

# Manual interno para la Protección de Datos Personales

---

## Seguros Bolívar



**Responsable:** Gerencia de Experiencia de Cliente - Área encargada de Protección de Datos

**Aprueba:** Vicepresidencia de Mercadeo

**Fecha de elaboración:** Septiembre de 2019

**Versión:** 1

<sup>1</sup> \*Cuando se menciona Grupo de Interés, hacemos referencia a Accionistas, Junta Directiva, Empleados, Clientes, Terceros, Intermediarios, Entidades de Vigilancia y control, Visitantes.

# CONTENIDO

---

## 1. MARCO REGULATORIO

- 1.1. Disposiciones Legales
- 1.2. Principios Rectores de la Ley 1581 de 2012
- 1.3. Alcance
- 1.4. Aplicación
- 1.5. Objetivos
- 1.6. Glosario

## 2. ROLES Y RESPONSABILIDADES

- 2.1. Modelo de Gobierno
- 2.2. Alta Dirección
- 2.3. Gerencia de Experiencia de Cliente - Área encargada de la Protección de Datos
- 2.4. Áreas de apoyo
- 2.5. Funcionarios y Fuerza de Ventas
- 2.6. Encargados / Proveedores / Aliados Estratégicos
- 2.7. Matriz de funciones y responsabilidades

## 3. DERECHOS DE LOS TITULARES Y MECANISMOS PARA SU EJERCICIO

- 3.1. Derechos de los titulares
- 3.2. Autorización del Titular
- 3.3. Suministro o medios para otorgar la Autorización
- 3.4. Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos

## 4. MARCO DE GESTIÓN DEL PROGRAMA INTEGRAL DE DATOS PERSONALES

- 4.1. Procedimientos Operacionales
- 4.2. Bases de datos con información personal
- 4.3. Administración de riesgos asociados al tratamiento de datos personales
- 4.4. Requisitos de Formación y Educación
- 4.5. Respuesta de violación y manejo de incidentes
- 4.6. Gestión de Encargados

2 \*Cuando se menciona Grupo de Interés, hacemos referencia a Accionistas, Junta Directiva, Empleados, Clientes, Terceros, Intermediarios, Entidades de Vigilancia y control, Visitantes.

- 4.7. Transferencia y Transmisión de datos**
- 4.8. Gestión de quejas y reclamos**
- 4.9. Comunicación Interna**

## **5. EVALUACIÓN Y REVISIÓN CONTINUA**

- 5.1. Plan de Supervisión y Revisión**
- 5.2. Evaluar y Revisar controles del Programa**

# Marco Regulatorio

## 1.1 Disposiciones legales.

En los últimos años los datos personales han cobrado relevancia y se han convertido en un bien de gran valor que debe ser protegido, garantizando su confidencialidad, disponibilidad e integridad. En el medio empresarial es considerada por muchos como el activo más importante.

Cualquier empresa o profesional que realice tratamiento de datos de carácter personal está obligado a cumplir los requisitos exigidos por la Ley de Protección de Datos.

Los datos personales pertenecen a su titular y no a las entidades que los usan. Actualmente existen iniciativas alrededor del mundo, que buscan proteger los datos personales que se encuentran en posesión de particulares o de gobiernos, haciendo de la tarea de protección de la información una responsabilidad compartida entre los Titulares, las empresas que tienen acceso a los datos, el gobierno que debe legislar al respecto, así como crear instituciones encargadas de regular y hacer cumplir las leyes.

En la Unión Europea, la protección de datos es un derecho fundamental y el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) es el nuevo marco regulatorio para este derecho; representa un marco muy positivo para los usuarios, permitiendo a los europeos recuperar el control sobre su información personal. Otros países ya la toman como guía para el desarrollo e implementación de sus propias leyes de protección de datos.

Para la Compañía de Seguros Bolívar SA, Seguros Comerciales Bolívar SA y Capitalizadora Bolívar SA, en adelante **Seguros Bolívar**, la tranquilidad de los Clientes y la de los demás Grupos de Interés\* es fundamental, por lo que el tratamiento de los datos de las personas que nos confían su información se convierte en una de nuestras mayores prioridades.

Seguros Bolívar, es la responsable de proteger y garantizar los derechos de los Titulares de los datos personales de Clientes y Grupos de Interés, que recopila y usa en sus actividades. Está comprometida con el respeto y la garantía de los derechos que tienen las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recolectado de ellas, en bases de datos bien sea físicas y/o automatizadas que sean susceptibles de tratamiento.

Por lo anterior hemos diseñado este **Manual Interno**, el cual tiene como objeto describir las políticas, los lineamientos y aspectos más relevantes que debemos aplicar en materia de protección de datos personales, además de regular los procedimientos y mecanismos de control que se deben cumplir para el correcto manejo, tratamiento y protección de los datos personales de Clientes y Grupos de Interés.

4 \*Cuando se menciona Grupo de Interés, hacemos referencia a Accionistas, Junta Directiva, Empleados, Clientes, Terceros, Intermediarios, Entidades de Vigilancia y control, Visitantes.

## 1.2 Principios rectores.

Todas las actividades relacionadas con el tratamiento de datos personales que se realicen en Seguros Bolívar deben aplicar de manera armónica e integral los siguientes principios regulados por la Ley:



Legalidad	El tratamiento de datos siempre está sujeto a las disposiciones legales; debe hacerse de forma lícita, legítima o legal, bajo los términos de la ley.
Finalidad	El tratamiento debe tener un propósito específico y explícito que sea acorde a la Constitución y la ley y debe ser informado al titular.
Libertad	El tratamiento de los datos personales sólo se puede realizar con la autorización y el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular.
Veracidad o calidad	Los datos personales deben ser veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables y comprensibles.
Transparencia	Durante el tratamiento de los datos se debe garantizar al Titular la obtención y existencia de sus datos, en cualquier momento y sin restricciones.
Acceso y circulación restringida	El tratamiento sólo lo pueden hacer personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la ley. Los datos personales no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo

5 \*Cuando se menciona Grupo de Interés, hacemos referencia a Accionistas, Junta Directiva, Empleados, Clientes, Terceros, Intermediarios, Entidades de Vigilancia y control, Visitantes.

	que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los titulares o terceros autorizados conforme a la ley.
Seguridad	Se deberán tomar las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para brindar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
Confidencialidad	Todas las personas que administren, manejen, actualicen o tengan acceso a bases de datos con información personal, están obligadas a garantizar la reserva de la información, a conservar y mantener la confidencialidad, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento.
Necesidad y Proporcionalidad	Los datos personales registrados en una base de datos deben ser los estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del Tratamiento, la cual debe ser comunicada al Titular. Deben ser adecuados, pertinentes y acordes con esas finalidades.
Temporalidad o Caducidad	El periodo de conservación de los datos personales será el necesario que permita alcanzar la finalidad para la cual se han recolectado.

### 1.3 Alcance

Las políticas y métodos descritos en este Manual Interno deben ser aplicados por todos los Funcionarios, Fuerzas de Venta y Terceros de las Compañía de Seguros Bolívar S.A, Seguros Comerciales Bolívar S.A y Capitalizadora Bolívar S.A y que en adelante se denominará como **“Seguros Bolívar”**, que realizan tratamiento de datos personales (recolectan, almacenan, usan, circulan, finalicen), bien sea porque los haya suministrado Seguros Bolívar o delegue el tratamiento en un Encargado.

#### El marco jurídico aplicable para este alcance es:

- Constitución Política de Colombia: Artículos 15 y 20 de los Derechos, las Garantías y los Deberes.
- Ley 1581 del 17 de Octubre de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Ley 712 del 06 de marzo de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

6 \*Cuando se menciona Grupo de Interés, hacemos referencia a Accionistas, Junta Directiva, Empleados, Clientes, Terceros, Intermediarios, Entidades de Vigilancia y control, Visitantes.

