


**MANUAL DE COMPETITIVE STRATEGY INSURANCE S.A.S (CSI) PARA LA  
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

**MAYO 01 DE 2017  
CONFIDENCIAL Y PRIVILEGIADO**

	<b>COMPETITIVE STRATEGY INSURANCE COLOMBIA S.A.S</b>	
	<b>MANUAL DE COMPETITIVE STRATEGY INSURANCE S.A.S (CSI) PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Código: HD-M-001 Emisión: 01-05-2017 Versión: 1
	Página 2 de 22	

## 1. PRESENTACIÓN

El presente manual para la protección de datos personales (en adelante, el “Manual”), fue elaborado con el fin de documentar las políticas y los procedimientos desarrollados e implementados por Competitive Strategy Insurance S.A.S (en adelante, “CSI”) y evidenciar que ésta ha implementado medidas apropiadas y efectivas para cumplir con las disposiciones legales sobre datos personales establecidas en la legislación colombiana, esto es, la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus normas reglamentarias compiladas en el Decreto 1074 de 2015. En dicho sentido, este Manual garantiza:

- (i) La existencia de una estructura proporcional a la estructura y tamaño empresarial de CSI.
- (ii) La adopción de mecanismos internos para poner en práctica las políticas contenidas en este Manual, incluyendo herramientas de implementación, entrenamiento y programas de educación.
- (iii) La adopción de procesos para la atención y respuesta a consultas, peticiones y reclamos de los Titulares.


Este Manual pretende establecer qué información personal es recolectada por CSI en el giro ordinario de su negocio, los diferentes tipos de tratamiento que se realiza sobre dicha información personal, qué mecanismos ha implementado CSI para garantizar que los titulares de la información puedan ejercer en cualquier momento su derecho fundamental al Habeas Data, así como la forma mediante la cual CSI cumple con sus obligaciones legales en su calidad de responsable del tratamiento, entre otros. Para el efecto, la gerencia general promovió la implementación de un sistema para la protección de Datos Personales, sirvió de enlace y coordinador con las demás áreas de la organización para asegurar una implementación transversal de las políticas contenidas en este Manual, entre otras actividades.

Las disposiciones contenidas en este Manual son de carácter confidencial y de obligatorio cumplimiento para CSI, todos sus representantes y empleados, y deben ser periódicamente revisadas con el fin de asegurar su cumplimiento en todas las áreas de nuestra compañía.

En caso de tener alguna inquietud sobre las disposiciones contenidas en este Manual y su aplicabilidad, agradecemos comunicarse con el área administrativa.

Compromiso de CSI.- Los órganos internos involucrados en la protección de datos personales son la gerencia general, el oficial de cumplimiento.

La Gerencia General de CSI está comprometida con la implementación de prácticas responsables de protección de datos, y para el efecto ha ejecutado las siguientes acciones:

	<b>COMPETITIVE STRATEGY INSURANCE COLOMBIA S.A.S</b>	
	<b>MANUAL DE COMPETITIVE STRATEGY INSURANCE S.A.S (CSI) PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Código: HD-M-001 Emisión: 01-05-2017 Versión: 1
		Página 3 de 22

- (i) Designó el cargo que tiene la función de protección de datos dentro de la organización.
- (ii) Adoptó el presente manual para la protección de datos personales.
- (iii) Informará de manera periódica a los órganos directivos sobre la aplicación del Manual.
- (iv) Destinó asesores externos y recursos para el área encargada de la función de protección de datos.

Por su parte, el oficial de cumplimiento tendrá las funciones previstas en la regulación aplicable.

## 2. DEFINICIONES

Para la adecuada interpretación de este Manual, los términos que aparezcan en mayúsculas iniciales, tendrán el significado que se les atribuye en este documento, los cuales han sido basados en los conceptos estipulados en la Ley Estatutaria 1581 de 2012, la Ley Estatutaria 1266 de 2008 y el Decreto 1074 de 2015. Los términos definidos en singular, incluyen su acepción en plural cuando a ella hubiere lugar, y aquellos definidos en género masculino incluyen su acepción en género femenino cuando a ello hubiere lugar. Los términos que no sean expresamente definidos, deberán entenderse de acuerdo con el sentido que les confiera el lenguaje técnico respectivo o por su significado y sentido naturales y obvios, de conformidad con su uso general.

Los términos utilizados en el texto de este Manual, se entenderán en el marco de los significados que a continuación se establecen:

- 2.1. **“Autorización”**: Es el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de Datos Personales por parte del Responsable.
- 2.2. **“Base de Datos”**: Es el conjunto organizado de Datos Personales que sea objeto de Tratamiento.
- 2.3. **“Dato Financiero”**: Es aquel dato de contenido financiero, crediticio, comercial o de servicios a que se refiere la Ley Estatutaria 1266 de 2008 que se usa con el fin de realizar la valoración y/o análisis de riesgo crediticio.
- 2.4. **“Dato Personal”**: Es cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- 2.5. **“Dato Privado”**: Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el Titular.
- 2.6. **“Dato Público”**: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible.
- 2.7. **“Dato Semiprivado”**: Es aquel que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general.
- 2.8. **“Dato Sensible”**: Es aquel que afecta la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y

garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

2.9. “**Decreto 1074**”: Es el Decreto 1074 de 2015 que, entre otros, compiló el Decreto 1377 de 2013 y el Decreto 886 de 2014.

