOS.
17. MODIFICACIONES.



## 1. INTRODUCCIÓN

Los datos personales constituyen información valiosa que debe ser objeto de protección, por ello, nuestra compañía implementa a través de este documento su política de tratamiento de datos personales, en aras de dar cumplimiento a la Ley 1581 del 2012 y demás normas concordantes y así garantizar que los derechos a la privacidad, intimidad y buen nombre de los terceros que adquieran los productos y/o servicios ofrecidos sean tratados y protegidos adecuadamente.

## 2. OBJETIVO GENERAL

Establecer la política de Tratamiento de Datos Personales que, en conjunto con las medidas técnicas, humanas y administrativas implementadas, garanticen el adecuado cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales aplicable, así como la definición de los lineamientos para la atención de consultas y reclamos de los Titulares de los Datos Personales sobre los que **ACS** realiza algún tipo de Tratamiento. Esta Política es de obligatoria observancia y cumplimiento **ACS**, sus trabajadores y terceros que la representen o actúen por ella, o con los que **ACS** tenga algún tipo de vínculo, legal, comercial o convencional.

## 3. ALCANCE

La política aplica para el tratamiento de datos personales a los que tenga acceso **ACS** de manera directa o a través de las marcas comerciales registradas que represente comercialmente como a través de tu **seguro CDA**, así como todas las actividades dentro de la compañía, relacionadas con la recolección y/o Tratamiento de bases de datos personales deben cumplir con lo establecido en la presente política.

## 4. DEFINICIONES.

Las palabras y términos tendrán los significados que se indican a continuación, para su adecuada comprensión:

- a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular del dato para llevar a cabo el Tratamiento. Esta puede ser, escrita; verbal o; mediante conductas inequívocas que permitan concluir de forma razonable que el Titular aceptó el Tratamiento de sus datos.

- b) **Autorizado:** Son aquellas personas que, bajo responsabilidad de **ACS** o sus Encargados pueden realizar Tratamiento de Datos Personales en virtud de la Autorización otorgada por el Titular.
- c) **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 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.
- d) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.
- e) **Cliente:** Persona Natural que adquiere productos o servicios a través de contacto telefónico y/o canales digitales dispuestos por **ACS**.
- f) **Colaboradores / Trabajadores / Empleados:** Persona Natural que está vinculada a **ACS** por medio de un Contrato de trabajo.
- g) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- h) **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.
- i) **Dato público:** Aquel que no sea de carácter semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- j) **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.
- k) **Dato semiprivado:** Aquel que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas, o a la sociedad en general. Por ejemplo: el dato referente al cumplimiento e incumplimiento de las obligaciones financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social.
- l) **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.

- m) **Grabaciones:** Acción a través de la cual se recogen o registran imágenes, sonidos, datos, normalmente haciendo uso de algún aparato o máquina, tal es el caso de un grabador, una filmadora, una cámara, entre otras, que los registrarán en un determinado soporte para luego poder ser reproducido.
- n) **Política de Tratamiento de la Información:** Política desarrollada por el responsable del Tratamiento para el Tratamiento de los datos personales y velar porque los Encargados del Tratamiento den cabal cumplimiento a las mismas.
- o) **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.
- p) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- q) **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o Encargado del Tratamiento de datos personales, ubicado en el país, 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.
- r) **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos dentro o fuera del territorio colombiano cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del responsable.
- s) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

## 5. MARCO LEGAL.

ACS, acoge de manera íntegra los siguientes preceptos legales para la elaboración, actualización y/o modificación de la presente política.

- a) Constitución Política, artículo 15.
- b) Ley 1266 de 2008.
- c) Ley 1581 de 2012.
- d) Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010, y Decreto Reglamentario parcial No 1377 de 2013.
- e) Sentencia C - 1011 de 2008
- f) Sentencia C - 748 del 2011

## 6. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la política de tratamiento de datos ACS, de manera armónica e integral, aplicará los siguientes principios:

- a) **Principio de acceso y circulación restringida:** El Tratamiento se sujet a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de 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.
- b) **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 sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.  
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 ley.
- c) **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
- d) **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la Ley, es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- e) **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.
- f) **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.
- g) **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente 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 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.

