

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG</b>	<b>Código:</b> MS-SIGPO-GC-01
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 3
	<b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>	<b>Fecha:</b> 5/07/2025

## RESTRICCIONES LEGALES Y USOS DEL PRESENTE DOCUMENTO

El presente documento representa la Política de tratamiento de la información de **MAYOR DE SEGUROS LTDA**, la cual es exigida por el Decreto 1074 de 2015.

De ahí que el contenido de este documento que **MAYOR DE SEGUROS LTDA** pone a disposición de lectura de la comunidad corresponde a las obligaciones exigidas por el Estado colombiano en materia de protección de datos personales.

En consecuencia, se resalta que el contenido del presente documento, las herramientas que explican su desarrollo y demás elementos que lo componen, solo se encuentran autorizados para ser leídos y socializados. Por tanto, no se autoriza copiarlos, reproducirlos total o parcialmente, venderlos, o utilizarlos con fines distintos a los señalados.

El incumplimiento de lo aquí dispuesto configuraría una acción violatoria de la propiedad intelectual, del Know How y los derechos de autor, todos en cabeza de **MAYOR DE SEGUROS LTDA**.

## NUESTRO COMPROMISO CON LA PROTECCIÓN DE SU INFORMACIÓN

**MAYOR DE SEGUROS LTDA**, reconoce la importancia de conservar la información de las personas que le confían sus datos personales, por lo que suma esfuerzos en implementar las medidas de protección y seguridad necesarias para salvaguardar los derechos de los titulares y el respeto de los principios y la normatividad vigente en materia de protección de datos personales.

De acuerdo con lo anterior, la presente política de tratamiento de la información comunica a los titulares las directrices y lineamientos bajo los cuales será tratada y protegida su información, y describe el tipo de información objeto de recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión, las finalidades para las cuales se emplean los datos personales y los procedimientos dispuestos para el ejercicio de los derechos y garantías de los titulares.

## ¿QUIÉNES SOMOS?

**MAYOR DE SEGUROS LTDA.**, es una sociedad creada en el año 2015 como resultado de una estrategia de Mayorautos S.A.S, con el objetivo de fortalecer y ofrecer una atención más integral a sus clientes; brindando todos los servicios relacionados a las diferentes necesidades de movilidad.

La razón social de Mayor de Seguros es la intermediación en la suscripción de todo tipo de contrato de seguros, dentro de los cuales se destacan: pólizas de vehículos, pólizas de vida, SOAT, ARL, salud, pymes, entre otras. Manteniendo así, uno de sus valores empresariales; enfoque hacia el cliente.

Actualmente, **MAYOR DE SEGUROS LTDA**, cuenta con presencia en las cuatro sedes principales del Grupo Empresarial Camargo Muñoz, ofreciendo sus servicios a la población

<b>Elaboro:</b> Analista de Calidad	<b>Reviso:</b> Oficial de cumplimiento y asuntos legales	<b>Aprobó:</b> Gerente General
-------------------------------------	--	--------------------------------

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG</b>	<b>Código:</b> MS-SIGPO-GC-01
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 3
	<b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>	<b>Fecha:</b> 5/07/2025

de las principales ciudades del oriente colombiano: Bucaramanga, Cúcuta y Barrancabermeja. Y en el norte del país: en la ciudad de Valledupar.

Con un amplio portafolio de servicios, y con el fin de dar una asesoría personalizada y completa a nuestros clientes, contamos con las mejores compañías aseguradoras del país: Allianz, AXA Colpatría, Bolívar, Mapfre, Mundial de Seguros, SBS, SURA y Zurich.

Hoy en día, Mayor de Seguros cuenta con siete empleados directos y más de treinta indirectos, quienes se encargan de dar el mejor servicio a más de 1.500 clientes, generando una facturación anual de 4.000 millones en primas.

Con proyección de evolución y mejoramiento en cada uno de los ámbitos empresariales, Mayor de Seguros espera continuar ampliando todos sus portafolios y servicios, llegando así a más personas interesadas que nuestra empresa cumpla con su lema institucional: Protegiendo lo que más quieren, y asegurando su inversión.