2.10. “**Encargado**”: Es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el Tratamiento de Datos Personales por cuenta del Responsable.

2.11. “**Habeas Data**”: Es el derecho constitucional que tienen los Titulares de autorizar o no la recolección de sus Datos Personales, de conocer la finalidad o uso que se le dará esos datos y a conocer, actualizar y rectificar los Datos Personales contenidos en Bases de Datos.

2.12. “**Ley 1581**”: Es la Ley Estatutaria 1581 de 2012 por la que se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

2.13. “**Menor de Edad**”: Es aquel individuo menor de dieciocho (18) años de edad, esto es, que no haya llegado a cumplirlos.

2.14. “**Página Web**”: Significa la página web de CSI, contenida en el link [www.csi-ti.com](http://www.csi-ti.com)


2.15. “**PQR’s**”: Significa consultas, peticiones, quejas y reclamos.

2.16. “**Responsable**”: Es Competitive Strategy Insurance S.A.S persona jurídica privada, que por sí misma o en asocio con otros, decide sobre la Base de Datos y/o el Tratamiento de los Datos Personales.

2.17. “**Titular**”: Es la persona natural cuyos datos personales son objeto de Tratamiento.


2.18. “**Transferencia**”: Es el envío de Datos Personales por parte del Responsable y/o Encargado, ubicado en Colombia, a un receptor que, a su vez, es Responsable y se encuentra dentro o fuera del país.

2.19. “**Transmisión**”: Es el Tratamiento de Datos Personales que implica su comunicación dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un Tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.

	COMPETITIVE STRATEGY INSURANCE COLOMBIA S.A.S	
	<b>MANUAL DE COMPETITIVE STRATEGY INSURANCE S.A.S (CSI) PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Código: HD-M-001 Emisión: 01-05-2017 Versión: 1
		Página 6 de 22

2.20. **“Tratamiento”**: Es cualquier operación o conjunto de operaciones sobre Datos Personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

2.21. **“CSI”**: Nombre comercial de Competitive Strategy Insurance S.A.S


	<b>COMPETITIVE STRATEGY INSURANCE COLOMBIA S.A.S</b>	
	<b>MANUAL DE COMPETITIVE STRATEGY INSURANCE S.A.S (CSI) PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Código: HD-M-001 Emisión: 01-05-2017 Versión: 1
		Página 7 de 22

### 3. APLICABILIDAD

Las disposiciones contenidas en este Manual son aplicables únicamente al Tratamiento de Datos Personales de que trata la Ley 1581 y el Decreto 1074 y, por tanto, excluye a los Datos Financieros. En caso de tener alguna inquietud sobre los requisitos para poder recolectar Datos Financieros o la normatividad aplicable a los mismos, agradecemos comunicarse con el oficial de cumplimiento para la protección de datos de la compañía.

CSI se encuentra comprometida con los Titulares de Datos Personales a garantizar oportuna y debidamente su derecho al Habeas Data. Para tal propósito, es necesario que todos nuestros empleados conozcan y apliquen este Manual cada vez que realicen el Tratamiento de Datos Personales. En caso de tener alguna inquietud sobre cómo aplicar este Manual o alguna iniciativa que implique la recolección y uso de Datos Personales, agradecemos comunicarse oportunamente con el oficial de cumplimiento para la protección de datos de CSI.

En caso de que algún tema relacionado con Datos Personales no se encuentre expresamente regulado en el presente Manual, se deberán aplicar las normas legales vigentes contenidas en la Ley 1581, el Decreto 1074 y demás normas que las modifiquen, adicionen o reemplacen.

	<b>COMPETITIVE STRATEGY INSURANCE COLOMBIA S.A.S</b>	
	<b>MANUAL DE COMPETITIVE STRATEGY INSURANCE S.A.S (CSI) PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Código: HD-M-001 Emisión: 01-05-2017 Versión: 1
		Página 8 de 22

## 4. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Dentro del giro ordinario de sus negocios CSI recolecta distintos tipos de Datos Personales de sus empleados, proveedores, clientes y posibles clientes (prospectos), como por ejemplo datos de contacto y ubicación, datos sobre estudios y experiencia laboral, entre otros.

Todos los Datos Personales que son recolectados por CSI sirven para un propósito determinado de acuerdo con la calidad del Titular y, en dicho, sentido pueden ser usados para enviar información sobre nuestros servicios, para establecer o mantener una relación comercial o contractual, para efectuar estudios y análisis de mercado, para cumplir con nuestras obligaciones legales, prestar nuestros servicios, entre otros. Los Tratamientos y finalidades a las cuales se ven sometidos los Datos Personales que recolectamos siempre son informados al Titular de manera previa y expresa, antes de realizar el Tratamiento de la información personal.