- Ley 1266 del 31 de diciembre de 2008: Por la cual se dictan las disposiciones generales del Hábeas Data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1377 del 27 de Junio de 2013: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
- Decreto 886 del 13 de Mayo de 2014: Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos. Diario oficial No. 49150 del 13 de mayo de 2014.
- Decreto 1074 del 26 de Mayo de 2015 Capítulo 25: Reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
- Circular externa 02 del 3 de Noviembre de 2015: Adicionar el Capítulo Segundo en el Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio. Diario Oficial: 49686 del 4 de noviembre de 2015.
- Circular externa 01 del 8 de Noviembre de 2016: Modifica el Capítulo Segundo del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio. Diario Oficial 50051 del 8 de noviembre de 2016.
- Circular externa 01 del 16 de Enero de 2017: Modifica los numerales 2.2, 2.3, 2.6 del Capítulo Segundo del Título V de la Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio. Diario Oficial 50114 del 12 de enero de 2017.
- Sentencia C-748/11: por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

#### **1.4 Aplicación**

La aplicabilidad del presente manual interno abarca todos los niveles estratégicos, tácticos y operacionales del Programa Integral de Gestión de Datos Personales (PIGDP) de Seguros Bolívar. Aplica a la gestión que se realice a las bases de datos que contengan datos personales en archivos físico o automatizados y que se encuentren bajo la custodia de Seguros Bolívar o sean conocidas por ésta en virtud de las relaciones comerciales desarrolladas con las demás entidades que hacen parte del Grupo Empresarial al cual pertenece, de alianzas comerciales, de convenios o eventos publicitarios. En el primer caso, Seguros Bolívar actuará como Responsable, en los demás casos podrá tener la calidad de Encargado o de Responsable, dependiendo de si los recibe de un tercero o ella misma los reciba.

Así mismo, será aplicable cuando el tratamiento de los datos se efectúe en territorio colombiano. Así como, cuando el responsable o el encargado del tratamiento no resida

7 \*Cuando se menciona Grupo de Interés, hacemos referencia a Accionistas, Junta Directiva, Empleados, Clientes, Terceros, Intermediarios, Entidades de Vigilancia y control, Visitantes.

en Colombia pero en virtud de normas internacionales o tratados le sea aplicable la legislación colombiana.

## 1.5 Objetivos

- **General**

El presente manual tiene por objeto desplegar y desarrollar de forma efectiva al interior de Seguros Bolívar, el Programa Integral de Gestión de Datos Personales (PIGDP), garantizando el adecuado tratamiento (recolección, almacenamiento, uso y disposición final) de los datos personales de Clientes y Grupos de Interés, acorde a lo dispuesto en la legislación vigente

- **Específicos**

- Definir medidas apropiadas y efectivas dentro de Seguros Bolívar, que garanticen el efectivo desarrollo de la gestión y de los derechos de los Titulares.
- Cumplir con las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y demás normas que los modifiquen, adicionen, complementen o desarrollen.
- Establecer los lineamientos necesarios que respaldan la gestión operativa de comunicación, recolección, autorización, rectificación, supresión y custodia de datos personales para su adecuado tratamiento conforme a las finalidades de utilización que apoyan la misión y visión de Seguros Bolívar.
- Promover una cultura de protección de la información de los Titulares e incrementar los estándares de protección de datos personales.

## 1.6 Glosario.

Para un mejor entendimiento y teniendo en cuenta los efectos de la Ley de Protección de datos y normas reglamentarias, se han definido los siguientes conceptos:

CONCEPTO	DEFINICIÓN
Almacenamiento de los datos	Corresponde a los dispositivos o elementos que se utilizan para guardar información digital o física.

8 \*Cuando se menciona Grupo de Interés, hacemos referencia a Accionistas, Junta Directiva, Empleados, Clientes, Terceros, Intermediarios, Entidades de Vigilancia y control, Visitantes.

Autorización	Consentimiento previo, expreso e informado que da el Titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales
Base de datos	Conjunto organizado de datos personales que son objeto de tratamiento.
Circulación de los datos	Consiste en la movilización de la información tanto interna (entre las áreas de Seguros Bolívar), como externa (entre Seguros Bolívar y terceros).
Dato personal	Cualquier información que pueda asociar o identificar a un persona determinada (como su nombre o número de identificación) o determinable (como sus rasgos físicos).
Dato público	Son los datos o la información (como estado civil, profesión u oficio) que puede estar contenida en registros o documentos públicos, tales como: gacetas, boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva
Dato sensibles	Son aquellos que afectan la intimidad del titular o pueden dar lugar a que lo discriminen; son aquellos que revelan su origen racial o étnico, su orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos, entre otros.
Disposición final de los datos	Corresponde al tiempo de conservación, fecha y forma de entrega de que se da al Encargado, cuando finaliza el tratamiento de los datos personales.
Encargado del tratamiento	Es un tercero (natural o jurídico) a quien Seguros Bolívar delega la responsabilidad de realizar el tratamiento de datos personales de sus Clientes y Grupos de Interés. Les da instrucciones acerca de la forma en la que deberán ser administrados los datos.
Recolección de los datos	Consiste en la captura y obtención de los datos personales de los Clientes y el momento en se le solicita su autorización para usar sus datos personales.

Responsable del tratamiento	Es la persona natural o jurídica, pública o privada que decide sobre la finalidad de las bases de datos y/o el tratamiento de los mismos.
Titular	Es la persona natural cuyos datos personales son objetos de tratamiento.
Tratamiento	Es cualquier o conjunto de operaciones sobre datos personales, Tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
Transferencia	Tiene lugar cuando el Responsable y/o 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 que puede estar fuera o dentro del país.
Transmisión	Implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio nacional y tiene por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.
Uso de los datos	Es el uso, utilización, tratamiento que se le da a los datos personales de los Clientes y Grupos de Interés (finalidades notificadas).

## 2. Roles y Responsabilidades

### 2.1 Modelo de Gobierno del Programa Integral de Datos Personales de Seguros Bolívar (PIGDP):



### 2.2 Alta Dirección

En Seguros Bolívar, la responsable de velar por la implementación de prácticas responsables de Protección de Datos Personales y la de aprobar y monitorear el Programa Integral de Gestión de Datos Personales (PIGDP) es la **Vicepresidencia de Mercadeo**, cuyo apoyo y compromiso es fundamental para generar una cultura organizacional de protección a los datos personales y asegurar la implementación exitosa del programa.

Para el logro de estos objetivos, la Vicepresidencia de Mercadeo ha delegado a la **Gerencia de Experiencia de Cliente - Área encargada de los datos personales**, como responsable de dicha implementación, junto con el apoyo de un Coordinador y un Especialista.

## **2.3 Gerencia de Experiencia del Cliente - Área encargada de la Protección de Datos**

---

La Gerencia de Experiencia del Cliente es la responsable de implementar el Programa Integral de Gestión de Datos Personales (PIGDP) y reportar trimestralmente a la Alta Dirección sobre su ejecución.

Tiene la labor de impulsar una cultura de protección de datos personales dentro de Seguros Bolívar y con la colaboración de las demás áreas de apoyo que intervienen en el tratamiento de datos, hacer que los funcionarios, fuerza de ventas y terceros estén familiarizados con el tema, lo incorporen a sus actividades diarias y contribuyan al cumplimiento y la mejora del Programa Integral de Gestión de protección de datos personales, el cual describe las políticas internas efectivas que responden a los ciclos internos de gestión de datos de Seguros Bolívar, generando resultados medibles que le permitan probar ese grado de diligencia especial.