## 7. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

ACS actuará como responsable para la recolección, almacenamiento, uso, procesamiento, actualización, circulación, supresión, transferencia, transmisión y, en general, cualquier operación o conjunto de operaciones en y sobre sus Datos Personales, entendidos como cualquier información vinculada o que pueda asociarse a usted como Titular.

**TU SEGURO CDA**, es una marca comercial en la que **ACS SEGUROS LIMITADA** se encuentra autorizado como representante comercial, por lo anterior seguirá siendo **ACS** el responsable del tratamiento de sus datos personales cuando estos sean capturados o almacenados a través de la (s) página (s) web.

Nombre	NIT	Dirección	Teléfono	Acceso consulta
ACS SEGUROS LIMITADA	900739878-7	Ac 8 #10 Norte - 98 ofc. 1203 granada, Santiago de Cali	+57 322 8163499	<a href="https://ACS.com.co/">https://ACS.com.co/</a>
Tu Seguro CDA marca comercial.				<a href="https://www.tusegurocd.a.com/">https://www.tusegurocd.a.com/</a>

## 8. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES Y LA FINALIDAD DE LOS MISMOS.

La utilización de los Datos Personales, se destinará a las actividades exclusivas para las cuales fueron autorizadas por el Titular, así como el recibimiento, recolección, almacenamiento, administración, procesamiento, creación de bases de datos, supresión, circulación, utilización, conservación, ordenamiento, modificación, relacionamiento, evaluación, bloqueo, destrucción o en los documentos específicos donde se regule cada tipo o proceso de Tratamiento de Datos Personales , las finalidades del Tratamiento de Datos Personales son:

- a) Prestar servicios propios de nuestra actividad comercial en su calidad de agencia intermedia de seguros, y que, a través de su amplia experiencia y diferentes alianzas con las compañías aseguradoras autorizadas para la adquisición de pólizas, posee una estructura organizacional e idónea, así como la facultad para negociar, expedir, ofrecer y comercializar seguros.
- b) Compartir con terceros su información personal, cuando sea necesario para el desarrollo del nuestro objeto comercial o cuando lo requiramos para mejorar o complementar nuestra oferta y/o la prestación de los productos y/o servicios.
- c) Contratación de productos y servicios ofrecidos por nuestra compañía.
- d) Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables.

- e) Cumplir los procesos internos en materia de administración de proveedores y contratistas.
- f) Cumplir las obligaciones de facturación y obligaciones regulatorias aplicables a la relación contractual entre **ACS** y el titular del dato.
- g) Enviar publicidad comercial, propia, de aliados y de Entidades Vinculadas.
- h) Realizar campañas de actualización de datos personales.
- i) Desarrollar actividades comerciales y de mercadeo, tales como análisis de consumo, perfilamiento de clientes, trazabilidad de marca, envío de beneficios, promociones, ofertas, novedades, descuentos, programas de fidelización de clientes, investigación de mercado, diseño y divulgación de campañas y eventos de marcas propias, de aliados o de empresas vinculadas a **ACS**.
- j) Adelantar el control y prevención de fraudes, lavado de activos y/o financiación del terrorismo.
- k) Atender y responder PQRS través de los datos de contacto de la persona solicitante designada para tal fin.
- l) Efectuar el cobro administrativo, pre jurídico o judicial de las obligaciones que se encuentran en mora de sus aliados estratégicos y clientes.
- m) Participar en procesos de selección pública y privada.
- n) Realizar estudios técnicos y estadísticos, llevar a cabo encuestas, análisis de tendencias de mercado y en general cualquier estudio técnico o de campo relacionado con el sector o la prestación de servicios.
- o) Conservar un registro fotográfico y/o fílmico, del visitante a las instalaciones de la compañía, para poder identificar al mismo ante cualquier revisión o investigación que sea necesaria.