Es obligación de funcionarios de CSI verificar que se cuenta o se obtenga autorización previa del Titular antes de la recolección o Tratamiento de Datos Personales.

En el presente capítulo se expondrán los Datos Personales que recolecta CSI de sus empleados, proveedores, clientes y posibles clientes (prospectos), para qué finalidades se utilizan los mismos, dónde se recolectan los datos, cómo se obtienen las correspondientes autorizaciones, así como formatos de las mismas, entre otros. Lo establecido en este capítulo constituye instrucciones y políticas de obligatoria observancia.


En caso que los Datos Personales que Ud. vaya a recolectar y/o usar no se encuentren cobijados dentro de alguna de las autorizaciones expuestas en este Capítulo, le agradecemos comunicarse con el oficial de cumplimiento para la protección de datos de CSI con el fin de diseñar una autorización que se ajuste a sus necesidades.

### 4.1. Empleados

**4.1.1. Datos que se recolectan:** CSI recolecta los Datos Personales que son suministrados por el empleado en su hoja de vida al momento de aplicar para alguna posición dentro de la compañía, así como aquellos que se generen en virtud o con ocasión de la relación laboral.

En dicho sentido, CSI recolecta información general y específica de identificación del empleado y su grupo familiar (dentro de esta puede incluirse Datos Personales de Menores de Edad, bajo el entendido que CSI solo recolecta sus Datos Públicos), información de ubicación, esto es actividad comercial o profesional y de ubicación relacionados con la actividad privada, no contiene Datos Sensibles, esto es aquellos relacionados con la salud de la persona en cuanto a órdenes y relación de pruebas complementarias de laboratorio, imágenes, endoscópicas, patológicas, diagnósticos médicos generales o especializados,



	<b>COMPETITIVE STRATEGY INSURANCE COLOMBIA S.A.S</b>	
	<b>MANUAL DE COMPETITIVE STRATEGY INSURANCE S.A.S (CSI) PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Código: HD-M-001 Emisión: 01-05-2017 Versión: 1
		Página 9 de 22

psicológicos o psiquiátricos, medicamentos y/o tratamientos médicos o terapéuticos de cualquier tipo, datos sobre población en condición vulnerable, recolecta datos de contenido socioeconómico, Datos Financieros, información tributaria, datos patrimoniales, de nivel educativo, historia laboral, datos patrimoniales, así como datos de antecedentes judiciales y/o disciplinarios.

La recolección de Datos Personales distintos a los aquí indicados es viable siempre que la autorización correspondiente haya sido otorgada por parte del empleado o sea requerido por alguna autoridad.

**4.1.2. Finalidades del Tratamiento:** CSI utiliza los Datos Personales mencionados en el numeral 4.1.1. anterior para (i) fines internos de la compañía requeridos por la regulación aplicable, como por ejemplo el pago de nómina y aportes a salud y seguridad social; (ii) ser transmitidos a proveedores del área de recursos humanos, como por ejemplo bancos, empresas proveedoras de servicios de salud, entre otros; (iii) acuerdos corporativos en beneficio de los empleados de CSI, y (iv) para transmitir y/o transferir la información personal suministrada en virtud de esta autorización a terceros ubicados dentro y/o fuera de la República de Colombia para cualquiera de los fines aquí previstos.


Ninguna persona dentro de CSI está autorizada para darle un tratamiento distinto al aquí indicado a los Datos Personales de empleados.

**4.1.3. Transmisión y/o Transferencia:** CSI no transfiere los Datos Personales de sus empleados, sin embargo sí realiza transmisión de los mismos a (i) Bancos y entidades financieras a través de las cuales CSI realiza el pago de nómina; (ii) Empresas promotoras de salud (EPS), Administradoras de Riesgos Profesionales (ARL), DIAN, y demás entidades a las cuales CSI tiene que realizar aportes y/o enviar información periódica para cumplir con sus obligaciones legales; y (iii) Empresas con las cuales se suscriben acuerdos para beneficios de empleados, como por ejemplo, Sodexo, (iv) CSI España a quien transmite la información de las hojas de vida a nivel informativo como casa matriz.

Ninguna persona dentro de CSI está autorizada para transferir Datos Personales de empleados.

**4.1.4. Áreas con acceso a la Base de Datos de empleados:** Las siguientes áreas de CSI podrán tener acceso a las Bases de Datos de empleados: recursos humanos, administrativo y financiero. Ningún otro proceso de CSI está autorizada para tener acceso a los Datos Personales de empleados.