Las principales funciones de la Gerencia de Experiencia de Cliente son:

- Según necesidad, adaptar, ajustar, y supervisar el contenido y cumplimiento del presente Manual con base en los cambios de estrategia de las Compañía y de la Ley.
- Velar por la implementación efectiva de las políticas y procedimientos adoptados para cumplir con la norma.
- Periódicamente, revisar, adaptar y modificar la Política de Tratamiento de Datos Personales, con base en los cambios de estrategia de las Compañía y de la Ley.
- Vigilar el cumplimiento de lo dispuesto en este Manual Interno, por parte de los Encargados u otros terceros que estén involucrados en el tratamiento de datos personales de los cuales Seguros Bolívar sea Responsable.
- Implementar buenas prácticas de gestión de datos personales dentro de la compañía.
- Estructurar, diseñar y administrar el programa que permita a la compañía cumplir con la norma y establecer los controles del programa, su evaluación y revisión permanente.
- Vigilar el cumplimiento del Manual por parte de todas las áreas de contacto, u otros empleados que deban ceñirse en su labor a las disposiciones aquí contenidas.
- Promover la elaboración e implementación de un sistema que permita administrar los riesgos del tratamiento de datos personales, a la luz de las directrices dadas por el sistema de administración de riesgo operativo (SARO).
- Coordinar la definición e implementación de los controles del Programa Integral de Gestión de Datos Personales (PIGDP)
- Promover la cultura de protección de datos en la organización, así como capacitar a empleados nuevos y antiguos en relación con este tema y mantenerlos actualizados respecto de las modificaciones y/o actualizaciones sobrevinientes.

12 \*Cuando se menciona Grupo de Interés, hacemos referencia a Accionistas, Junta Directiva, Empleados, Clientes, Terceros, Intermediarios, Entidades de Vigilancia y control, Visitantes.

- ❑ Registrar las bases de datos de la compañía en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) y actualizar el reporte atendiendo a las instrucciones de conformidad con el Decreto 886 de 2014 y demás normas complementarias.
- ❑ Atender, los requerimientos que puedan presentarse por parte de la Autoridad de Protección de Datos, Superintendencia de Industria y Comercio, Delegatura para la Protección de Datos Personales.
- ❑ Autorizar a realizar tratamiento de datos personales sin la autorización del Titular, en los casos de excepción por mandato legal.
- ❑ Obtener las declaraciones de conformidad de la SIC cuando sea requerido.
- ❑ Revisar los contenidos de los contratos que se suscriban con los Encargados residentes en Colombia y fuera de ella. Y asegurarse que todos tengan la cláusula de confidencialidad y adecuado tratamiento de los datos personales.
- ❑ Analizar las responsabilidades de los cargo de la compañía, para medir el impacto en el tratamiento de los datos personales y así poder diseñar un programa de entrenamiento en protección de datos personales para todos los empleados de la compañía.
- ❑ Realizar un entrenamiento especializado a los empleados que tengan acceso por las condiciones de sus funciones, a datos personales gestionados por la compañía.
- ❑ Integrar las políticas de protección de datos dentro de las actividades de las demás áreas que participan en el tratamiento de datos personales.
- ❑ Velar por la implementación de planes de auditoría interna para verificar el cumplimiento de políticas de tratamiento de la Datos Personales.
- ❑ Implementar mecanismos de auditoría externa.
- ❑ Vigilar la eficiencia de los mecanismos y procesos internos para la atención y respuestas a consultas, peticiones y reclamos de los titulares, con respecto a cualquier aspecto del tratamiento.
- ❑ Presentar un reporte anual al ente directivo de la empresa, a fin de dar a conocer el estado del cumplimiento de las disposiciones de este Manual. El Oficial de Privacidad o Área Encargada, debe identificar cuáles áreas de contacto, deben mejorar y ajustar su desempeño en cuanto a la protección de datos personales.
- ❑ Tomar las acciones necesarias para la instauración de un Programa Integral de Gestión de Datos Personales, así como la implementación de la Responsabilidad Demostrada. El Oficial de Privacidad tendrá que reportar a las directivas de la empresa el estado de la implementación de los nuevos programas.
- ❑ Manejar los incidentes y vulneraciones relacionados con los datos personales, así como proceder con su reporte a la autoridad competente, al órgano directivo de la empresa, como al Titular.
- ❑ Realizar seguimiento al Programa Integral de Gestión de Datos Personales (PIGDP).

## 2.4 Áreas de Contribución

---

Para la adecuada gestión y logro de los objetivos, se cuenta con el apoyo permanente de algunas áreas, tales como:

- **Vicepresidencia Jurídica:** contamos con su asesoría permanente en materia de cumplimiento de las especificaciones legales y reglamentarias de protección de datos personales.
- **Vicepresidencia de Riesgos:** definimos conjuntamente las estrategias necesarias para otorgar seguridad a la información del cliente.
- **Vicepresidencia de Tecnología:** nos ayudan en la operación, definición y funcionamiento de los sistemas y medidas de seguridad de la información relacionada con los datos personales de los Clientes.
- **Vicepresidencia de Gestión Humana:** su apoyo se centra en la sensibilización, formación, evaluación y seguimiento a los funcionarios y fuerza de venta, en materia de protección de datos personales de los Clientes.
- **Vicepresidencia de Auditoría:** el programa de protección de datos es revisado y monitoreado por entes de control interno, como lo es la Vicepresidencia de Auditoría.

Contamos con un espacio para revisar el desempeño del Programa que hemos denominado el Comité Ejecutivo de Datos Personales.

## 2.5 Funcionarios y Fuerza de Ventas

---

Los Funcionarios y Fuerza de Ventas son fundamentales a la hora de dar cumplimiento al Programa Integral de Gestión de Datos Personales (PIGDP) definido por la compañía, ya que sus funciones y responsabilidades están involucradas en el tratamiento de datos personales (recolección, almacenamiento, uso, circulación y disposición final) de los Clientes y Grupos de Interés. Deben conocer y aplicar los lineamientos dispuestos por Seguros Bolívar y por la Ley y así garantizar la debida diligencia y protección a los datos. Deben garantizar la reserva de la información, conocer y aplicar las medidas de seguridad, técnicas y administrativas (descritas en el proceso de Seguridad de la Información) necesarias para evitar adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

## 2.6 Encargados

---

Seguros Bolívar cuenta con un listado de Encargados quienes antes de ser contratados, deben demostrar cumplimiento con todos los requisitos legales y reglamentarios. Seguros Bolívar como responsable del tratamiento de datos de sus Clientes y Grupos de

14 \*Cuando se menciona Grupo de Interés, hacemos referencia a Accionistas, Junta Directiva, Empleados, Clientes, Terceros, Intermediarios, Entidades de Vigilancia y control, Visitantes.

Interés, entrega ésta información a sus Encargados con fines específicos y declarados en el contrato.

Para asegurar el cumplimiento de los deberes y responsabilidades tanto de Seguros Bolívar como del Encargado, se elaboró el “Procedimiento para la gestión de medidas de seguridad de la información con proveedores críticos y Encargados”, el cual describe el método y los pasos para desarrollar las actividades de manera eficaz.

Los Funcionarios que participen en la relación comercial, técnica y/o administrativa con los Encargados, deben conocer y aplicar el “Procedimiento para la gestión de medidas de seguridad de la información con proveedores críticos y Encargados”, asegurando que todo lo descrito allí se ejecute a cabalidad.

Todos los Encargados contratados, son reportados en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), por la **Gerencia de Experiencia de Cliente - Área encargada de la protección de los datos**. Se realizarán actualizaciones de los Encargados cuando haya cambios sustanciales, según estándares definidos por la SIC.