#### 8.1. ADEMÁS DE LAS ANTERIORES SE INCLUIRÁN LAS SIGUIENTES FINALIDADES PARA LOS TRABAJADORES DE ACS, A SABER:

- p) Administrar el recurso humano de **ACS** de conformidad con los términos legales y contractuales aplicables.
- q) Suministrar, compartir, enviar o entregar sus datos personales necesarios para efectos de la prevención y control de fraudes, selección de riesgos, realización de estudios y en general la administración de sistemas de información.
- r) Administrar y operar, directamente o con el apoyo de terceros, los procesos de selección y vinculación de personal, incluyendo la validación y verificación de las referencias y la información suministrada para los estudios de seguridad.
- s) Realizar labores de videovigilancia.

- t) Conservar un registro fotográfico y/o薄膜ico, del trabajador a las instalaciones de la compañía, para poder identificar al mismo ante cualquier revisión o investigación que sea necesaria.
- u) Llevar a cabo los trámites de afiliación y actualización de los deberes de seguridad social requeridos legalmente, tanto de los trabajadores como de sus familiares, incluido, pero no limitado a salud, pensión, administración de riesgos laborales, cajas de compensación etc.
- v) Establecer mecanismos de seguridad para el acceso a las oficinas físicas y establecer las medidas pertinentes como cámaras de vigilancia y todas las que se apliquen.
- w) Realizar de forma periódica, exámenes médicos de control con el fin de mantener actualizada la historia laboral y el estado de salud de los trabajadores.
- x) Tratar la información de los familiares de los trabajadores incluyendo los dependientes de estos, con el objetivo de realizar afiliaciones obligatorias y/u otorgar beneficios tales como subsidios de educación, solicitudes de apoyo académico, actividades recreativas, deportivas, etc.
- y) Dar respuesta a los requerimientos de entes de control.
- z) Enviar información, a través de Email, Mensajes de texto (SMS y/o MMS) o de cualquier otro medio de comunicación sobre información, deberes y derechos de los trabajadores, proveedores, prestadores de servicios, personas naturales y jurídicas.
- aa) Las demás finalidades que se determinen en desarrollo de nuestro objeto comercial en documento adicional pactado con el Titular, En todo caso será conforme con la ley y en especial el cumplimiento específico en materia de protección de datos

## 9. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES SENSIBLES OBTENIDOS MEDIANTE GRABACIONES DE CAMARA DE SEGURIDAD.

Con el fin de desarrollar nuestro objeto comercial se podrán conocer o tratar información de tipo sensible, (especialmente datos biométricos) de nuestros clientes y/o y trabajadores.

**ACS** utiliza diversos medios de videovigilancia instalados en diferentes sitios internos y externos de sus instalaciones u oficinas. **ACS** informa sobre la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios de video vigilancia. La información recolectada se utilizará para fines de seguridad de las personas, los bienes e instalaciones. Esta información puede ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante cualquier tipo de autoridad y organización.

## 10. DERECHOS Y DEBERES EN EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

### 10.1. DERECHOS DE LOS TITULARES.

De conformidad con el artículo 8 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y las demás normas o leyes que lo regulen, el Titular pueden en cualquier momento ejercer los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a **ACS** o los Encargados del Tratamiento de los mismos. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a Datos Personales 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 a **ACS**, salvo que la ley indique que dicha Autorización no es necesaria.
- c) Presentar solicitudes ante **ACS** o el Encargado respecto del uso que se le ha dado a sus Datos Personales, y a que le entreguen tal información.
- d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.
- 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. Igualmente, la revocatoria y/o supresión procederá cuando no exista un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos de **ACS**.
- f) Solicitar acceso y acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

### 10.2. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL TRATAMIENTO.

De conformidad con el artículo 17 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y las demás normas o leyes que lo regulen, **ACS** en su calidad de responsable, se obliga a cumplir con los siguientes deberes:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho al hábeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus Datos Personales.
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta Política, copia de la Autorización otorgada por el Titular
- c) Informar de manera clara y suficiente al Titular sobre la finalidad del Tratamiento y los derechos que le asisten por virtud de la Autorización otorgada.
- d) Informar, a solicitud del Titular, sobre el uso dado a sus Datos Personales.

- e) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente Política.
- f) Observar los principios de veracidad o calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en esta Política.
- g) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- h) Actualizar la información cuando sea necesario.
- i) Rectificar los Datos Personales, cuando ello sea procedente.