**4.1.5. Autorización para el Tratamiento de Datos Personales:** Todos los empleados de CSI tienen la facultad de autorizar el Tratamiento de sus Datos Personales de conformidad con el formato HD-F-002 el cual es suscrito al momento de su vinculación a la compañía según lo requerido por el proceso de recursos humanos. Con excepción de los Datos

	<b>COMPETITIVE STRATEGY INSURANCE COLOMBIA S.A.S</b>	
	<b>MANUAL DE COMPETITIVE STRATEGY INSURANCE S.A.S (CSI) PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Código: HD-M-001 Emisión: 01-05-2017 Versión: 1
		Página 10 de 22

públicos o respecto de los cuales no se requiera autorización, no se permite la recolección de Datos Personales sin la correspondiente autorización previa por parte del Titular.

**4.1.6. Conservación de las autorizaciones:** Las autorizaciones otorgadas por los empleados para el Tratamiento de sus Datos Personales son conservadas en las carpetas físicas de cada empleado, las cuales se encuentran en el archivo físico de la compañía, a cargo del proceso de recursos humanos.

**4.1.7. Conservación de los Datos Personales:** CSI conserva los Datos Personales suministrados por los empleados mientras exista una relación laboral vigente y subsistan obligaciones legales en cabeza de CSI.

## **4.2. Proveedores**


**4.2.1. Datos que se recolectan:** CSI recolecta los Datos Personales que son suministrados por sus proveedores, esto es, información de ubicación relacionada con su actividad comercial o profesional, información de identificación, información tributaria y socioeconómica, Datos Financieros, entre otros. La recolección de Datos Personales distintos a los aquí indicados es viable siempre que la autorización correspondiente haya sido otorgada o sea requerido por alguna autoridad.

**4.2.2. Finalidades del Tratamiento:** CSI utiliza los Datos Personales de sus proveedores (i) como elemento de análisis para establecer y mantener una relación contractual o comercial, cualquiera que sea su naturaleza, (ii) como elemento de análisis para hacer estudios de mercado o investigaciones comerciales o estadísticas, (iii) como herramienta para el ofrecimiento de productos o servicios propios o de terceros, (iv) como herramienta para el inicio de cualquier cobro prejudicial o judicial, (v) para que la información sea transmitida y/o transferida a cualquier tercero ubicado dentro y/o fuera de la República de Colombia para cualquiera de los fines aquí previstos, (vi) para el adelantamiento de cualquier trámite ante una autoridad pública o una persona o entidad privada, respecto del cual la información resulte pertinente, (vii) para que toda la información referida a mi comportamiento crediticio, financiero, comercial, de servicios y datos de la misma naturaleza proveniente de terceros países sea consultada, suministrada, reportada, procesada o divulgada.

Ninguna persona dentro de CSI está autorizada para darle un tratamiento distinto al aquí indicado a los Datos Personales.

**4.2.3. Transmisión y/o Transferencia:** CSI no transfiere los Datos Personales de sus proveedores, por su parte sí realiza transmisión de los mismos a aquellas entidades que deben recibir la información con el fin de cumplir las obligaciones legales de CSI.

Ninguna persona dentro de CSI está autorizada para transferir y/o transmitir Datos Personales de conformidad con lo indicado en este Numeral 4.2.3

	<b>COMPETITIVE STRATEGY INSURANCE COLOMBIA S.A.S</b>	
	<b>MANUAL DE COMPETITIVE STRATEGY INSURANCE S.A.S (CSI) PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Código: HD-M-001 Emisión: 01-05-2017 Versión: 1
	Página 11 de 22	

4.2.4. **Áreas con acceso a la Base de Datos de proveedores:** Las siguientes áreas de CSI podrán tener acceso a las Bases de Datos de proveedores: administrativo, financiera y legal. Ningún otro proceso de CSI está autorizado para tener acceso a los Datos Personales de proveedores.

4.2.5. **Autorización para el Tratamiento de Datos Personales:** Aunque el derecho al Habeas Data no se aplica a personas jurídicas, todos los proveedores de CSI tienen la facultad de autorizar el Tratamiento de sus Datos Personales de conformidad con formato HD-F-005, el cual es suscrito al momento de su vinculación a la compañía por el proceso de compras. CSI ha decidido obtener siempre autorización de los proveedores por las siguientes razones: eventualmente se puede contratar con proveedores personas naturales, dentro de la información suministrada por los proveedores se encuentran Datos Personales de sus empleados o funcionarios, y aunque en principio la información relacionada con la profesión es un Dato Público o solo se recolectan Datos Públicos, CSI considera apropiado obtener la correspondiente autorización. Con excepción de los Datos Públicos o respecto de los cuales no se requiera autorización, no se permite la recolección de Datos Personales sin la correspondiente autorización previa por parte del Titular.

4.2.6. **Conservación de las autorizaciones:** Las autorizaciones otorgadas por los proveedores para el Tratamiento de sus Datos Personales son conservadas digitalmente por el área administrativa de la compañía.

4.2.7. **Conservación de los Datos Personales:** CSI conserva los Datos Personales suministrados por los proveedores mientras exista una relación contractual y/o comercial vigente y subsistan obligaciones legales en cabeza de CSI.


