



MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

ALTIMA SEGUROS LTDA. (en adelante **ALTIMA**) con NIT No. 830101555-0, ubicada en la Calle 98 No. 8-28 Ofc. 504 de la ciudad de Bogotá D.C., teléfono (571) 7560900 y correo electrónico: contacto@altimaseguros.com, está comprometida con la protección de los datos personales en cumplimiento de los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan y pone en conocimiento de los Titulares de los Datos Personales este Manual Interno de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales, (en adelante la “Política”) a la cual será sometida la información o datos personales que suministren los titulares que otorguen su autorización a ÁLTIMA para tal fin.

1. **Ámbito de aplicación.**

Esta Política aplica al Tratamiento de Datos de carácter personal que ALTIMA recolecte dentro del giro ordinario de sus negocios y que deba tratar conforme a la normatividad vigente sobre la materia.

2. **Objeto.**

Con la implementación de la presente Política, ALTIMA da cumplimiento a lo previsto en el literal k del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 y a lo reglamentado en el Decreto 1377 de 2013 que regulan los deberes en cabeza de los Responsables del Tratamiento de Datos Personales, dentro de los cuales se encuentra el de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos. Lo anterior, con el fin de proteger el derecho fundamental de *habeas data* dentro del marco de lo establecido en la Constitución y la Ley.

3. **Definiciones**

Para los efectos de la presente Política, se entiende por:

- a) Dato Personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- b) Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- c) Titular: La persona natural cuyos Datos Personales sean objeto de Tratamiento.



MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

d) Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales. El consentimiento puede otorgarse por escrito, de forma oral o a través de conductas inequívocas del Titular que permitan concluir que fue otorgada la autorización.

e) Bases de Datos: Conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de Tratamiento.

f) Habeas Data: Derecho de cualquier persona a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en Bases de Datos y archivos de entidades públicas y privadas.

g) Dato Sensible: Aquel que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como los 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.

h) Dato Público: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible, que puede ser tratado por cualquier persona, sin necesidad de autorización para ello. 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.

i) Responsable del Tratamiento: Es la 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.

j) 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.

k) Transferencia: La transferencia de datos 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 se encuentra dentro o fuera del país.



MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

l) Transmisión: Tratamiento de Datos Personales que implica la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por parte del Encargado por cuenta del Responsable.

4. Principios específicos

En el tratamiento de datos personales ALTIMA aplicará los principios específicos, definidos acorde con la ley:

a) Principio de legalidad: El Tratamiento es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la Ley y en las demás disposiciones que la desarrollen.

b) Principio de finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.

c) Principio de libertad: El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los Datos Personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

d) Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.

e) Principio de transparencia: En el tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de ALTIMA o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

f) Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los Datos Personales, de las disposiciones de la Ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la ley.



MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

g) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable de ALTIMA o Encargado del Tratamiento a que se refiere la Ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

h) Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales que no tengan la naturaleza de públicos se comprometen a conservar y mantener 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 por la ley.

5. Tratamiento al cual serán sometidos los datos y finalidad del mismo

ALTIMA obtiene información y datos personales a través de fuentes tales como autorizaciones del titular, suministro de información por parte del titular a través del teléfono, por escrito o verbalmente por otros medios; así mismo a través del sitio web de ALTIMA o mediante correo electrónico. La información también puede provenir como resultado de la ejecución de relaciones contractuales con organizaciones a las que ALTIMA presta sus servicios y con las cuales aplican las reglas para el tratamiento de datos personales con base en los criterios previstos en la Ley para la protección y seguridad de los mismos.

Los datos personales tratados por ALTIMA serán utilizados para alguna de las siguientes finalidades:

a) La realización de operaciones sobre los mismos, como recolección, almacenamiento, uso, circulación, transferencia o transmisión, informando los derechos que le asisten al Titular, en especial, conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de los datos.

b) Control y prevención del fraude y lavado de activos.

c) La negociación y celebración de contratos con ALTIMA o terceros autorizados, incluyendo la determinación y análisis de primas y riesgos y la ejecución de los contratos, al igual que el envío de correspondencia.

d) Atención de solicitudes, gestión integral del seguro y de contratos con ALTIMA.



MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- e) Evaluar la calidad del servicio.
- f) Registro de la información de los titulares en las bases de datos de ALTIMA.
- g) Realizar estudios sobre hábitos de consumo y para el desarrollo y comercialización de productos y servicios.
- h) Informar sobre cambios de los productos o servicios.
- i) Transmisión de datos a terceros con los que existan contratos para esta actividad con finalidad comercial, administrativa, operativa o de mercadeo.
- j) Gestionar la información que sea requerida para dar cumplimiento a obligaciones contractuales, laborales, de seguridad social, tributarias, legales, de registros comerciales, corporativos y contables de ALTIMA y para atender solicitudes de autoridades judiciales y/o administrativas.
- k) Fines estadísticos, de consulta, gremiales y técnico-actuariales.
- l) Fines relacionados con los recursos humanos de ALTIMA, tales como la vinculación, desempeño de funciones, retiro o terminación del cargo.
- m) Fines relacionados con el desarrollo del proceso de gestión contractual de productos y servicios que ALTIMA requiera para su funcionamiento.
- n) Vigilancia y seguridad de las personas, bienes e instalaciones de ALTIMA.
- o) Envío de información de campañas promocionales y/o ofertas de productos o servicios.
- p) Envío de información a autoridades tributarias en Colombia a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) y en Estados Unidos al Internal Revenue Service (IRS) o a otras autoridades de Estados Unidos u otros países, en los términos del Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) o de normas de similar naturaleza de terceros países o contenidas en tratados internacionales.

q) La solicitud, procesamiento, consulta, conservación, verificación, suministro, obtención, actualización y/o divulgación a centrales de riesgo crediticio u operadores financieros de cualquier información sobre el nacimiento, la modificación, el cumplimiento o incumplimiento y/o la extinción de las obligaciones que llegue a contraer el Titular de la información con ALTIMA o con cualquier tercero autorizado, para que dichas centrales u operadores y las entidades a ellas afiliadas consulten, analicen y utilicen esta información para sus propósitos legales o contractuales, incluyendo la generación de perfiles individuales y colectivos de comportamiento crediticio y de otra índole, la realización de estudios, incluidos estudios estadísticos y actividades comerciales.

r) Las demás finalidades que sean comunicadas a los titulares al momento de la recolección de sus datos personales.

6. Tratamiento de Datos Sensibles

Debido a la naturaleza de los negocios que ALTIMA emprende, es posible que se traten Datos Sensibles, incluyendo datos de menores de edad. En cualquier caso, ALTIMA hace énfasis a los titulares de datos personales o a sus representantes que la información que provean respecto de datos sensibles es absolutamente facultativa y que de ninguna manera serán o estarán obligados a proveerla.

Por lo tanto, los Titulares o sus representantes entienden que con la autorización que otorguen el tratamiento de datos personales, incluidos los datos sensibles, están permitiendo el Tratamiento de los mismos de manera explícita e inequívoca.

En todo caso, cuando se traten datos de menores de edad, siempre se hará dentro de los parámetros y requisitos que exige la ley, los cuales se enumeran a continuación:

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

Cumplidos tales requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.



MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

7. Derechos del Titular

De acuerdo con la ley el Titular de datos personales tendrá los derechos enunciados a continuación:

a) Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a ALTIMA o los Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a ALTIMA, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en la ley.

c) Ser informado por ALTIMA o el encargado del tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.

d) Solicitar acceso y acceder a los datos personales, previa acreditación de la identidad del Titular, legitimidad, o personalidad de su representante, sin costo o erogación alguna, a través de todo tipo de medio, incluyendo los medios electrónicos y de conformidad con lo establecido en el artículo 21 del Decreto 1377 de 2013.

e) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la ley.

f) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato a ALTIMA cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento ALTIMA o el encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley o cuando no hay una obligación legal o contractual de mantener los Datos Personales en las bases de datos del responsable.

g) Acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de tratamiento.

8. Deberes de ALTIMA como Responsable del Tratamiento de Datos Personales

ALTIMA cuando actúe como Responsable del Tratamiento de Datos Personales deberá cumplir con los siguientes deberes:



MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas por la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- h) Suministrar al Encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con la ley.
- i) Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley.
- k) Informar al Encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- l) Informar a solicitud del Titular sobre el uso de Datos Personales.



MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- m) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- n) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- o) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- p) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

9. Autorización del Titular

Sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, el Tratamiento de Datos Personales por parte de ALTIMA requiere la autorización libre, previa e informada del Titular, la cual será obtenida por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta y verificación posterior.

