

Las siguientes políticas referentes a protección de datos, hacen parte de nuestro Manual de Políticas

### **Política De Privacidad y Protección de Datos**

AssisPrex, cumple con los requisitos estatutarios de la ley 1581 de 2012, para la protección de los datos personales tanto de sus clientes como de su personal, por medio de un Sistema de Gestión acorde con la NTC ISO/IEC 27001:2022, buscando garantizar que las fuentes que proveen información cumplan con los requisitos de acuerdo con la normatividad legal vigente.

AssisPrex SAS en su calidad de prestador del servicio está catalogado como encargado del tratamiento de la información, por lo tanto, vela por el cuidado y tratamiento seguro de las bases de datos en el intercambio que se realiza con los clientes corporativos, a través de herramientas seguras como FTP's. Para todos los casos desde la implementación del servicio se debe definir un intercambio seguro en los acuerdos con el cliente corporativo con herramientas propias o del cliente, y las excepciones deben ser tratadas con controles complementarios como auditorias, seguimientos, entre otros.

AssisPrex SAS realiza la manipulación de contenido de las bases de datos para el cargue en el CRM asignado a través de web Services.

AssisPrex SAS únicamente gestiona Bases de Datos proporcionadas directamente por el cliente y asegura la inclusión del guion habeas data en los protocolos de la campaña.

### **Política De Tratamiento de Datos Pagina Web Soytranky**

#### **Principios Generales**

Esta política aplica para todos los titulares de información personal que sea utilizada y/o se encuentre en las bases de datos de **ASSISPREX** quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales de la Aplicación **SOYTRANKY** y sus derivados.

**ASSISPREX** garantiza la protección de derechos como el Habeas Data, la privacidad, la intimidad, el buen nombre y la imagen, con tal propósito todas las actuaciones se registrarán por principios de buena fe, legalidad, autodeterminación informática, libertad y transparencia.

#### **Fundamento Legal**

El artículo 15 de la Constitución Política de Colombia establece que cualquier persona tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar los datos personales que existan sobre ella en banco de datos o archivos de entidades públicas o privadas. Igualmente, ordena a quienes tienen datos personales de terceros respetar los derechos y garantía previstos en la Constitución cuando se recolecta, trata y circula esa clase de información.

La Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 establece las condiciones mínimas para realizar el tratamiento legítimo de los datos personales de los clientes, trabajadores y cualquier otra persona natural. El literal k) del artículo 17 de dicha ley obliga a los responsables del tratamiento de datos personales a "adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos".

El artículo 25 de la misma ley establece que las políticas de tratamiento de datos obligan a los responsables de estas y que su desconocimiento acarreará sanciones. Adicionalmente señala que dichas políticas no pueden garantizar un nivel de tratamiento inferior al establecido en la ley 1581 de 2012.

Que el Decreto 1377 de 2013, define la información que deben contener como mínimo las políticas de tratamiento de información.

**ASSISPREX** está comprometida con el respeto y garantía de los derechos de sus clientes, empleados, proveedores y terceros en general. Por eso adopta el siguiente manual de políticas y procedimientos de tratamiento de información, de obligatoria Aplicación en todas las actividades que involucre, total o parcialmente, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación y transferencia de esa información.

Estas políticas son de obligatorio y estricto cumplimiento para **ASSISPREX**, en calidad de encargado y responsable, así como todos los terceros que obran en nombre de la Compañía, o que sin actuar en nombre de **ASSISPREX** tratan datos personales por disposición de esta como encargados.

Tanto el responsable como encargados, entiéndase, trabajadores, contratistas y terceros deben observar y respetar estas políticas en el cumplimiento de sus funciones y/o actividades aún después de terminados los vínculos legales, comerciales, laborales o de cualquier índole. De igual manera, se comprometen a guardar estricta confidencialidad en relación con los datos tratados.

Cualquier incumplimiento de las obligaciones y, en general, de las políticas contenidas en este documento deberá ser reportado a: [contactenos@soytranky.com](mailto:contactenos@soytranky.com)

**INFORMACIÓN DE ASSISPREX**, sociedad responsable y encargada del tratamiento de la información.

La empresa responsable del tratamiento del dato personal:

- Razón social: **ASSISPREX SAS**
- Domicilio: Carrera 7 No.156-68 Oficina 903
- Nit: 900193601-9
- Dirección de correspondencia: Carrera 7 No.156-68 Oficina 903
- Email: [contactenos@soytranky.com](mailto:contactenos@soytranky.com)
- Teléfono: (1)7450130

## Principios

Los siguientes principios serán tenidos en cuenta por **ASSISPRES.**, en el proceso de administración de datos personales:

- **Legalidad en materia de Tratamiento de datos:** El Tratamiento a que se refiere la Ley 1581 de 2012, es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **Finalidad y Tratamiento:** El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular.

El Tratamiento y la finalidad de la información de las bases de datos de clientes y proveedores de **ASSISPRES.**, se encuentran relacionados única y exclusivamente con fines comerciales, promocionales y publicitarios (redes sociales, volantes publicitarios, etc.) La información adicional suministrada por el Cliente y/o Proveedor a **ASSISPRES.**, en virtud de la relación comercial que las vincula será conservada en nuestra Base de Datos.