## **Bucaramanga**

**Razón social:** MAYOR DE SEGUROS LTDA

**Número de identificación tributaria:** 900815116 – 9 **Domicilio:**

Carrera 27 #40-12 Piso 2, Bucaramanga (Santander) **Ciudad:**

Bucaramanga, Santander

**Teléfono:** 6076915660 **WhatsApp:** 3009124336

**Correo electrónico:** [servicioalcliente@mayorautos.com](mailto:servicioalcliente@mayorautos.com)

**Sitio Web:** <https://mayorautos.com/home/msnosotros/>

## **Barrancabermeja**

**Teléfono:** 3182851559

**WhatsApp:** 300789241

**Domicilio:** Kilometro 1 Bucaramanga el Reten.

## **Valledupar**

**Teléfono:** (5) 5865530

**WhatsApp:** 300789241

**Domicilio:** Carrera 7ª # 20d -29

## **Cúcuta**

**Teléfono:** (7) 5960260

**WhatsApp:** 300789241

**Domicilio:** Kilometro 3 #25n – 125 Autopista Internacional San Antonio.

<b>Elaboro:</b> Analista de Calidad	<b>Reviso:</b> Oficial de cumplimiento y asuntos legales	<b>Aprobó:</b> Gerente General
-------------------------------------	--	--------------------------------

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG</b>	<b>Código:</b> MS-SIGPO-GC-01
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 3
	<b>POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>	<b>Fecha:</b> 5/07/2025

## FUNDAMENTO NORMATIVO DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La Constitución Política de Colombia reconoce en su artículo 15<sup>1</sup> establece el derecho fundamental que tienen todas las personas a su intimidad, buen nombre y al habeas data. Esta disposición es el fundamento constitucional de la normatividad que regula la protección de datos personales en Colombia.

La ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 constituye el principal instrumento normativo promulgado en materia de protección de datos personales y establece las condiciones mínimas que deben cumplirse en las operaciones de tratamiento sobre datos personales que realicen las personas naturales o jurídicas, cuya actividad económica exige el conocimiento y uso de información personal. La citada norma fue reglamentada posteriormente por el Decreto compilatorio 1074 de 2015, el cual complementa y aclara lo dispuesto en la regulación general, precisan el alcance de las obligaciones asignadas a los responsables y encargados del tratamiento de datos personales.

**MAYOR DE SEGUROS LTDA** en su calidad de responsable del tratamiento de información personal se encuentra comprometido con el cumplimiento de los principios y la normatividad vigente en materia de protección de datos personales por parte de sus trabajadores, empresas aliadas y encargados del tratamiento de datos, fomentando buenas prácticas en la gestión de la información al interior de la organización y asegurando la conformidad con la ley en el desarrollo de nuestras operaciones.

### DEFINICIONES.

**MAYOR DE SEGUROS LTDA**, define los siguientes conceptos para facilitar la interpretación de la presente política. Nuestra intención es que todos los titulares comprendan las directrices que rigen el tratamiento de datos personales.

- ✓ **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- ✓ **Aviso de privacidad:** Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al titular para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- ✓ **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que son objeto de tratamiento.

<sup>1</sup> Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, 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.

<b>Elaboro:</b> Analista de Calidad	<b>Reviso:</b> Oficial de cumplimiento y asuntos legales	<b>Aprobó:</b> Gerente General
-------------------------------------	--	--------------------------------

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG</b>	<b>Código:</b> MS-SIGPO-GC-01
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 3
	<b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>	<b>Fecha:</b> 5/07/2025

- ✓ **Consulta:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la Ley para acceder a la información que repose en cualquier base de datos, bien sea que esté contenida en un registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.
- ✓ **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- ✓ **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- ✓ **Dato público:** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, este tipo de datos puede ser accedido por cualquiera que los quiera consultar, pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas, boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- ✓ **Dato semiprivado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento y divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas, o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio.
- ✓ **Datos sensibles:** Aquellos datos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses, garantías, derechos u oposición de cualquier partido político, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- ✓ **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de datos personales por encomienda del responsable.
- ✓ **Oficial de protección de datos:** Persona(s) que han sido designada(s) internamente por **MAYOR DE SEGUROS LTDA** para ejercer de manera formal la función de coordinar y controlar el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, las quejas, solicitudes o reclamos que los titulares formulen.

<b>Elaboro:</b> Analista de Calidad	<b>Reviso:</b> Oficial de cumplimiento y asuntos legales	<b>Aprobó:</b> Gerente General
-------------------------------------	--	--------------------------------

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG</b>	<b>Código:</b> MS-SIGPO-GC-01
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 3
	<b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>	<b>Fecha:</b> 5/07/2025