### 4.3. Clientes y Prospectos

4.3.1. **Datos que se recolectan:** CSI recolecta los Datos Personales que son suministrados por sus prospectos y clientes a través de distintos medios, como por ejemplo, fuentes de acceso público, o Página Web.

Los Datos Personales recolectados por CSI se refieren a información general de identificación y ubicación relacionada con la actividad profesional o comercial, datos relacionados con la actividad económica, así como aquellos que se generen en virtud de la interacción directa con CSI, de acuerdo con lo anterior.

La recolección de Datos Personales distintos a los aquí indicados es viable siempre que la autorización correspondiente haya sido otorgada por parte del Titular o sea requerido por alguna autoridad.

4.3.2. **Finalidades del Tratamiento:** CSI utiliza los Datos Personales de sus clientes y prospectos para distintas finalidades, dependiendo del medio a través del cual los Datos

	<b>COMPETITIVE STRATEGY INSURANCE COLOMBIA S.A.S</b>	
	<b>MANUAL DE COMPETITIVE STRATEGY INSURANCE S.A.S (CSI) PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Código: HD-M-001 Emisión: 01-05-2017 Versión: 1
	Página 12 de 22	

Personales fueron recolectados y autorizados por su Titular. Dentro de dichas finalidades se encuentra (i) como elemento de análisis para hacer estudios de mercado; (ii) como herramienta para el ofrecimiento/venta/prestación de servicios o productos propios; (iii) para que la información sea transmitida y/o transferida a terceros dentro y/o fuera de la República de Colombia para cualquiera de los fines aquí previstos.

Ninguna persona dentro de CSI está autorizada para darle un tratamiento distinto al aquí indicado a los Datos Personales de clientes.

**4.3.3. Transmisión y/o Transferencia:** CSI no transfiere los Datos Personales de sus clientes y prospectos, excepto a aquellas entidades legales a las cuales debe suministrar la información para cumplir con sus obligaciones legales. Por su parte sí realiza transmisión de los mismos a empresas ubicadas dentro y/o fuera de la República de Colombia, para efectos de registros y controles.


Ninguna persona dentro de CSI está autorizada para transferir Datos Personales de clientes y prospectos.

**4.3.4. Áreas con acceso a la Base de Datos de clientes:** Las siguientes áreas de CSI podrán tener acceso a las Bases de Datos de clientes y prospectos: financiera, administrativo, comercial y legal. Ningún otro proceso de CSI está autorizada para tener acceso a los Datos Personales de clientes y prospectos.

**4.3.5. Autorización para el Tratamiento de Datos Personales:** De acuerdo con el medio a través del cual el Titular suministre sus Datos Personales, CSI cuenta con dos formas de obtener la autorización. En dicho sentido, cuando el Titular suministra sus Datos Personales a través del área comercial, los colaboradores del mismo solicitan expresamente su autorización, cuando el Titular suministra Datos Personales a través de la Página Web de CSI, se entiende autoriza la recolección de los Datos Personales que suministre mediante conducta concluyente, esto es por el solo hecho de enviar los Datos Personales, de conformidad con los términos y condiciones de la respectiva Página Web. En todo caso, los HD-F-006, HD-F-007 contienen los diferentes modelos de autorización para el Tratamiento de Datos Personales de clientes usados por CSI. Con excepción de los Datos Públicos o respecto de los cuales no se requiera autorización, no se permite la recolección de Datos Personales sin la correspondiente autorización previa por parte del Titular.

**4.3.6. Conservación de las autorizaciones:** Las autorizaciones otorgadas por los clientes y prospectos para el Tratamiento de sus Datos Personales son conservadas digital y/o físicamente según sea el caso por el área administrativa de la compañía.

**4.3.7. Conservación de los Datos Personales:** CSI conserva los Datos Personales suministrados por los clientes y prospectos mientras exista una relación contractual y/o comercial vigente y subsistan obligaciones legales en cabeza de CSI.


	<b>COMPETITIVE STRATEGY INSURANCE COLOMBIA S.A.S</b>	
	<b>MANUAL DE COMPETITIVE STRATEGY INSURANCE S.A.S (CSI) PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Código: HD-M-001 Emisión: 01-05-2017 Versión: 1
		Página 13 de 22

## 5. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CSI cuenta con la HD-PL-001 – Política de Tratamiento de Datos Personales para el tratamiento de datos personales, en la cual se establecen los datos de identificación y contacto de CSI en su calidad de Responsable, el Tratamiento y las finalidades a las cuales se ven sometidos los Datos Personales recolectados por CSI, los derechos que le asisten al Titular, el procedimiento a través del cual el Titular puede ejercer sus derechos al Habeas Data, así como el área encargada de absolver cualquier inquietud del Titular frente a la política de tratamiento, todo lo anterior, de conformidad con las estipulaciones legales vigentes.

En caso que se requiera hacer una modificación a la mencionada política, dicha modificación será comunicada oportunamente a los Titulares, a través de la Página Web, antes de que se implementen los cambios.