## 2.7 Matriz de funciones y responsabilidades

A continuación, se define la matriz de funciones y responsabilidades frente al PPDP, identificando quien diseña, revisa y aprueba:

<b>Matriz de Funciones y Responsabilidades del Programa Integral de Gestión de Datos Personales (PIGDP)</b>			
Funciones	Vicepresidencia de Mercadeo	<b>G. Experiencia de Cliente - Área encargada de la protección de datos</b>	Órganos de control Interno
Establecer las políticas relativas al Programa	A	D	R
Diseñar y aprobar el manual interno de políticas y procedimientos del Programa y sus modificaciones	A	D	R
Velar por el cumplimiento de las políticas del Programa		R	R

15 \*Cuando se menciona Grupo de Interés, hacemos referencia a Accionistas, Junta Directiva, Empleados, Clientes, Terceros, Intermediarios, Entidades de Vigilancia y control, Visitantes.

Establecer las medidas de participación y entrenamiento de la fuerza de venta y los funcionarios de las áreas involucradas con la atención de datos personales de los Clientes y Grupos de Interés.		D	R
Evaluar periódicamente el cumplimiento de las políticas, procedimientos y controles de las actividades del Programa con el fin de determinar las deficiencias y el origen de las mismas y definir planes de mejora		DR	R
Presentar un informe trimestral al Comité de Protección de Datos sobre los seguimientos, las evaluaciones y aspectos relevantes del Programa, incluyendo, entre otros, las acciones implementadas o por implementar y el área responsable.	A	DR	R

**Aprueba - A**

**Revisa - R**

**Diseña - D**

## 3. Derechos de los Titulares

### 3.1 Derecho de los Titulares

---

Conforme la Ley 1581 del 2012, es **Titular la persona natural**. Solamente, en ocasiones especiales podría serlo una persona jurídica, siempre y cuando se afecten los derechos de las personas naturales que la conforman.

Según lo contemplado por esta Ley, los siguientes son los **derechos de los Titulares** de los datos personales:

- Acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a Seguros Bolívar en calidad de Responsable del tratamiento de los 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.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a Seguros Bolívar para el tratamiento de sus datos, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización .
- Ser informado por Seguros Bolívar, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), las quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, previo trámite de consulta o requerimiento ante Seguros Bolívar (requisito de Procedibilidad)
- 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, al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales de la presente política que motiven nuevas consultas.

Los **derechos de los niños, niñas o adolescentes**, se ejercerá por las personas que estén facultadas para representarlos.

Estos derechos de los Titulares, podrán ser ejercidos por las siguientes personas:

- Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición Seguros Bolívar.
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad, tal como lo exige la ley

- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por otro a favor o para el cual el titular hubiere estipulado.

### **3.2 Autorización del Titular**

---

**La autorización** será solicitada por Seguros Bolívar de manera previa al tratamiento de los datos personales.

Seguros Bolívar solicita la autorización del Titular de los datos personales para el tratamiento de los mismos, e informa los datos personales que serán recolectados, así como las finalidades específicas del tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento.

#### **Autorización para el tratamiento de datos sensibles.**

Seguros Bolívar, realiza tratamiento de datos sensible, solamente si:

- El Titular ha dado su autorización explícita para dicho tratamiento.
- El tratamiento de los datos es necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado
- El tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- El tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica

#### **Acreditación de la prueba de la Autorización**

Seguros Bolívar conserva la prueba de la autorización dada por el Titular de los datos personales para su tratamiento; para esto utiliza mecanismos físicos, digitales o audios, videos, que permitan mantener el registro en la forma y fecha en que se obtuvo.

#### **Supresión o Revocatoria de la autorización.**

Los Titulares de los datos personales pueden en cualquier momento solicitar la supresión o revocatoria de la autorización dada a Seguros Bolívar para el tratamiento de sus datos personales, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual.

Seguros Bolívar establecerá mecanismos sencillos, ágiles y gratuitos que permitan al Titular actualizar, rectificar, suprimir o revocar su autorización, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó.

La revocatoria del consentimiento puede expresarse de forma total, en relación con todas las finalidades autorizadas; para ello Seguros Bolívar cesará cualquier actividad de tratamiento de los datos. La otra forma es parcial en relación con algunas finalidades autorizadas; y se podrá continuar tratando los datos personales para aquellos fines en relación con los cuales el titular no hubiera revocado su consentimiento.

Existen algunos casos en donde no es necesaria la autorización, como los siguientes:

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

### 3.3 Suministro o medios para otorgar la Autorización

---

Seguros Bolívar podrá solicitar la autorización del Titular por diversos medios, tales como: documentos físicos (formulario de conocimiento del Cliente, formulario conocimiento de beneficiarios, formulario solicitud de seguros, etc) medios electrónico, llamadas o cualquier otro formato que permita la obtención del consentimiento (Ej. videovigilancia) a través de las cuales se concluya que de no haberse surtido la misma por parte del titular o la persona legitimada para ello, los datos no se hubieran almacenado o capturado en la base de datos.

### 3.4 Atención de peticiones, quejas y reclamos

---

Cuando el El Titular o sus causahabientes consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante Seguros Bolívar, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- El reclamo del Titular se formulará mediante solicitud dirigida a **Seguros Bolívar** al correo electrónico **contacto@segurosbolívar.com** o mediante comunicación escrita dirigida a la **Av El Dorado No. 68B-35**, 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. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha

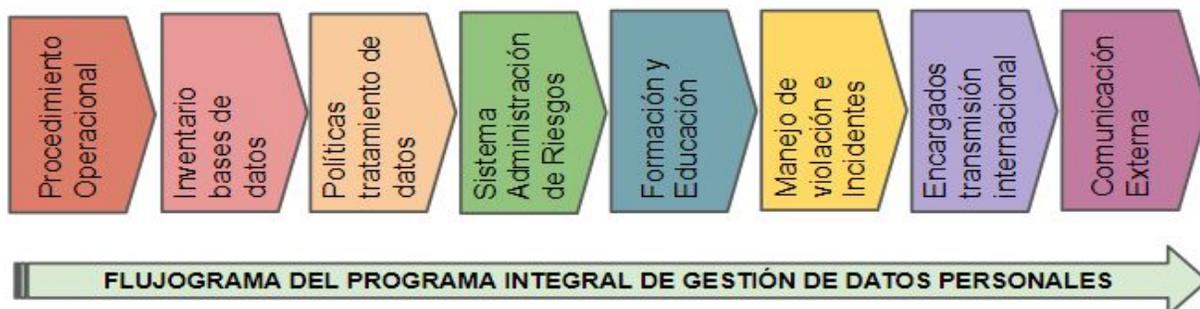
del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

En caso de que quien reciba el reclamo 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.

- El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

## 4. Marco de Gestión del Programa

Seguros Bolívar busca con el Programa Integral de Gestión de Datos Personales (PIGDP) mantener una cultura adecuada de protección de los datos que garantice un mayor cumplimiento en la oferta de valor dada a nuestros Clientes y Grupos de Interés; esto con un proceso de debida diligencia interna, en el que se señala el compromiso con la implementación de un esquema basado en estándares de responsabilidad, con el desarrollo y puesta en marcha de los controles que permitirán a la Gerencia de Experiencia de Cliente, como área encargada, desarrollar dicho Programa. Con estos controles se busca asegurar que las políticas adoptadas se implemente al interior de la empresa



## 4.1 Procedimientos Operacionales

---

Los procedimientos operacionales son todos aquellos que dan soporte a las actividades administrativas específicas consistentes con las políticas generales de protección de datos y con las disposiciones legales vigentes, que pueden ser incorporadas al Programa.