- ✓ **Persona identificable:** Toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, mediante cualquier información referida a su identidad física, fisiológica, psíquica, económica, cultural o social. Una persona natural no se considerará identificable si tal acción requiere plazos o actividades desproporcionadas.
- ✓ **Reclamo:** Solicitud del titular del dato o de las personas autorizadas por éste o por la Ley para corregir, actualizar, o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos por Ley.
- ✓ **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de la información.
- ✓ **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- ✓ **Tratamiento:** Se refiere a cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- ✓ **Transferencia:** Envío de datos personales que realiza el Responsable o Encargado desde Colombia a un Responsable que se encuentra dentro (transferencia nacional) o fuera del país (transferencia internacional).
- ✓ **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el Encargado por cuenta del Responsable.
- ✓ **Proveedor:** Persona natural o jurídica que asume contractualmente ante **MAYOR DE SEGUROS LTDA**, con medios humanos y materiales propios o ajenos, el compromiso de ejecutar la totalidad o parte de obras o servicios con sujeción a un proyecto y/o contrato.
- ✓ **Visitantes:** Aquellas personas naturales que ingresan a los puntos físicos de **MAYOR DE SEGUROS LTDA**, y que son captados por el sistema interno de video vigilancia.

### **PRINCIPIOS QUE ORIENTAN EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

En **MAYOR DE SEGUROS LTDA**, su información es tratada de manera responsable, siguiendo diversos principios que buscan proteger la privacidad e intimidad de los titulares, asegurando las condiciones de legalidad en el tratamiento y las medidas necesarias para salvaguardar la confidencialidad y seguridad de la información personal. Los principios que orientan nuestras operaciones se enuncian a continuación:

<b>Elaboro:</b> Analista de Calidad	<b>Reviso:</b> Oficial de cumplimiento y asuntos legales	<b>Aprobó:</b> Gerente General
-------------------------------------	--	--------------------------------

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG</b>	<b>Código:</b> MS-SIGPO-GC-01
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 3
	<b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>	<b>Fecha:</b> 5/07/2025

1. **Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: MAYOR DE SEGUROS LTDA** comprende que el Tratamiento de Datos Personales es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en la presente política, en la Constitución, la ley y las decisiones judiciales adoptadas por el Estado Colombiano.
2. **Principio de finalidad:** El tratamiento que realiza **MAYOR DE SEGUROS LTDA** debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, siempre informará al Titular sobre dichas finalidades.
3. **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.
4. **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento por **MAYOR DE SEGUROS LTDA**, debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
5. **Principio de transparencia:** El tratamiento que realice **MAYOR DE SEGUROS LTDA**, siempre debe garantizarse el derecho del titular a la información acerca de la existencia de los datos que le conciernen, ello en cualquier momento y sin restricciones.
6. **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento que realice **MAYOR DE SEGUROS LTDA**, se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de ley y la Constitución. Por lo tanto, 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 1581 de 2012.
7. **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por **MAYOR DE SEGUROS LTDA**, se efectuará bajo 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.

<b>Elaboro:</b> Analista de Calidad	<b>Reviso:</b> Oficial de cumplimiento y asuntos legales	<b>Aprobó:</b> Gerente General
-------------------------------------	--	--------------------------------

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG</b>	<b>Código:</b> MS-SIGPO-GC-01
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 2
	<b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>	<b>Fecha:</b> 14/03/2023

**8. Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que haga MAYOR DE SEGUROS y que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de la misma.

**9. Principio de facilidad en el acceso:** MAYOR DE SEGUROS LTDA, facilitará el ejercicio del derecho de acceso a la información, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo de los titulares, en el tratamiento de su información.

### TITULARES Y DATOS PERSONALES

En nuestra operación diaria, tratamos datos personales que pertenecen a las siguientes categorías: públicos, semiprivados y privados, con excepción de algunos datos sensibles, así:

**Datos públicos:** como por ejemplo los de identificación, el número de cédula, el nombre, entre otros.

**Datos semiprivados:** información de contenido socioeconómico y crediticio.

**Datos privados:** tales como la dirección de correo electrónico, el número de teléfono celular, la historia laboral de los trabajadores, entre otros.

**Datos sensibles:** la imagen fotográfica, audiovisuales, datos dactilares, etc. Esta información corresponde a los titulares que a continuación se relacionan:

- |                                   |                  |
|-----------------------------------|------------------|
| 1) Autorizado                     | 7) Ex Trabajador |
| 2) Cliente                        | 8) Proveedor     |
| 3) Cliente Prospecto              | 9) Referencias   |
| 4) Contacto de Aliado Estratégico | 10) Trabajador   |
| 5) Destinatario de Promoción      | 11) Visitante    |
| 6) Deudor Solidario               |                  |

<b>Elaboro:</b> Analista de Calidad	<b>Reviso:</b> Directora de Contacto, CRM y Protección de Datos	<b>Aprobó:</b> Gerente General
-------------------------------------	---	--------------------------------

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG</b>	<b>Código:</b> MS-SIGPO-GC-01
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 2
	<b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>	<b>Fecha:</b> 14/03/2023