#### **10.3. DEBERES CUANDO REALIZA EL TRATAMIENTO A TRAVÉS DE UN ENCARGADO.**

Los Encargados del Tratamiento cumplen los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley:

- a) Suministrar al Encargado únicamente los datos personales cuyo tratamiento esté previamente autorizado.
- b) Garantizar que la información que se suministre al Encargado sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- c) Comunicar de forma oportuna al Encargado, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a éste se mantenga actualizada.
- d) Informar de manera oportuna al Encargado las rectificaciones realizadas sobre los Datos Personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes.
- e) Exigir al Encargado, el cumplimiento de las condiciones de seguridad y confidencialidad de la información del Titular.
- f) Informar al Encargado 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.

#### **10.4. DEBERES RELACIONADOS CON LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.**

- a) 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. Esta información se presenta ante la Superintendencia a través de la Gerencia.
- b) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparte la Superintendencia de Industria y Comercio con relación a la materia.

## 11. TRANSFERENCIA NACIONAL Y/O INTERNACIONAL DE DATOS PERSONALES.

ACS podrá realizar la Transferencia de Datos a otros responsables, dentro o fuera del territorio Nacional, cuando así esté autorizado por el Titular de la información, por la ley o por un mandato administrativo o judicial y en dicho sentido ACS tomará las medidas administrativas, humanas y tecnológicas necesarias para la transferencia de datos personales de cualquier tipo siempre y cuando el país de destino ofrezca un nivel adecuado de protección de datos de acuerdo con los estándares fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio en la materia, los cuales en ningún caso podrán ser inferiores a los que la ley exige a sus destinatarios.

De existir prohibición, esta no regirá cuando se trata de:

- a) Cuando sin contar con la autorización expresa para la transmisión de sus datos, exista entre el responsable y el encargado un **Contrato de Transmisión de Datos**, o el documento que haga sus veces, teniendo en cuenta lo estipulado en el Numeral 2, Artículo 24 y Artículo 25 Capítulo V del Decreto 1377 de 2013.
- b) Información respecto de la cual el Titular haya otorgado su autorización expresa e inequívoca para la transferencia.
- c) Intercambio de datos de carácter clínico, cuando así lo exija el Tratamiento del Titular por razones de salud o higiene pública.
- d) Transferencias bancarias o bursátiles, conforme a la legislación que les resulte aplicable.
- e) Transferencias acordadas en el marco de tratados internacionales en los cuales la República de Colombia sea parte, con fundamento en el principio de reciprocidad.
- f) Transferencias necesarias para la ejecución de un contrato entre el Titular y el responsable del Tratamiento, o para la ejecución de medidas precontractuales siempre y cuando se cuente con la autorización del Titular.
- g) Transferencias legalmente exigidas para la salvaguardia del interés público, o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho

## 12. PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS.

La gerencia es la dependencia que tiene a cargo dar trámite a las solicitudes de los titulares para hacer efectivos sus derechos.

### 12.1. Procedimiento para Atención y Respuesta a Peticiones, Consultas, Quejas y Reclamos de los Titulares de Datos Personales.

El procedimiento para ejercer sus derechos como titular de la información será descrito a continuación:

**12.2. Legitimados para ejercer los derechos de los titulares de acuerdo con el Artículo 2.2.2.25.4.1 del Decreto 1074 de 2015:**

- a) Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición de **ACS**.
- b) Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- c) Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- d) Por estipulación a favor de otro o para otro.
- e) Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

Todas las consultas y reclamos a **ACS** se podrán realizar a través del correo electrónico [diana.varela@acs-ss.com](mailto:diana.varela@acs-ss.com)

**12.3. Peticiones y Consultas.**

El Titular podrá formular consultas a **ACS** mediante mecanismos físicos o electrónicos. **ACS** deberá guardar prueba de la consulta y su respuesta cualquiera que sea el medio. Antes de proceder a atender la consulta, **ACS** verificará:

- a) La identidad del Titular del Dato Personal o su representante y los poderes especiales o generales según sea el caso.
- b) La Autorización o contrato con terceros que dieron origen al Tratamiento, por parte de **ACS**, del Dato Personal del Titular.
- c) Si el solicitante tuviere capacidad para formular la consulta, se recopilará toda la información sobre el Titular que esté contenida en el registro individual de esa persona o que esté vinculada con la identificación del Titular dentro de las Bases de Datos de **ACS**.
- d) Si el solicitante tuviere capacidad para recibir la respuesta a la consulta formulada.