**A. Manual de Políticas y procedimientos de Protección de Datos Personales**, el cual explica los parámetros y reglas que utiliza Seguros Bolívar para garantizar el correcto tratamiento de datos personales de Clientes y Grupos de Interés. Está disponible en la página de Seguros Bolívar: <http://www.segurosbolivar.com.co/wps/portal/oficinavirtual/políticas-de-privacidad>

**B. Aviso de Privacidad**, en donde Seguros Bolívar da a conocer a los Titulares de la información la existencia y formas de acceder a la política de tratamiento de la información, el objetivo de la recolección y su uso. Está disponible para Clientes y Grupos de Interés en la página de Seguros Bolívar: <http://www.segurosbolivar.com.co/wps/portal/oficinavirtual/políticas-de-privacidad>

**C. Manual Interno para la Protección de datos Personales**, en el que Seguros Bolívar da a conocer a sus Funcionarios y Fuerza de Ventas, los aspectos más relevantes para un adecuado cumplimiento de los estándares mínimos respecto al tratamiento de la información de sus Clientes y Grupos de Interés.

**D. Procedimiento de Transmisión y/o Intercambio de información de archivos digitales**, se describen las políticas y condiciones para realizar transmisión y/o transferencia de información personal, entre funcionarios y con terceros.

**E. Procedimiento para la gestión de medidas de seguridad de la información con proveedores críticos y Encargados**, en el que se establecen los lineamientos para realizar tratamiento de datos personales (recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión) de Clientes y \*Grupos de Interés, que se realizan en **Seguros Bolívar**, a través de la contratación de Encargados.

**F. Procedimiento para Manejo de Incidentes de Seguridad**, en él se establecen las responsabilidades en la gestión de incidentes de Seguros Bolívar con el fin de asegurar una respuesta rápida y eficaz que garantice una recuperación oportuna y eficiente ante un incidente minimizando la pérdida de información e interrupción de servicios críticos; la debida contención, detección, documentación y solución de causa raíz; una comunicación efectiva y acciones oportunas para manejar y mitigar estos eventos de impacto en el negocio. Este procedimiento se encuentra en el proceso de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio, subproceso de Gestión de Incidentes.

21 \*Cuando se menciona Grupo de Interés, hacemos referencia a Accionistas, Junta Directiva, Empleados, Clientes, Terceros, Intermediarios, Entidades de Vigilancia y control, Visitantes.

**G. Procedimiento para reporte de quejas y reclamos**, establece la forma cómo deben ser atendidas las quejas y reclamos en Seguros Bolívar, con el fin de recuperar o fortalecer la confianza de nuestros clientes y Grupos de Interés, así como identificar las causas, analizarlas, y acordar acciones de solución en las instancias apropiadas, buscando evitar que situaciones controlables resten capacidad de respuesta a nuestros productos y servicios. Este procedimiento se encuentra en el proceso de Servicio al Cliente e Intermediario, subproceso de Quejas y Reclamos.

## **4.2 Bases de Datos con información personal**

---

Seguros Bolívar cuenta con un inventario de sus bases de datos físicos y automatizados que contienen datos personales de sus Clientes y Grupos de interés, cuyos datos han sido recolectados, almacenados y usados, según lo dispuesto por la Ley.

Los datos son capturados o recolectados en diversos momentos de interacción que se tienen con los Clientes y Grupos de Interés, tales como: prospección, venta, emisión, administración del negocio, indemnización, atención y servicio.

La información consignada en las bases de datos, cuenta con una clasificación que ayuda a tener un inventario efectivo de los datos tratados por Seguros Bolívar (sensibles, de menos de edad, confidencial, pública); al igual que cuentan con las medidas de seguridad adecuadas y suficientes que garantizan una protección reforzada.

Los datos que se almacenen en las bases de datos de Seguros Bolívar, solo corresponderán a la finalidad que le fue informada oportunamente al Titular, y se adelantarán todas las medidas de seguridad, técnicas, administrativas y humanas a que haya lugar, para garantizar que no sean tratados por personas no autorizadas.

Estas bases de datos fueron registradas de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 886 de 2014, el cual reglamentó el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, respecto al Registro Nacional de Bases de Datos.

## **4.3 Políticas del Programa Integral de Gestión de Datos Personales**

---

Para cada momento en el que se realice tratamiento de datos personales (Ciclo de vida de los Datos), Seguros Bolívar ha establecido una serie de procesos que aseguren el cumplimiento de la legislación en relación con la necesidad de informar a los Titulares de los datos, los aspectos relacionados con el mismo, para obtener su consentimiento, permitirle ejercer sus derechos de cancelación, acceso, etc.

El Ciclo de vida de los datos debe tener la información necesaria que permita la adecuada identificación de amenazas y la valoración de los riesgos.

### Ciclo de vida de los Datos.



Con el fin de facilitar la comprensión y el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos complementarios, respecto al tratamiento, conservación y supresión de los datos personales, la Gerencia de Experiencia del Cliente ha definido las siguientes políticas que permitirán implementar las medidas apropiadas y efectivas dentro de la Organización.

#### **□ Política de Protección de Datos Personales**

Las Compañías de Seguros Bolívar, Comerciales Bolívar y Capitalizadora, en adelante, Seguros Bolívar, como Responsable de la Protección de Datos Personales de los Clientes y <sup>1</sup>Grupos de Interés y como parte de los objetivos estratégicos en beneficio de éstos, establece y da a conocer las políticas y lineamientos generales para el adecuado tratamiento de datos personales (recolección, almacenamiento, uso, circulación y disposición final).

Las áreas de Seguros Bolívar que en virtud y en desarrollo de sus funciones y responsabilidades realicen tratamiento de datos personales al interior de la organización y/o con terceros encargados, deben aplicar las medidas y controles (técnicos, humanos y administrativos) dispuestos y necesarios, para otorgar niveles de seguridad asociados con la disponibilidad, integridad, confidencialidad y confiabilidad de la información personal que tienen a cargo.

Estos controles se encuentran descritos en el Manual de Políticas y Procedimientos de Protección de Datos Personales, en el Manual Interno de Protección de Datos, en los documentos asociados al Proceso de Seguridad de la Información y Continuidad del

<sup>1</sup> Cuando se menciona Grupo de Interés, hacemos referencia a Accionistas, Junta Directiva, Empleados, Clientes, Terceros, Intermediarios, Entidades de Vigilancia y control, Visitantes.

23 \*Cuando se menciona Grupo de Interés, hacemos referencia a Accionistas, Junta Directiva, Empleados, Clientes, Terceros, Intermediarios, Entidades de Vigilancia y control, Visitantes.

Negocio y a los procedimientos publicados en el proceso de servicio al cliente e intermediarios.

## ❑ **Política de recolección de Datos Personales**

---

**A. Recolección:** es la captura y obtención de los datos personales de los Clientes.

En Seguros Bolívar los principales medios por donde se recolectan o capturan los datos de los Clientes y Grupos de Interés son: telefónico, físico y virtual. Esta actividad está en primera instancia a cargo de áreas frontales tales como: Comerciales, Contact Center, Oficinas; Filiales tales como Asistencia Bolívar, Davivienda y Terceros.

Todos los datos personales recolectados por las áreas de Seguros Bolívar deberán solicitar autorización a los titulares para el uso de los datos. Durante este proceso de recolección deben informar de manera previa, clara y expresa al titular, la finalidad de los mismos, los derechos que tienen sobre la información y los datos de la compañía responsable del tratamiento de los datos para hacerlos efectivos dentro de Seguros Bolívar. En caso de recolectar datos sensibles se debe explicar el carácter sensible que tiene esta información y darle la opción de responder o no dichas preguntas. Para el caso de información de niñas, niños o adolescentes, se podrá solicitar autorización a sus representantes legales, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado.

Es responsabilidad del área que recolecta la autorización conservarla en los medios dispuestos por la compañía (físicos y automatizados) y garantizar su posterior consulta. Se debe poder consultar de manera rápida buscando por documento de identidad bien sea de manera verbal o escrita.