## FINALIDADES DEL TRATAMIENTO DE DATOS

A continuación, compartimos las finalidades para las cuales recolectamos y tratamos la información de nuestros titulares:

La información proporcionada por los titulares de datos personales es empleada conforme a finalidades legítimas y relativas a nuestra actividad económica. Estas finalidades se enuncian de manera específica en la siguiente lista:

1. Analizar las condiciones y perfiles de los clientes para definir la contratación del seguro solicitado o requerido.
2. Analizar las condiciones y perfiles de los clientes para otorgar créditos que sean solicitados para la financiación.
3. Almacenar, registrar, controlar y mantener actualizada las bases de datos de los clientes.
4. Mantener comunicación y realizar acciones de prospección comercial de los servicios prestados por **MAYOR DE SEGUROS LTDA.**
5. Recopilar las bases de datos a través de eventos con el fin de promocionar los productos y servicios.
6. Recopilar desde la página web y las cuentas de redes sociales información de clientes con interés en los servicios y productos ofrecidos como intermediarios.
7. Registrar, actualizar y controlar la información para la prevención de accidentes y enfermedades laborales.
8. Registrar, actualizar y controlar la información concerniente a los procesos de contratación, formación, capacitación y bienestar del talento humano de **MAYOR DE SEGUROS LTDA.**
9. Gestionar, realizar y registrar la información relacionada a los pagos de salarios/honorarios y demás conceptos a trabajadores, contratistas, proveedores de **MAYOR DE SEGUROS LTDA.**

<b>Elaboro:</b> Analista de Calidad	<b>Reviso:</b> Directora de Contacto, CRM y Protección de Datos	<b>Aprobó:</b> Gerente General
-------------------------------------	---	--------------------------------

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG</b>	<b>Código:</b> MS-SIGPO-GC-01
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 2
	<b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>	<b>Fecha:</b> 14/03/2023

- 10.** Realizar el proceso de selección de los proveedores de productos y servicios para **MAYOR DE SEGUROS LTDA.**
- 11.** Registrar, almacenar y controlar la información contable de **MAYOR DE SEGUROS LTDA.**
- 12.** Generar, registrar y archivar reportes del proceso de facturación y demás procesos contables de **MAYOR DE SEGUROS LTDA.**
- 13.** Consolidar registro y dar trámite a las peticiones, quejas y reclamos que presenten las personas por medio de los canales de atención dispuestos por la compañía.
- 14.** Mantener la seguridad de las instalaciones físicas, de los trabajadores, proveedores, contratistas, clientes y visitantes de **MAYOR DE SEGUROS LTDA.**
- 15.** Compartir datos con los aliados comerciales de **MAYOR DE SEGUROS LTDA**, para que ellos ofrezcan a los titulares información promocional de sus servicios.
- 16.** Evaluar la calidad de los servicios prestados por **MAYORS DE SEGURIDOS LTDA**, mediante llamadas de verificación a los clientes.
- 17.** Garantizar una excelente atención al cliente a través de una gestión de datos personales por parte de encargados autorizados por **MAYOR DE SEGUROS LTDA**, que reconocen la necesidad de acatar las disposiciones de la ley 1581 y sus normas reglamentarias.

Sin perjuicio de lo anterior, se entiende por aceptada cualquier otra finalidad en el tratamiento de la información, siempre que permita desarrollar las funciones propias de **MAYOR DE SEGUROS LTDA**, que en todo caso sea armónica y respetuosa de la legislación vigente y de las aquí enunciadas.

### **INTERVENCIÓN DE ENCARGADOS EN EL TRATAMIENTO DE DATOS**

**MAYOR DE SEGUROS LTDA**, en virtud de sus relaciones de alianza comercial encomendará el tratamiento de información personal a **encargados del tratamiento**, efectuando operaciones de acceso, almacenamiento, uso y disposición de datos personales con sujeción a lo dispuesto en la presente política de tratamiento de información personal y en cumplimiento de los principios y normatividad que regulan la protección de datos personales en Colombia.

<b>Elaboro:</b> Analista de Calidad	<b>Reviso:</b> Directora de Contacto, CRM y Protección de Datos	<b>Aprobó:</b> Gerente General
-------------------------------------	---	--------------------------------

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG</b>	<b>Código:</b> MS-SIGPO-GC-01
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 2
	<b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>	<b>Fecha:</b> 14/03/2023

Los aliados estratégicos podrán utilizar los datos personales recolectados por **MAYOR DE SEGUROS LTDA**, para dar a conocer sus servicios bajo la figura de una transmisión de bases de datos, asegurando en todo momento el respeto a la legislación vigente. En virtud de lo anterior, el titular también podrá ejercer sus derechos ante los canales dispuestos por los encargados del tratamiento.