Para consultar la política de privacidad de CSI se puede obtener copia de la misma a través del correo electrónico [cariza@csi-ti.com](mailto:cariza@csi-ti.com) o en la Página Web [www.csi-ti.com](http://www.csi-ti.com).

	<b>COMPETITIVE STRATEGY INSURANCE COLOMBIA S.A.S</b>	
	<b>MANUAL DE COMPETITIVE STRATEGY INSURANCE S.A.S (CSI) PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Código: HD-M-001 Emisión: 01-05-2017 Versión: 1
	Página 14 de 22	

## 6. DERECHOS DEL TITULAR

El derecho al Habeas Data se encuentra protegido constitucionalmente como un derecho fundamental a través del cual todas las personas “tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas”, razón por la cual el mismo puede ser protegido por el Titular vía tutela.

Este derecho se manifiesta en la Ley 1581 a través de las siguientes facultades del Titular:

- (i) Conocer, actualizar y rectificar sus Datos Personales frente a los Responsables o Encargados. 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;
- (ii) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 1581;
- (iii) Ser informado por el Responsable o el Encargado, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus Datos Personales;
- (iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen;
- (v) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución; y
- (vi) Acceder en forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Los anteriores derechos podrán ser ejercidos por las siguientes personas:

- (i) Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el Responsable.
- (ii) Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- (iii) Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- (iv) Por estipulación a favor de otro o para otro.
- (v) Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos, esto es sus padres, custodios o tutores legales.

## 7. PQR's

Para efectos que los Titulares puedan ejercer cualquiera de sus derechos o presentar PQR's, CSI ha dispuesto de los siguientes mecanismos y procedimientos, los cuales se encuentran basados en las normas legales vigentes aplicables, y que deberán ser cumplidos por CSI, sus representantes y empleados debida y oportunamente, atendiendo las reglas dispuestas en este capítulo.

### 7.1. Consultas:

Los Titulares o las personas que puedan ejercer sus derechos de conformidad con lo dispuesto en el capítulo 6 anterior, podrán consultar la información personal del Titular que repose en cualquier Base de Datos de CSI.

De acuerdo con la Política de Tratamiento, para efectos de realizar la consulta, se deberá enviar un correo electrónico a la dirección [sugerencias@csi-ti.com](mailto:sugerencias@csi-ti.com), indicando en el asunto de la comunicación: "Consulta Habeas Data". Dentro del cuerpo del correo se deberá indicar el nombre completo del Titular, así como el tipo y número de identificación del Titular, y adjuntar copia de éste último documento. En caso que quien presente la consulta sea una persona distinta al Titular, se deberá adjuntar igualmente el documento que prueba la calidad con la que actúa, esto es el correspondiente poder con las formalidades de ley, o el registro civil de nacimiento, entre otros.

Una vez recibida la comunicación con el cumplimiento de los anteriores requisitos, el proceso de servicio al cliente tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles para reenviar la misma junto con sus respectivos anexos al oficial de cumplimiento y al proceso al que pertenezca el titular, con el fin de que dicho proceso suministre de manera prioritaria y urgente la información necesaria para que el oficial de cumplimiento de la respuesta correspondiente oportunamente al titular y al proceso de servicio al cliente.

La consulta deberá ser respondida en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma.

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

### 7.2. Reclamos:

Los Titulares o las personas que puedan ejercer sus derechos de conformidad con lo dispuesto en el capítulo 6 anterior, podrán presentar reclamos a CSI cuando consideren que los Datos Personales contenidos en una Base de Datos de CSI debe ser objeto de

corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de algún deber legal de CSI, o cuando requieran que se revoque la autorización para el Tratamiento del Dato Personal.

De acuerdo con la Política, para realizar el reclamo se deberá enviar un correo electrónico a la dirección sugerencias@csi-ti.com, indicando en el asunto de la comunicación: “Reclamo Habeas Data”. Dentro del cuerpo del correo se deberá indicar el nombre completo del Titular, el tipo y número de identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y adjuntar copia del documento de identificación del Titular, así como cualquier otro documento que se quiera hacer valer.

En caso que quien presente el reclamo sea una persona distinta al Titular, se deberá adjuntar igualmente el documento que prueba la calidad con la que actúa, esto es el correspondiente poder con las formalidades de ley, o el registro civil de nacimiento, entre otros.


Una vez recibida la comunicación con el cumplimiento de los anteriores requisitos, el área administrativa tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles para reenviar la misma junto con sus respectivos anexos al oficial de cumplimiento y al proceso al que pertenezca el titular, con el fin de que dicho proceso suministre de manera prioritaria y urgente la información necesaria para que el oficial de cumplimiento de la respuesta correspondiente oportunamente al titular y al área administrativa.