Los medios más comunes para obtener la autorización son: escrito (Ej. Conocimiento del Cliente, Conocimiento del Beneficiario, Solicitud de seguro), documentos físicos o electrónicos (Ej. pólizas, historias clínicas, diagnósticos de salud), oral (grabaciones) y sistemas de videovigilancia, que garanticen su posterior consulta.

Cuando la recolección de la autorización sea por escrito, se debe asegurar que el formato contenga la cláusula de dicha autorización. Cuando sea oral, se debe mencionar en el guión el discurso respectivo. Si es por videovigilancia, asegurar que se lea el aviso de la autorización.

## ❑ Política de Almacenamiento de Datos Personales

---

**B. Almacenamiento:** es la clasificación, conservación y almacenamiento de los datos personales de los Clientes y Grupos de Interés.

Las áreas encargadas de recolectar los datos personales, son las responsables de utilizar los mecanismos técnicos y/o tecnológicos idóneos que ha dispuesto la compañía para almacenar, conservar y custodiar la información personal de los Cliente y Grupos de Interés, mantenerlo bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso, acceso no autorizado o fraudulento que pueda dar lugar a un incidente de seguridad.

Por ningún motivo las áreas debe conservar información personal de los Clientes y Grupos de Interés, en físico, USB, equipos, CD, etc. El acceso a los repositorios donde reposen datos personales es restringido; solo las áreas y los funcionarios autorizados lo deben hacer con la clave que le fue asignada para tal fin.

Cuando las áreas realicen transmisión de información personal con Terceros (Encargados), debe asegurar que el sitio (plataforma, servidor, nube, país) de almacenamiento cuente con las medidas de seguridad técnicas, humanas y administrativas necesarias para otorgar seguridad a los datos.

Sólo el Cliente Titular de los datos, tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Cuando éste lo solicite, sólo los funcionarios que tienen dentro sus funciones esta responsabilidad, podrán hacerlo en los sistemas de información donde reposen dichos datos. Tal como está descrito en el Proceso de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio, en el "Procedimiento Actualización de Privilegios de acceso a la Información".

El tiempo de almacenamiento de los datos dependerá de la información que cada área conserve. La información contenida en las bases de datos, ya sean físicas o automatizadas, deberá ser conservada por el término establecido en la ley conforme a su naturaleza y de acuerdo al principio de temporalidad.

## ❑ Política de Uso de los Datos Personales

---

**C. Uso:** es el uso o tratamiento que Seguros Bolívar le da a los datos personales de sus Clientes y Grupos de Interés (finalidades notificadas).

Los datos personales recolectados y almacenados en los repositorios de Seguros Bolívar, sólo deben ser usados por las áreas autorizadas y para las finalidades que les fueron informada al Cliente en el momento en se le solicitó su autorización. Esta información no podrá ser utilizada con propósito distinto al autorizado. Algunos de estos

25 \*Cuando se menciona Grupo de Interés, hacemos referencia a Accionistas, Junta Directiva, Empleados, Clientes, Terceros, Intermediarios, Entidades de Vigilancia y control, Visitantes.

finos son: ofrecimiento de nuevos productos, campaña para evaluar servicio, campañas informativas, seguimiento / evaluación de los servicios prestados.

Los funcionarios que en desarrollo de su labor accedan y/o usen datos personales se les debe suscribir un "acuerdo de confidencialidad" para la protección de datos personales con el fin de preservar la seguridad de los datos usados.

El Tercero que tenga acceso y/o use los datos personales, se le debe incluir dentro del contrato una cláusula de confidencialidad y otra de tratamiento de datos personales con el fin de preservar la seguridad de los datos usados.

Tanto los Funcionario como el Tercero, deberán mantener en reserva los datos personales que conoce con ocasión de su trabajo o gestión. No pueden hacer de conocimiento público los datos privados a menos que lo autorice el Titular o exista una excepción de ley.

Las áreas que usen los datos personales de los Clientes y Grupos de Interés sin tener en cuenta las medidas de seguridad señaladas anteriormente pueden ocasionar, por una parte, quejas de los Clientes y por otra, constituirse en violaciones a las obligaciones legales y generar sanciones de Ley.

## **❑ Política de Circulación de Datos Personales**

---

**D. Circulación:** es la movilización internas y externa de los datos personales de los Clientes y de los Grupo de Interés (bases de datos).

Cuando las áreas que por razones propias de su gestión deban circular o movilizar bases de datos con información personal de clientes y Grupos de Interés, ya sea con otras áreas de Seguros Bolívar y/o con Terceros fuera de las instalaciones de Seguros Bolívar, deben hacerlo por los medios o canales seguros y autorizados, tales como: correo seguro con contraseña (Goanywhere), conexión segura Web, canal seguro puesto a disposición por el tercero (plataformas digitales).

El área que circule datos personales deberá aplicar las medidas de seguridad dispuestas en las políticas de los procedimientos de Seguridad de la información de Seguros Bolívar durante todo el Tratamiento de los datos personales (Recolección, almacenamiento, uso, circulación o disposición final de los datos personales).

## ❑ Política de disposición Final de los Datos Personales

**E. Disposición final:** es el plazo de conservación de los datos personales y el modo de eliminarlos.

La Gerencia de Experiencia del Clientes, es la responsable de suprimir o eliminar el dato, cuando: el Titular del dato lo solicite, cuando no haya obligación legal de conservarlo y cuando no cuente con la autorización del Titular para su tratamiento. No deberá suprimir datos personales que deba almacenar en virtud del cumplimiento de una obligación legal o contractual.

Es responsabilidad de las áreas que, una vez finalice el tratamiento de datos personales con Encargados, solicitarle el diligenciamiento del acta de devolución y la eliminación de las bases de datos que fueron entregadas para el objeto del contrato.

## ❑ Política de Seguridad de la Información

Seguro Bolívar cuenta con el Proceso de Seguridad de la información y continuidad del negocio, en el que se encuentran definidas las políticas de seguridad de la información, los lineamientos y mejores prácticas asociadas a la protección de la información y de la infraestructura física y tecnológica donde se encuentra.

Lo anterior debe ser aplicado por las áreas estableciendo planes de acción y controles que permiten proteger los activos de información ante los riesgos que impacten su integridad, confidencialidad y disponibilidad, definir responsabilidades, crear conciencia sobre el buen uso y cumplir con las normas y regulaciones de ley aplicables. Las políticas de seguridad de la información están conformadas por: la política general de seguridad de la información y ciberseguridad y las políticas específicas de seguridad de la información

La gestión de seguridad de la información y ciberseguridad, es parte integral de la gestión de riesgo operativo, para establecer controles y medidas de seguridad, que garanticen la protección de la información, entendiendo que la ciberseguridad es parte de la seguridad de la información, aplicada en activos digitales y riesgos relacionados con Internet.

Se incluye en los contratos que se celebren con terceros las medidas y obligaciones de seguridad y ciberseguridad que garanticen la protección de los activos de información que les sean encargados por Seguros Bolívar y establecer evaluaciones periódicas que certifiquen el cumplimiento de las mismas.

## ❑ Política de Acceso a la Información

---

El “control de accesos” es una de las principales políticas dentro del control interno de la compañía por medio del cual se implementa y mantiene el acceso a la información residente en las aplicaciones o lugares físicos donde esta se encuentre; asegurando así que el acceso a la información se asigna solo a las personas autorizadas y que lo requieren para el desempeño de sus funciones y responsabilidades.

En el subproceso de control de accesos, se describen varios procedimientos que declaran que el acceso a la información de los Clientes y Grupos de Interés de Seguros Bolívar, se asigna a las personas que lo requieran en el ejercicio de las responsabilidades asociadas a su trabajo y a la clasificación de la información.