### **DEBERES DE MAYOR DE SEGUROS COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.**

**MAYOR DE SEGUROS LTDA**, en cumplimiento de los principios y lineamientos legales para el tratamiento de datos personales, informa a los titulares y terceros interesados que durante el tratamiento de datos personales se dará cumplimiento a los deberes reglamentados en el Artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, entre los que se encuentran:

- a. Garantizar el cumplimiento de los derechos de los titulares.
- b. Tratar los datos personales conforme lo establece la Ley 1581 de 2012.
- c. Propender por la seguridad de la información.
- d. Solicitar autorización del titular según lo dispuesto en la ley mencionada, entre otros.

Cuando no sea posible poner a disposición del titular la política de tratamiento de la información **MAYOR DE SEGUROS LTDA**, informará por medio de un aviso de privacidad, sobre la existencia de tales políticas.

### **DERECHOS DE LOS TITULARES DE LA INFORMACIÓN**

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1074 de 2015, **MAYOR DE SEGUROS LTDA**, respetará y garantizará el cumplimiento de los derechos del titular de los datos personales. En consecuencia, los titulares tienen derecho a:

- a. Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizados accedan a los datos a que no tienen lugar.
- b. Solicitar copia de la autorización otorgada por estos en calidad de titulares de los datos.

<b>Elaboro:</b> Analista de Calidad	<b>Reviso:</b> Directora de Contacto, CRM y Protección de Datos	<b>Aprobó:</b> Gerente General
-------------------------------------	---	--------------------------------

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG</b>	<b>Código:</b> MS-SIGPO-GC-01
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 2
	<b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>	<b>Fecha:</b> 14/03/2023

- c. Conocer el tratamiento que **MAYOR DE SEGUROS LTDA**, ha dado a los datos personales del titular.
- d. Formular consultas y reclamos para salvaguardar su derecho a la protección de datos personales de acuerdo con las pautas establecidas en la ley y en los términos de la presente política.
- e. Solicitar la supresión de los datos personales cuando en el marco de un proceso judicial o administrativo se haya declarado que el tratamiento de la información se realizó sin respeto a la constitución o a la ley.
- f. Acceder en forma gratuita a sus datos personales. La información solicitada por el titular podrá ser suministrada por cualquier medio que le permita conocerla, incluyendo los electrónicos.
- g. Solicitar que la autorización otorgada a **MAYOR DE SEGUROS LTDA**, sea revocada.

En la atención y trámite de las consultas de información que eleve el titular, se tendrá en cuenta lo ordenado frente al particular el Decreto 1074 de 2015, el cual consagra: *“El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales: (i) al menos una vez cada mes calendario, y (ii) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas.*

*Para consultas cuya periodicidad sea mayor a una por cada mes calendario, el responsable solo podrá cobrar al titular los gastos de envío, reproducción y, en su caso, certificación de documentos. Los costos de reproducción no podrán ser mayores a los costos de recuperación del material correspondiente. Para tal efecto, el responsable deberá demostrar a la Superintendencia de Industria y Comercio, cuando esta así lo requiera, el soporte de dichos gastos.”*

### **LIMITACIONES A LOS DERECHOS DEL TITULAR**

En ningún caso el titular de los datos podrá revocar la autorización y solicitar la supresión de los datos, cuando exista un deber legal o contractual que le imponga la obligación de permanecer en la base de datos, como el caso de los trabajadores, clientes activos.

No obstante, lo anterior, la información relativa a los titulares inactivos podrá permanecer en las bases de datos en cumplimiento de las normas del Sistema General de Seguridad Social y el Estatuto Tributario, las cuales exigen la conservación de la información histórica y contable por plazos estrictamente legales por lo que la misma no podrá ser suprimida en todas las ocasiones.

<b>Elaboro:</b> Analista de Calidad	<b>Reviso:</b> Directora de Contacto, CRM y Protección de Datos	<b>Aprobó:</b> Gerente General
-------------------------------------	---	--------------------------------

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG</b>	<b>Código:</b> MS-SIGPO-GC-01
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 2
	<b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>	<b>Fecha:</b> 14/03/2023

## EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE CONSULTA Y RECLAMO

En aras de garantizar el ejercicio de los derechos del titular, **MAYOR DE SEGUROS LTDA**, pone a disposición los siguientes canales de atención para Recepcionar las consultas y reclamos que formulen los titulares en relación con la protección de sus datos personales:

1. En las sedes físicas de **MAYOR DE SEGUROS LTDA** diligenciando el formato de PQR en la sede física Domicilio:

**Bucaramanga:** Carrera 27 # 40-12 Piso 2 Bucaramanga, Santander para la recepción física de los documentos que contengan la consulta o el reclamo.