Una vez recibido el reclamo por el área administrativa, éste contará con un término de cinco (5) días hábiles para verificar que el mismo cumple con los requisitos requeridos para su presentación, según lo antes lo mencionado. En caso que considere que el reclamo no cumple con dichos requisitos, devolverá el mismo con un mensaje dirigido al reclamante en el cual se indique las razones por las cuales el reclamo no cumple con los requisitos señalados al inicio de este capítulo, con el fin de que el reclamante subsane y/o corrija los mismos. El área administrativa contará con el plazo de dos (2) día hábil para reenviar la anterior comunicación al reclamante.

Luego de pasados dos (2) meses contados a partir de la fecha en que el proceso de servicio al cliente haya reenviado el correo electrónico al reclamante solicitando que subsane y/o corrija su reclamación, éste no envía nuevamente el requerimiento con el lleno de los requisitos solicitados, se entenderá que el reclamo ha sido desistido y, por tanto, CSI procederá a cerrar el caso.

Si dentro del mencionado plazo de dos (2) meses el reclamante envía nuevamente un correo electrónico a CSI, el proceso de servicio al cliente tendrá un plazo de dos (2) días hábiles, con el fin de verificar que el reclamo cumpla con los requisitos antes mencionados y dé trámite al reclamo debida y oportunamente.



	<b>COMPETITIVE STRATEGY INSURANCE COLOMBIA S.A.S</b>	
	<b>MANUAL DE COMPETITIVE STRATEGY INSURANCE S.A.S (CSI) PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Código: HD-M-001 Emisión: 01-05-2017 Versión: 1
		Página 17 de 22

El proceso de servicio al cliente contará con un plazo de cinco (5) días hábiles para verificar que el reclamo haya sido efectivamente subsanado y, de ser así, dará traslado del mismo, para lo cual deberá solicitar al proceso de CSI propietario de la Base de Datos que incluya en la misma 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. De igual forma, se deberá solicitar a los Encargados que tengan conocimiento del Dato Personal objeto de reclamación que incluyan la mencionada leyenda en sus respectivas Bases de Datos.

El proceso de servicio al cliente de CSI deberá atender el reclamo en un término máximo 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 reclamante 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.

Una vez surtido el reclamo, el proceso al que pertenezca el titular deberá realizar la correspondiente actualización, supresión o corrección del Dato Personal e informar inmediatamente de dicho hecho al Encargado, con el fin de que éste refleje la modificación de la información personal en su respectiva Base de Datos.

El proceso administrativo deberá reportar semestralmente la presentación de los reclamos que hayan sido realizados dentro del semestre inmediatamente anterior dentro del Registro Nacional de Bases de Datos de la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con lo estipulado en el capítulo 10 de este Manual.

### 7.3. Tutelas:

En caso que un Titular presente alguna tutela en contra de CSI relacionada con el Tratamiento de sus Datos Personales, la misma será contestada por el proceso de servicio al cliente, de conformidad con los términos estipulados en el Decreto 2591 de 1991, con el acompañamiento del oficial de cumplimiento.

	<b>COMPETITIVE STRATEGY INSURANCE COLOMBIA S.A.S</b>	
	<b>MANUAL DE COMPETITIVE STRATEGY INSURANCE S.A.S (CSI) PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Código: HD-M-001 Emisión: 01-05-2017 Versión: 1
		Página 18 de 22

## 8. REPORTE DE INCIDENTES

En caso que cualquier empleado conozca o tenga noticia de un incidente de seguridad que pueda poner en peligro los Datos Personales almacenados por CSI, su confidencialidad, uso, circulación, pérdida, y modificación no autorizada, entre otros, deberá notificar inmediatamente y por escrito de dicho incidente al proceso Gestión Administrativa y Financiero de CSI, con el fin de que se surta el trámite correspondiente.


La notificación del incidente deberá contener la fecha y hechos que ocurrieron, la forma como tuvo conocimiento del mismo, y cualquier medio que permita probar su ocurrencia, en caso de contar con éstos.

Una vez tenga conocimiento del incidente, al proceso Gestión Administrativa y Financiero deberá proceder a revisar las causas que ocasionaron el incidente, cuáles son sus efectos y riesgos, así como las medidas de seguridad que sean necesarias implementar para evitar otro incidente o su propagación.

El proceso Gestión Administrativa y Financiero deberá reportar la ocurrencia del incidente en el Registro Nacional de Bases de Datos de la Superintendencia de Industria y Comercio, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que haya tenido conocimiento de la ocurrencia del mismo.

Los Datos Personales se encuentran en Bases de Datos manuales y electrónicas. El acceso a las Bases de Datos electrónicas está restringido a las personas que tengan un usuario y clave de acceso. Los riesgos a los que están expuestas son los asociados con la tecnología de la información incluyendo accesos no autorizados o virus. El área de sistemas cuenta con revisiones periódicas prevenir la verificación de tales riesgos.

En cuanto a los Datos Personales que se encuentran en Bases de Datos manuales, las mismas se encuentran en las instalaciones de CSI, las cuales cuentan controles de acceso. El ingreso solo es autorizado por empleados de CSI. Adicionalmente, las Bases de Datos manuales se encuentran en archivadores o cuartos asegurados. Los riesgos a los que están expuestas estas Bases de Datos consisten básicamente en el ingreso no autorizado por parte de terceros o empleados. El proceso Administrativo de CSI cuenta con procedimientos para prevenir la verificación de tales riesgos.