Al otorgar su consentimiento, el Titular autoriza expresamente el Tratamiento de los Datos Personales, incluidos los Sensibles y la Transferencia nacional e internacional de los mismos, por las personas, para las finalidades y en los términos definidos en este documento.

10. Mecanismos para obtener la Autorización de los Titulares

La autorización será emitida por ALTIMA y será puesta a disposición del Titular previo al Tratamiento de sus Datos Personales. La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta y del que se pueda concluir de manera inequívoca la aceptación que, de no haber mediado conducta del Titular, los datos nunca hubieren sido tratados por parte de ALTIMA.

La solicitud de autorización, de conformidad con la ley, contendrá los siguientes elementos:

- a) El Tratamiento al cual serán sometidos sus Datos Personales y la finalidad del mismo.
- b) El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando éstas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de las niñas, niños y adolescentes.



MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

- c) Los derechos que le asisten como Titular.
- d) La identificación, dirección física o electrónica y teléfono del Responsable del Tratamiento.

ALTIMA conservará prueba de la autorización y, cuando el Titular lo solicite, entregará una copia de esta.

11. Responsable de la Protección de Datos Personales

ALTIMA ha designado a los líderes de los procesos Administración de la cuenta, Gestión de Indemnizaciones y Gestión de servicio al cliente como Responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el Titular de la información puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización, de conformidad con la ley y con la presente Política.

En relación con los Datos Personales, dicha área tendrá entre otras las siguientes funciones:

a) Recibir las solicitudes de los Titulares, tramitar y responder aquellas que tengan fundamento en la ley o la presente Política tales como: solicitudes de actualización de Datos Personales; solicitudes de acceso y conocimiento de los Datos Personales; solicitudes de supresión de Datos Personales y, si es del caso, cuando el Titular presente copia de la decisión de la Superintendencia de Industria y Comercio de acuerdo con lo establecido en la ley; solicitudes de información sobre el uso dado a los Datos Personales de un Titular; solicitudes de actualización de los Datos Personales; solicitudes de prueba de la autorización otorgada, cuando ella haya tenido lugar de acuerdo con la ley.

b) Dar respuesta a los Titulares de los datos personales sobre aquellas solicitudes que no procedan de conformidad con la ley.

Los datos de contacto del área responsable son los siguientes:

Dirección física: Calle 98 No. 8-28 Ofc. 504 de la ciudad de Bogotá D.C.

Dirección electrónica: contacto@altimaseguros.com

Teléfono: (571) 7560900

Cargo de la persona a contactar: Gerente de Operaciones



MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

12. Procedimiento para que los titulares de datos personales puedan ejercer sus derechos

12.1. Derecho de Acceso. ALTIMA garantiza que el Titular de los Datos Personales a los que se les da Tratamiento, tendrá acceso a éstos, previa acreditación de su identidad o de la personalidad de su representante. El Titular podrá conocer el alcance, condiciones y generalidades del tratamiento y ser informado sobre todas las modificaciones, actualizaciones o supresiones que se hagan de sus Datos Personales.

El Titular o los legitimados según la ley, podrán tener acceso a su información personal mediante el procedimiento de consultas descrito a continuación.

12.2. Consulta. El Titular podrá consultar su información personal que repose en las bases de datos de ALTIMA, para ello deberá dirigirse al responsable de la atención de consultas mediante carta enviada a la dirección física: Calle 98 No. 8-28 Ofc. 504 de la ciudad de Bogotá D.C.; o por correo electrónico enviado a contacto@altimaseguros.com; o bien por teléfono al número: (571) 7560900. ALTIMA mantendrá prueba de la consulta y de su respuesta.

El procedimiento en tales casos será el siguiente:

a) Cuando el solicitante tenga capacidad para formular la consulta de acuerdo con los criterios de acreditación establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, ALTIMA 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 ALTIMA y se la hará conocer al solicitante.

b) El responsable de atender la consulta dará respuesta al solicitante siempre y cuando tuviere derecho a ello por ser el titular del dato personal, su causahabiente, apoderado, representante, se haya estipulado por otro o para otro, o sea el responsable legal en el caso de menores de edad. Esta respuesta se enviará dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud por ALTIMA.

c) Cuando no fuere posible atender la consulta dentro del periodo inicial de respuesta, se informará al interesado expresando los motivos por los cuales el estado de su solicitud se encuentra en trámite. Para ello será utilizado el mismo medio o un medio similar al que fue utilizado por el titular para su comunicar su solicitud.



MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

d) La respuesta definitiva a todas las solicitudes, que debe darse dentro de un término que no supere cinco (5) días hábiles luego del vencimiento del término inicial, no tardará más de quince (15) días hábiles desde la fecha en la que la solicitud inicial fue recibida por ALTIMA.

12.3. Rectificación, Actualización y Supresión de Datos. ALTIMA se compromete a rectificar y actualizar a solicitud del Titular, la información de éste que resulte incompleta o inexacta, de conformidad con el procedimiento y los términos señalados a continuación en el numeral de Reclamos.

La solicitud de supresión de la información no procederá cuando el Titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

12.4 Reclamos. El Titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en las bases de datos de ALTIMA 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 a ALTIMA mediante carta enviada a la dirección física: Calle 98 No. 8-28 Ofc. 504 de la ciudad de Bogotá D.C.; o por correo electrónico enviado a contacto@altimaseguros.com. El reclamo será tramitado bajo el siguiente procedimiento:

a) El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a ALTIMA, con la identificación del Titular. El reclamo deberá contener el nombre, dirección, datos de contacto y documento de identificación del Titular; la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el objetivo perseguido (actualización, corrección o supresión, o cumplimiento de deberes). Así mismo, el reclamo debe ir acompañado de los documentos que el reclamante quiera hacer valer.

b) ALTIMA previamente a la atención del reclamo verificará la identidad del Titular del dato personal, su representante y/o apoderado, o la acreditación de que hubo una estipulación por otro o para otro. Para ello podrá exigir el documento de identificación original del Titular, y los poderes especiales, generales o documentos que se exijan según sea el caso.

c) Si el reclamo o la documentación adicional resultan incompletos, ALTIMA requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo, por una sola vez, para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el reclamante presente la documentación e información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.



MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

d) En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, ALTIMA dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

e) Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la Base de Datos de ALTIMA, donde reposen los datos del titular sujetos a reclamo, una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.

f) 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.

13. Revocatoria de la Autorización.

El Titular podrá en todo momento revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con el procedimiento establecido en el numeral de Reclamos.

La solicitud de revocatoria no procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos.

14. Aviso de Privacidad

Es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que es puesto a disposición del Titular para el Tratamiento de sus Datos Personales. A través de este documento se informa al Titular la información relativa a la existencia de las políticas de Tratamiento de la información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las características del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

En los casos en los que no sea posible poner a disposición del Titular las políticas de tratamiento de la información, ALTIMA deberá informar por medio de un aviso de privacidad al titular sobre la existencia de tales políticas y la forma de acceder a las mismas, de manera oportuna y en todo caso a más tardar al momento de la recolección de los datos personales.



MANUAL INTERNO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El aviso de privacidad, como mínimo, deberá contener la siguiente información:

- a) Nombre o razón social y datos de contacto del Responsable del Tratamiento.
- b) El tratamiento al cual serán sometidos los datos y la finalidad del mismo.
- c) Los derechos que le asisten al Titular.
- d) Los mecanismos dispuestos por el responsable para que el Titular conozca la política de tratamiento de la información y los cambios sustanciales que se produzcan en ella o en el aviso de privacidad correspondiente. En todos los casos, debe informar al Titular cómo acceder o consultar la política de Titular de información.

ALTIMA conservará el modelo del aviso de privacidad que se transmitió a los titulares mientras se traten datos personales y perduren las obligaciones que de éste se deriven. Para el almacenamiento del modelo, ALTIMA podrá emplear medios informáticos, electrónicos o cualquier otra tecnología.

15. Vigencia

Esta Política rige a partir del día 1 de septiembre de 2016 y corresponde a una actualización de la Política originalmente adoptada el 1 de marzo de 2013. Los Datos Personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en las bases de datos de ALTIMA, con base en el criterio de temporalidad y necesidad, durante el tiempo que sea necesario para las finalidades mencionadas en esta Política, para las cuales fueron recolectados.

Cualquier cambio sustancial en la Política de Tratamiento será comunicado al titular a través de la página web de ALTIMA, en la que se pondrá a disposición de los Titulares la última versión de la Política.