**Barranca:** Km 1 vía Bucaramanga Sector El Reten, Barrancabermeja. **Cúcuta:**

Autopista internacional, vía San Antonio Km 3 Lomitas, Cúcuta. **Valledupar:** Carrera

7A. No. 20D-29, Valledupar.

2. En la dirección de correo electrónico: [servicioalcliente@mayorautos.com](mailto:servicioalcliente@mayorautos.com) bajo el Asunto “Protección de datos personales”, para la recepción digital de los documentos que contengan la consulta o el reclamo.
3. A través de página web <https://mayorautos.com/home/mayordeseguros/> canal contacto para la recepción de peticiones o reclamaciones por parte de los titulares.

Los canales de comunicación relacionados son operados por personal capacitado para la gestión oportuna de las consultas y reclamos, quienes cuentan con sistemas de control para el registro de novedades relativas al tratamiento de la información personal del titular y para documentar los procedimientos de atención a los requerimientos y solicitudes que éstos presenten.

## CONSULTAS

Las **consultas** serán atendidas en un **término máximo de diez (10) días hábiles** contados a partir del día siguiente a la fecha en que la misma haya sido recibida mediante los canales dispuestos para el efecto. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho termino, se informará al interesado la razón del aplazamiento y se señalará la nueva fecha en que será resuelta su consulta, la cual en **ningún caso superará a los cinco (5) días hábiles** siguientes al vencimiento del primer término.

<b>Elaboro:</b> Analista de Calidad	<b>Reviso:</b> Directora de Contacto, CRM y Protección de Datos	<b>Aprobó:</b> Gerente General
-------------------------------------	---	--------------------------------

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG</b>	Código: MS-SIGPO-GC-01
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Versión: 2
	<b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>	Fecha: 14/03/2023

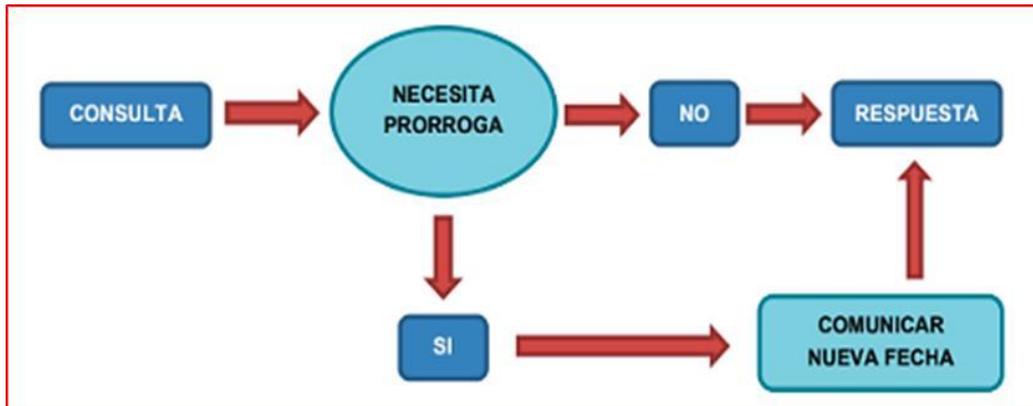


Ilustración 1. Procedimiento de Consulta

## RECLAMOS

Los **reclamos** serán atendidos en un **término máximo de quince (15) días hábiles** contados a partir del día siguiente a la fecha en que la misma haya sido recibida mediante los canales dispuestos para el efecto. Si el reclamo no cumple con los requisitos establecidos en el acápite precedente o se encontrara incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de este para que subsane las falencias identificadas. Si transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, el titular o interesado no hubiere corregido la solicitud o aportado la información correspondiente se entenderá abandonado el reclamo y se procederá al archivo definitivo del mismo.

En el caso contrario, cuando el requerimiento hubiese sido atendido por el titular en el término previsto, subsanando los defectos del reclamo y allegando la documentación necesaria, **MAYOR DE SEGUROS LTDA**, emitirá la respuesta pertinente, pudiendo prorrogar el término en casos especiales con previa comunicación al interesado. Este nuevo plazo **no será superior a ocho (8) días hábiles**.