Se implementa un programa de formación y conciencia para los funcionarios, Clientes y Grupos de Interés de Seguros Bolívar, que fomente una cultura de riesgo y su compromiso en la protección de la información.

## ❑ Política de Atención a PQRs

---

Cuando el Titular de los Datos personales, sus causahabientes, sus representantes legales, terceros autorizados por el Titular o por la ley, adviertan un presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Protección de Datos (Ley 1581 del 2012), podrá presentar un reclamo ante Seguros Bolívar, el cual será atendido siguiendo las reglas establecidas por la Ley.

Seguros Bolívar, documentó un procedimiento para la atención de quejas y reclamos de todos los Clientes y Grupos de Interés. En él estableció la forma como deben ser atendidas las quejas y reclamos con el fin de recuperar o fortalecer la confianza de nuestros Clientes y Grupos de Interés; así como identificar las causas, analizarlas y acordar acciones de solución en las instancias apropiadas, buscando evitar que situaciones controlables resten capacidad de respuesta a nuestros procesos, productos y servicios.

La atención de las quejas y reclamos presentada por el Titular de la información, sus causahabientes, sus representantes legales, terceros autorizados por el Titular o por la ley, serán analizadas por la Gerencia Experiencia de Cliente, quien proyectará la respuesta.

## ❑ Política de Transmisión Segura de información

En Seguros Bolívar contamos con varios procedimientos que abarca la administración segura de la información que debe ser debidamente protegida, cumpliendo con el propósito de reducir y controlar los riesgos para la seguridad de la información que existen en relación con las operaciones propias del negocio.

En el “Procedimiento de transmisión y/o intercambio de información de archivos digitales”, se establecen las políticas y los lineamientos para proteger de manera adecuada la información que se transmite al interior de la empresa o con Terceros (Encargados) contratados, teniendo en cuenta la necesidad real del solicitante, disposiciones legales y requerimientos administrativos o de entidades de control

## ❑ Política de Contratación de Encargados

Las áreas que contraten Encargados para realizar tratamiento de datos personales, deben cumplir con las políticas y lineamientos descritos en el “**Procedimiento para la gestión de medidas de seguridad de la información con proveedores críticos y encargados**” y deben conocer y aplicar las directrices establecidas en los diferentes procesos y procedimientos que involucra el tema de tratamiento de datos personales (procedimientos operacionales). No se debe iniciar tratamiento de datos personales con un Encargado que no haya firmado contrato y no haya cumplido con todos los requisitos.

Las áreas que realizan tratamiento de datos personales con Encargados, son las responsables de tomar las medidas necesarias para asegurar la protección de los datos personales, ya sean transmisiones nacionales (servidores dentro del territorio nacional) o transmisiones internacionales (servidores fuera del territorio nacional).

Para el caso de las transmisiones internacionales, se debe tener en cuenta, entre otros, lo siguiente:

- No debe realizarse transferencia de datos personales a países que no cumpla con los estándares fijados por la SIC sobre protección de datos (**Listado de países aprobados. Ver Anexo A**)
- Las transmisiones internacionales de datos personales que efectúen el Encargado por cuenta de Seguros Bolívar, no requerirán ser informadas al Titular ni contar con su consentimiento, cuando exista un contrato.
- Considerar mecanismos para que el Encargado reporte a Seguros Bolívar los incidentes de seguridad de la información.
- Formación y educación en temas de protección de datos personales para los empleados del Encargado que tienen acceso a la información personal.

- Exigencia de adherencia a las políticas de tratamiento si se utilizan subcontratistas.
- Realización de auditorías internas y/o externas.
- Acuerdos con los Encargados aceptando que cumplirán con las políticas y protocolos de Seguros Bolívar.

### **❑ Política de Diseño por Privacidad**

---

Es responsabilidad del líder de equipo de Oferta de Valor, del proyecto o de la campaña, informar oportuna y previamente al área de Experiencia de Cliente / Protección de Datos Personales, cuando se pretenda realizar el lanzamiento o modificación de productos o servicios, y/o ajuste a los existentes o cuando se vayan a realizar campañas de marketing, haciendo una solicitud o presentación formal, completa y detallada del proyecto o campaña que se va a desarrollar.

El área de Experiencia de Cliente / Protección de Datos Personales, diseñó un formato guía para el análisis de privacidad desde el diseño en protección de datos personales, en el que se deben consignar los aspectos generales y principales características del producto, servicio, encuesta, campaña, etc.

El representante de la Gerencia de Experiencia / Protección de Datos Personales (Coordinador / Especialista) en conjunto con el equipo de trabajo del proyecto, realizará la identificación del ciclo de vida de los datos que serán objeto de tratamiento, los eventos de riesgo de protección de datos personales si es el caso, con el fin de definir los controles que mitigarán los riesgos identificados.

Es responsabilidad del equipo de proyecto o del área encargada atender las recomendaciones emitidas por la Gerencia de Experiencia de Cliente / Protección de Datos Personales, e informar sobre su implementación previa al lanzamiento al mercado, puesta en producción o envío de la encuesta o campaña.

### **❑ Política de Educación, Cultura y Comunicación.**

---

Todos los Funcionarios y Fuerza de Venta de Seguros Bolívar deben realizar los cursos y capacitaciones que se desarrollen en torno a la protección de datos. Aquellos que por sus funciones tengan acceso a información de datos personales, deben participar en los entrenamientos específicos que se ejecuten. Estos cursos y entrenamientos son de obligatorio cumplimiento y son monitoreados y evaluados por el Jefe Inmediato.

Las áreas responsables de formar y entrenar a Funcionarios y Fuerza de Ventas, utilizarán diferentes medios de comunicación con los que cuenta Seguros Bolívar para

30 \*Cuando se menciona Grupo de Interés, hacemos referencia a Accionistas, Junta Directiva, Empleados, Clientes, Terceros, Intermediarios, Entidades de Vigilancia y control, Visitantes.

realizar campañas que afiancen los conceptos, recordar los compromisos y responsabilidades que se tiene frente al tema de tratamiento de datos personales.

#### 4.4 Administración del Riesgo asociado a Protección de Datos Personales

Seguros Bolívar cuenta con un **proceso de Seguridad de la información y continuidad del negocio**, que contiene procedimientos políticas administrativas, humanas y técnicas necesarias que deben ser conocidas y aplicadas por todas las áreas y funcionarios responsables de realizar el tratamiento de datos personales.

Ha dispuesto mecanismos para facilitar la identificación de riesgos, su naturaleza, su priorización y los niveles de impacto, igualmente para mitigar o limitar los riesgos asociados a las actividades. Estos mecanismos están descritos en los **“Manuales de Sistemas de Control Interno”**.

Estos mecanismos deben ser aplicados por todas las áreas y funcionarios de Seguros Bolívar, con el fin de minimizar los riesgos asociados o no, al tratamiento de los datos personales y evitar su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Estos se encuentran disponibles para todos los Funcionarios y Fuerza de Venta, en el siguiente link: <https://www.bolnet.com.co/proc/normas/normaindex.htm>

Adicionalmente, cuenta con un Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) acorde a su estructura organizacional, a sus procesos y procedimientos, a la cantidad de bases de datos y a los tipos de datos personales que se almacenan del Titular.



## **Administración del Riesgo (SARO).**

Este Manual contiene procedimientos para el registro de eventos de riesgos, identificación de riesgos, medición de riesgos y control de riesgos. Adicionalmente contamos con otros Manuales de Sistemas de Control Interno, como son: SARLAF, SARC, SEAR, entre otros.

Con el Manual SARO, podemos identificar, medir controlar y monitorear cualquier evento que incide en la debida administración del riesgo a los que pueden estar expuestos los datos de los Titulares.