Una vez verificada la información anterior se procederá a dar respuesta que deberá ser enviada dentro de los diez (10) días hábiles siguientes contados a partir de la fecha en la que la solicitud fue recibida por **ACS**. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se deberá informar al interesado los motivos de la demora y 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 término.

#### 12.4. Reclamos.

El Titular podrá formular reclamos a **ACS** mediante mecanismos físicos o electrónicos respecto de (i) Datos Personales Tratados por **ACS** que deben ser objeto de corrección, actualización, supresión o revocatoria de la autorización, o (ii) el presunto incumplimiento de los deberes de ley por parte de **ACS**.

Cualquiera que sea el medio, **ACS** deberá guardar prueba del reclamo y su respuesta.

El reclamo deberá ser presentado por el Titular, así:

- a) **Medios habilitados para la recepción:** En la oficina de **ACS**, escribiendo al correo electrónico: [diana.varela@acs-ss.com](mailto:diana.varela@acs-ss.com) o en las páginas web <https://ACS.com.co/> - <https://www.tusegurocda.com/>
- b) Debe contener el nombre y documento de identificación del Titular.
- c) Debe contener una descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el objetivo perseguido (actualización, corrección, supresión, revocatoria de la autorización o cumplimiento de deberes).
- d) Debe indicar los datos de contacto del reclamante.
- e) Debe acompañarse por toda la documentación que el reclamante quiera hacer valer o requiera para acreditar su titularidad.

**NOTA:** Si el reclamo o la documentación adicional están incompletos, **ACS** requerirá al reclamante por una sola vez dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si el reclamante no presenta la documentación e información requerida dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha del reclamo inicial, se entenderá que ha desistido del reclamo.

**ACS** atenderá el reclamo dentro de los 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.

#### 13. PERIODO DE VIGENCIA DE LAS BASES DE DATOS.

El periodo de vigencia de las bases de datos depende del objetivo de utilización de la información y de las disposiciones previstas en la legislación.

#### 14. PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.

**ACS** es conocedora sobre los eventuales riesgos a los que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes respecto del Tratamiento indebido de sus datos personales, por lo cual la

autorización de sus datos personales deberá ser otorgada por personas que estén facultadas para representarlos.

El representante de los niños, niñas y adolescentes deberá garantizarles el derecho a ser escuchados y valorar su opinión teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad de los niños, niñas y adolescentes para entender el asunto.

El Tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes debe cumplir con los siguientes parámetros:

- a) Que se responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b) Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

## 15. VIGENCIA

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales de **ACS SEGUROS LIMITADA** rige a partir del **01 de octubre de 2023**, la cual se ajusta a los términos legales de manera indefinida, por lo que su contenido obliga a **ACS SEGUROS LIMITADA**, mientras permanezcan vigentes las relaciones contractuales, comerciales, laborales o meramente informativas con los titulares de las informaciones y datos personales.

## 16. PERMANENCIA DE DATOS PERSONALES EN LAS BASES DE DATOS.

En todo caso, y aun cuando medie solicitud de revocatoria de la autorización para el tratamiento, **ACS SEGUROS LIMITADA**, advierte que, de conformidad con lo dispuesto en esta política, los datos personales serán conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación de carácter legal o contractual que hubiere surgido entre **ACS SEGUROS LIMITADA** y el respectivo titular.

## 17. MODIFICACIONES.

**ACS SEGUROS LIMITADA**, reserva el derecho a hacer ajustes al contenido de la presente política en cualquier momento. En todo caso, dichos cambios serán debidamente comunicados a los titulares a través de los mecanismos eficientes de comunicación comúnmente utilizados en el giro ordinario de las relaciones comerciales o promocionales que con ellos se sostienen.

VERSIÓN	CAMBIOS REALIZADOS	FECHA
01	Creación del documento.	Abril 2019
02	Actualización	Febrero 2022
03	Actualización	Octubre 2023