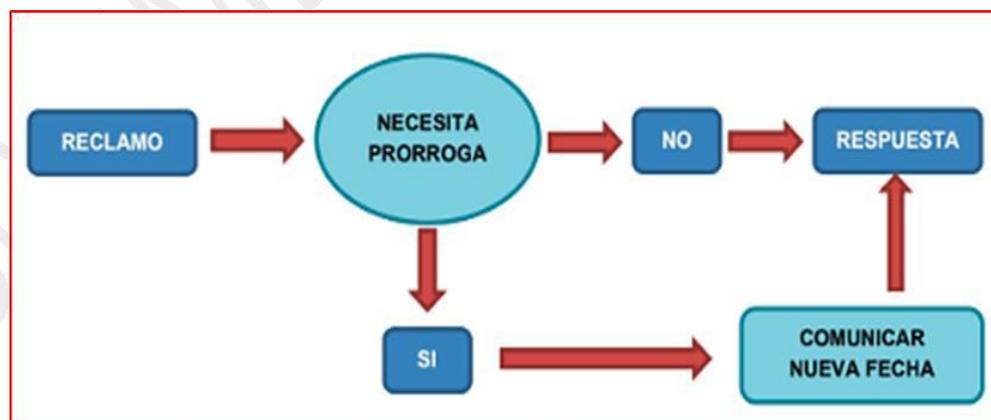


Ilustración 2. Procedimiento de reclamo.

<b>Elaboro:</b> Analista de Calidad	<b>Reviso:</b> Directora de Contacto, CRM y Protección de Datos	<b>Aprobó:</b> Gerente General
-------------------------------------	---	--------------------------------

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG</b>	<b>Código:</b> MS-SIGPO-GC-01
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 2
	<b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>	<b>Fecha:</b> 14/03/2023

Cuando **MAYOR DE SEGUROS LTDA**, determine que no es competente para resolver una consulta o reclamo, dará respuesta en un término no mayor a cinco (5) días hábiles explicando al peticionario los motivos por los cuales no se encuentra facultada para resolverlo.

**Si el titular se halla inconforme** con la respuesta recibida o considera que la misma no satisface sus necesidades, cuenta con un término de quince (15) días **a partir de la notificación** de la respuesta para pedir que sea revaluada en los casos en que haya sido desfavorable a sus intereses.

### **LEGITIMACIÓN PARA EJERCER LOS DERECHOS DEL TITULAR**

La información personal sólo podrá ser entregada cuando la solicitud sea elevada por las siguientes personas:

1. Al titular del dato, sus causahabientes o sus representantes legales, siempre y cuando acrediten esta calidad tal como se mencionó en el acápite de definiciones del presente documento.
2. A las personas autorizadas por el titular del dato.
3. A las personas autorizadas por orden judicial o legal.

En relación con el último supuesto, debe advertirse que las entidades públicas o administrativas que realicen solicitudes de información personal deberán justificar la relación existente entre la necesidad de obtener dicha información y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.

En cualquier evento, el suministro de información a las entidades públicas o administrativas hará extensivo para éstas el deber de cumplir con las exigencias normativas establecidas en la ley 1581 de 2012, ya sea en calidad de responsables o encargados del tratamiento según el caso. De este modo, la información personal que la entidad receptora llegue a conocer deberá ser tratada conforme a los principios contenidos en la ley y en la presente política, en especial los de finalidad, uso legítimo, circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

### **REQUISITOS MÍNIMOS DE LA SOLICITUD**

Las solicitudes que eleve el titular con el fin de realizar una consulta o reclamo sobre el tratamiento que están recibiendo sus datos personales deberán contener unos requisitos mínimos, en aras de brindar al titular una respuesta clara y coherente con lo peticionado. Los requisitos son:

<b>Elaboro:</b> Analista de Calidad	<b>Reviso:</b> Directora de Contacto, CRM y Protección de Datos	<b>Aprobó:</b> Gerente General
-------------------------------------	---	--------------------------------

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG</b>	<b>Código:</b> MS-SIGPO-GC-01
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 2
	<b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>	<b>Fecha:</b> 14/03/2023

- Estar dirigida a **MAYOR DE SEGUROS LTDA.**
- Contener la identificación del titular (nombre y documento de identificación).
- Contener la descripción de los hechos que motivan la consulta o el reclamo en relación con la protección de datos personales.
- Indicar la dirección de notificación del titular, tanto física como electrónica (e-mail).
- Anexar los documentos que se quieren hacer valer. (Especialmente para reclamos).

En el evento en que la consulta o reclamo sea presentado presencialmente el titular deberá plasmar su solicitud o reclamo por escrito sin ninguna formalidad más que los requisitos exigidos en el punto anterior.