	<b>COMPETITIVE STRATEGY INSURANCE COLOMBIA S.A.S</b>	
	<b>MANUAL DE COMPETITIVE STRATEGY INSURANCE S.A.S (CSI) PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Código: HD-M-001 Emisión: 01-05-2017 Versión: 1
		Página 19 de 22

## 9. MONITOREO, CAPACITACION


Corresponde a todos los empleados de CSI dar cumplimiento constante a las disposiciones contenidas en este Manual, y en dicho sentido, verificar constantemente que se de aplicación al mismo.

En adición de lo anterior, la Dirección de Calidad de Casa Matriz podrá realizar anualmente y en cualquier momento una auditoría a cualquier proceso de CSI con el fin de verificar que estén cumpliendo con las disposiciones de este Manual y, en dicho sentido, con las estipulaciones legales vigentes en materia de Datos Personales y Habeas Data.

Para efectos de realizar la auditoría, la Dirección de Calidad de Casa Matriz deberá enviar un correo electrónico al líder del área de CSI señalando la fecha en la cual se realizará la auditoría, así como los documentos y soportes que prueben que, en efecto, están cumpliendo debida y oportunamente con este Manual. En dicho sentido, se podrán requerir copias documentales así como realizar entrevistas a empleados del proceso, las cuales podrán ser grabadas para efectos probatorios.

Toda la información que se suministre en virtud de la auditoria será confidencial y se devolverá al respectivo departamento luego de su revisión.

El oficial de cumplimiento deberá realizar capacitaciones por lo menos una vez al año a los funcionarios que hacen parte de las áreas que tratan los Datos Personales.

	<b>COMPETITIVE STRATEGY INSURANCE COLOMBIA S.A.S</b>	
	<b>MANUAL DE COMPETITIVE STRATEGY INSURANCE S.A.S (CSI) PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Código: HD-M-001 Emisión: 01-05-2017 Versión: 1
		Página 20 de 22

## 10. REGISTRO DE BASES DE DATOS


El oficial de cumplimiento para la protección de datos de CSI deberá efectuar la inscripción de las Bases de Datos de empleados, proveedores y clientes ante el Registro Nacional de Bases de Datos de la Superintendencia de Industria y Comercio, de conformidad con lo estipulado en el Decreto 1074.

Igualmente, deberá realizar la actualización de dicha inscripción (i) dentro de los primeros diez

(10) días hábiles de cada mes, a partir de la inscripción de la base de datos, cuando se realicen cambios sustanciales en la información registrada; y (ii) anualmente, entre el 2 de enero y el 31 de marzo, a partir de 2018.

Para efectos de lo anterior, se entenderán por cambios sustanciales aquellos que se relacionen con la finalidad de la Base de Datos, el Encargado, los canales de atención al Titular (PQR's), la clasificación o tipos de Datos Personales almacenados en cada Base de Datos, las medidas de seguridad de la información implementadas, la política de Tratamiento de la información y la transferencia y transmisión internacional de Datos Personales.

Adicionalmente, dentro de los quince (15) primeros días hábiles de los meses de febrero y agosto de cada año, a partir de su inscripción, se deberá actualizar la información de los reclamos presentados por los Titulares en el semestre inmediatamente anterior, de acuerdo con lo estipulado en el numeral 7.2 del capítulo 7 de este Manual.

	<b>COMPETITIVE STRATEGY INSURANCE COLOMBIA S.A.S</b>	
	<b>MANUAL DE COMPETITIVE STRATEGY INSURANCE S.A.S (CSI) PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b>	Código: HD-M-001 Emisión: 01-05-2017 Versión: 1
		Página 21 de 22

## **11. PUBLICACION, MODIFICACIONES Y VIGENCIA DE ESTE MANUAL**

11.1. Este Manual se encontrará publicado en el Portal del Empleado y podrá ser accedido por los empleados de CSI en cualquier momento para su consulta.

11.2. Cualquier modificación que se realice a este Manual será debidamente publicada a través del Portal del Empleado, y se dará a conocer igualmente a través de comunicación enviada al correo electrónico de cada empleado por el área administrativa. En todo caso, las modificaciones serán implementadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha en que se haya dado a conocer la respectiva modificación al Manual, según lo aquí previsto.

11.3. Este Manual se encontrará vigente a partir del día 01 de Mayo de 2017.

## 12. CONTROL DE MODIFICACIÓN:

Todos los documentos de SST se controlan a través del Listado maestro de documentos.

### **CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO**

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	DISTRIBUCIÓN
25/04/2017	1	Creación	Director de Recursos Humanos

<b>ELABORADO</b>	<b>REVISADO</b>	<b>APROBADO</b>
_____ Coordinador de SG-SST	_____ Director Recursos Humanos	_____ Gerente General