### **4.5 Requisitos de Formación y Educación**

---

Los Funcionarios, Fuerza de Venta e Intermediarios de Seguros Bolívar cuenta con la formación necesaria para garantizar la reserva de la información en el tratamiento de datos personales, tal como lo describe el “**Procedimiento de Formación**” en la política 7, literal C, al igual que para atender sus solicitudes, consultas, quejas y reclamos derivados del ejercicio de los derechos sobre protección de datos personales conferidos por la ley, y que está descrito en el “Procedimiento de Quejas y Reclamos”, política 10, Capítulo 6.

Adicionalmente, los contratos laborales de los Funcionarios y Fuerza de Venta, cuentan con una cláusula de protección de datos personales en la que se contempla su responsabilidad, compromiso y obligación con este tema.

### **4.6 Protocolo de respuesta en el manejo de violaciones e Incidentes**

---

Seguros Bolívar cuenta con un **subproceso de Gestión de Incidentes**, que le permite identificar sus vulnerabilidades a tiempo y enfocar sus recursos a la adopción de medidas de mitigación de riesgos tanto para el interior como para los Titulares de la información. Tiene implementado mecanismos que le permiten comunicarse de manera eficiente con los Titulares para informarles sobre el incidente de seguridad relacionado con sus datos personales y la posible consecuencia, y proporcionar herramientas a dichos Titulares afectados para minimizar el daño potencial o causado

La gestión de incidentes de seguridad en Seguros Bolívar, permite el mejoramiento continuo de la protección de la información, porque define los pasos para la detección, reporte, evaluación y monitoreo de los incidentes que impactan los activos de información, asegurando los niveles de disponibilidad, integridad y confidencialidad de los mismos. La gestión de incidentes tiene como objetivo resolver de la manera más rápida y eficaz cualquier incidente que cause una interrupción en el servicio, detectando y conteniendo cualquier indisponibilidad de la infraestructura tecnológica, o que altere,

daño, divulgué o pierda la información de la Compañía y que atente contra el normal desempeño de los procesos existentes.

#### **4.7 Gestión de los Encargados del tratamiento en las transmisiones Internacionales**

---

En el **“Procedimiento para la gestión de medidas de seguridad de la información con proveedores críticos y encargados”**, se describen las medidas necesarias para asegurar la protección de datos personales cuyo tratamiento se hace con Encargados a través de transmisiones internacionales.

Se contemplan todas las disposiciones legales, tales como: que los Encargados que realicen transmisiones internacionales, cumplan con las normas colombianas de protección de datos personales y con las políticas de tratamiento de Seguros Bolívar; considerar mecanismos para que los Encargados reporten a Seguros Bolívar los incidentes de seguridad de la información; formar y educar en temas de protección de datos personales a los empleados de los Encargados que tienen acceso a la información; exigencia de adherencia a las políticas de tratamiento si se utilizan terceros; realizar auditorías internas y/o externas y realizar acuerdos con los Encargados y sus empleados aceptando el cumplimiento de políticas y protocolos de Seguros Bolívar.

#### **4.8 Comunicación Externa**

---

Para dar cumplimiento a este requisito de la Ley, Seguros Bolívar tiene a disposición de todos sus Clientes y Grupos de Interés el **“Manual de Políticas y Procedimientos Protección de Datos Personales”**, en el que les da a conocer sus derechos para acceder a sus datos personales, actualizarlos, corregirlos, eliminarlos y revocar la autorización que haya otorgado, cuando no exista un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos, e informales acerca de los mecanismos que han puesto a su disposición para ejercer esos derechos.

## 5. Evaluación y Revisión Continua

La Gerencia de Experiencia del Cliente, junto con la Vicepresidencia de Auditoría, son las responsables de revisar, monitorear y evaluar el cumplimiento de los controles definidos en el Programa Integral de Gestión de Datos Personales.

### 5.1 Plan de supervisión y revisión

---

La Gerencia de Experiencia - Área encargada de la protección de datos personales de Seguros Bolívar, realiza comités de supervisión y seguimiento cada trimestre. En estos comités se revisa el cumplimiento de políticas y controles del Programa (desempeño y avance del programa, se identifican las buenas prácticas; se trabaja en las brechas y en la implementación de las acciones de mejora). A estos Comités asisten las empresas filiales del Grupo Bolívar.

### 5.2 Evaluar y Revisar los Controles del Programa

---

Para monitorear y evaluar el nivel de implementación y cumplimiento de políticas y de los controles del Programa, se ha creado el siguiente plan de auditoría e indicadores:

**A. El plan de auditorías** incluye un cronograma con lo siguiente:

- Aspectos / Temas a evaluar
- Áreas a auditar
- Check list
- Fechas de auditoría
- Responsable de ejecutar la auditoría
- Informe de auditoría

Según los hallazgos de las auditorías, la Gerencia de Experiencia del Cliente, tomará medidas e implementarán las acciones y controles, tales como:

- Controlar y actualizar el inventario de información personal continuamente para identificar y evaluar nuevas recolecciones, usos y divulgaciones.
- Revisar las políticas siguiendo los resultados de las evaluaciones o auditorías.

- Mantener como documentos históricos las evaluaciones de impacto y las de amenazas a la seguridad y riesgos.
- Revisar y actualizar en forma periódica la formación y educación impartida a todos los funcionarios y fuerza de ventas de la compañía, como resultado de evaluaciones continuas y comunicar los cambios realizados a los controles del programa.
- Revisar y adaptar los protocolos de respuesta en el manejo de violaciones e incidentes de seguridad para implementar las mejores prácticas o recomendaciones y lecciones aprendidas de revisiones posteriores a esos incidentes.
- Revisar y, según aplique, modificar los requisitos establecidos en los contratos suscritos con los Encargados del tratamiento.
- Actualizar y aclarar las comunicaciones externas para explicar las políticas de tratamiento de datos.
- Reportar al Comité Ejecutivo de Protección de Datos la evolución del Programa, los controles implementados y en general, los avances y resultados del mismo.

## **B. Indicadores de medición**

Se definieron indicadores que nos permiten ir monitoreando el cumplimiento de las medidas implementadas en el Programa y tomar acciones enfocadas a la mejora continua.

## **C. Reporte e Informes**

La Gerencia de Experiencia - Área encargada de la protección de datos personales, es la responsable de generar los informes internos al Comité Ejecutivo de Datos Personales. Estos informes incluyen elementos claves como: nivel de implementación y cumplimiento de las políticas y controles del Programa; avances y nuevos requerimientos del Programa, retos y brechas.

## **Anexo 1**

### **Países aprobados para realizar transmisión o transferencia Internacional.**

#### **Según Circular Única de la SIC. Publicación en Diario Oficial 44511 06/08/2001**

Teniendo en cuenta los estándares señalados en el capítulo 3, numeral 3.2 de la Circular Única y el análisis efectuado por la SIC, garantizan un nivel adecuado de protección los siguientes países:

Alemania; Australia, Austria; Bélgica; Bulgaria; Chipre; Costa Rica; Croacia; Dinamarca; Eslovaquia; Eslovenia; Estonia; España; Estados Unidos de América; Finlandia; Francia; Grecia; Hungría; Irlanda; Islandia; Italia; Japón; Letonia; Lituania; Luxemburgo; Malta; México; Noruega; Países Bajos; Perú; Polonia; Portugal; Reino Unido; República Checa; República de Corea; Rumania; Serbia; Suecia; y los países que han sido declarados con el nivel adecuado de protección por la Comisión Europea.

La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá, en cualquier tiempo, su capacidad regulatoria para revisar la lista anterior y proceder a incluir a quienes no hacen parte de la misma o para excluir a quien se considere conveniente, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la ley.