### **TERCEROS AUTORIZADOS POR EL TITULAR**

El titular deberá entregar a **MAYOR DE SEGUROS LTDA**, de manera física o por medio de correo electrónico la debida autorización en la cual faculta a un tercero para que consulte, actualice o rectifique su información. Este requisito tiene el único fin de proteger el acceso de la información a terceros no autorizados.

Esta autorización, deberá contener como mínimo lo siguiente:

- Identificación del titular que autoriza.
- Copia de la cedula de ciudadanía del titular.
- Nombre y datos de identificación de la persona autorizada.
- Tiempo por el cual puede consultar, actualizar o rectificar la información (solo una vez, por un año, por la duración de la relación jurídica, o hasta nueva orden, etc.).
- Carácter voluntario y libre de la autorización.

### **ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS**

La persona designada para Recepcionar, direccionar y dar respuesta a las consultas y reclamos que eleven los titulares es el área de Centro de atención al cliente en conjunto con el oficial de cumplimiento de protección de datos personales.

<b>Elaboro:</b> Analista de Calidad	<b>Reviso:</b> Directora de Contacto, CRM y Protección de Datos	<b>Aprobó:</b> Gerente General
-------------------------------------	---	--------------------------------

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG</b>	<b>Código:</b> MS-SIGPO-GC-01
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 2
	<b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>	<b>Fecha:</b> 14/03/2023

## **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Para el correcto desarrollo de los procesos de selección y contratación de personal, **MAYOR DE SEGUROS LTDA**, requiere recolectar, almacenar, usar, circular y suprimir datos de carácter personal de sus trabajadores y aspirantes a cargos. Por lo anterior, las únicas finalidades del tratamiento corresponden a la ejecución de las actividades propias de la vinculación laboral, la capacitación, el desarrollo del contrato, el bienestar del personal y en general la gestión del talento humano.

### **Alcance de la información suministrada por los aspirantes a cargos.**

Los aspirantes a ocupar un cargo en **MAYOR DE SEGUROS LTDA**, al momento de entregar su hoja de vida y soportes durante el proceso de selección de personal (físico o por plataforma web), deberán acompañar la respectiva autorización para el tratamiento de su información personal de acuerdo con las finalidades previamente enunciadas. Con la entrega de la hoja de vida, el aspirante da por entendido que informó a sus referencias personales, laborales y familiares sobre la posibilidad de que sean consultados sobre la información que allí reposa. Esta situación se encuentra en concordancia con el principio de buena fe por parte del postulante.

Si el titular aspirante no resulta seleccionado, puede solicitar la supresión de su información por los canales antes referidos, de lo contrario su información podrá ser conservada como parte de un banco de candidatos elegibles para las próximas vacantes que se oferten.

### **CAPTURA DE IMÁGENES A TRAVÉS DEL SISTEMA DE VIDEO VIGILANCIA**

**MAYOR DE SEGUROS LTDA**, podrá utilizar diversos medios de video vigilancia en diferentes sitios internos y externos de sus sedes u oficinas. La existencia de estos mecanismos se informa a los visitantes y distintos titulares cuya imagen es capturada, a través de anuncios de video vigilancia ubicados de manera estratégica en sitios visibles para su fácil identificación.

Nuestro sistema de video vigilancia no inspecciona áreas en la que la intimidad del titular prime, tales como baños o áreas privadas. El sistema es utilizado para garantizar la seguridad de los bienes, instalaciones y personas que se encuentren en éstas. La información capturada podrá ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante autoridades judiciales o administrativas con sujeción y cumplimiento de las normas aplicables.

<b>Elaboro:</b> Analista de Calidad	<b>Reviso:</b> Directora de Contacto, CRM y Protección de Datos	<b>Aprobó:</b> Gerente General
-------------------------------------	---	--------------------------------

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG</b>	<b>Código:</b> MS-SIGPO-GC-01
	<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 2
	<b>POLITICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL</b>	<b>Fecha:</b> 14/03/2023

## VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS

Las bases de datos que almacenen información de titulares que posean relaciones contractuales o deban permanecer por virtud de ley se mantendrán vigentes hasta que finalice la necesidad del tratamiento. Lo anterior sin perjuicio del ejercicio de los derechos de supresión que le asisten al titular, con las salvedades que los capítulos anteriores indican.

## VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La vigencia de la presente política inicia a partir del mes de septiembre de 2016.

## NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES

Los cambios y modificaciones sustanciales que se realicen a la presente política serán notificados al titular con mínimo diez (10) días de anticipación a la implementación de los mismos. La notificación sobre las modificaciones será comunicada por los medios de comunicación idónea, tales como: correo electrónico, avisos en la página web, o en los puntos físicos de **MAYOR DE SEGUROS LTDA.**