El Tratamiento y la finalidad de la información de las bases de datos de los empleados de **ASSISPRES** se encuentran relacionados única y exclusivamente con fines administrativos internos, como consecuencia de la relación laboral existente.

- **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.
- **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.

## Política De Manejo De Datos y Seguridad De La Información

### Generalidades

ASSISPRES S.A.S. será responsable por los datos recolectados a través del desarrollo de la prestación del servicio y por tanto de la base de datos en la cual se encuentran ubicados siempre que contengan datos de carácter personal o financiero, así como información sensible en los términos de la ley de protección de datos (ley 1581 de 2012 y las normas que lo reglamenten, modifiquen o sustituyan).

Para los efectos de esta Política de Tratamiento de la Información, todas las personas de las cuales se recolecten datos personales se identificarán como Clientes y/o Usuarios “Partes interesadas”.

### Finalidad Del Tratamiento

La información proporcionada por nuestros clientes y/o usuarios se requiere para las siguientes finalidades:

- Prestación del servicio de asistencias.
- Elaboración de informes de comportamiento para las Aseguradoras o Clientes donde se adquiere el producto con el cual se adquiere la asistencia.
- El control y la prevención del fraude.
- La liquidación y pago de Asistencias.
- Todo lo que involucre la gestión integral de las Asistencia contratada.
- Envío de información relativa al servicio prestado, encuestas de satisfacción de clientes y ofertas comerciales de seguros, así como de otros servicios inherentes a la actividad aseguradora.

### **Medidas De Seguridad**

ASSISPRES S.A.S se compromete en proteger a sus clientes y/o usuarios el acceso no autorizado o cualquier modificación, divulgación o destrucción no autorizada de la información que poseemos.

La transmisión de datos a través de Internet o cualquier red inalámbrica comporta riesgos que no son posibles controlar por ASSIPRES, sin embargo contamos con medidas internas de seguridad que permiten garantizar la adecuada vigilancia y verificación del tratamiento de los datos, revisamos nuestras prácticas de recopilación, almacenamiento y procesamiento de información, incluidas nuestras medidas de seguridad físicas, para protegernos frente al acceso no autorizado a los sistemas, restringimos el acceso a la información personal que poseemos de nuestros clientes y/o usuarios, a los empleados y contratistas que necesiten conocer tal información para procesarla por nosotros, y que estén sujetos a estrictas obligaciones contractuales de confidencialidad y puedan ser sancionados o despedidos si no cumplen con estas obligaciones.

### **Uso De La Información**

La información privada de los usuarios y/o clientes en principio está destinada a la prestación del servicio para el cual este se vinculó.

Cuando usted se registra para poder participar de los diferentes espacios de interacción de la página de ASSISPRES S.A.S, diligencia físicamente nuestros formularios, o cuando se le contacta telefónicamente se le pide en el proceso información básica como nombre, apellidos, ocupación, edad, dirección, fecha de nacimiento, teléfono entre otros, de igual manera puede que le pidamos información personal en otros momentos, usted es libre de proporcionarla o no.

Podemos recibir en forma automática e incluir la información en registros de nuestro servidor. También podemos grabar las llamadas generadas desde nuestros Call center o aplicaciones a los cuales usted ingrese que sean de propiedad nuestra.

Existen circunstancias en las que es posible que tengamos que revelar información personal sobre un usuario y/o cliente. (El empleo de otras empresas para realizar funciones en nuestro nombre, tales como proporcionar el servicio como tal de la asistencia, estas se refieren a talleres autorizados o centros de servicio o distribución autorizados para la atención de los clientes).

Las obligaciones incluidas en estas prácticas sobre el cuidado o manejo que se le debe dar a la información personal de los clientes y/o usuarios no aplican cuando la información sea requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

### **Recolección y Guarda De Datos**

Todos los datos personales de nuestros clientes y/o usuarios se almacenarán en una base de datos con un sistema de seguridad. El servidor en donde reposa la base de datos está protegido físicamente en un lugar seguro. Sólo personal autorizado puede acceder a él y por tanto a los datos personales de nuestros clientes y/o usuarios.

Así como los datos que reposan en el centro de almacenamiento de archivos físicos personales del proveedor también será objeto de protección, dándose el tratamiento de control correspondiente.

### **Consulta, Modificación y Rectificación De Información Personal De Los Usuarios**

En cualquier momento los clientes y/o usuarios podrán solicitarle a ASSISPRES S.A.S como responsable de los datos personales, que proporcione información sobre los mismos, que los actualice, los rectifique, así mismo podrá incluir nuevos datos si es su deseo, suprimirlos o excluirlos de la base de datos salvo que el dato sea absolutamente necesario para la prestación del servicio al cual se encuentra registrado y/o inscrito el cliente y/o usuario y quiera permanecer en él, de lo contrario, se desvinculará y/o inactivará totalmente del mismo.

Si el usuario y/o cliente desea ejercer sus derechos y por tanto actualizar, rectificar suprimir entre otros deberá enviar un correo electrónico a [gestiontratamientodatos@assisprex.com](mailto:gestiontratamientodatos@assisprex.com)

### **Derechos De Los Clientes y/o Usuarios**

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los responsables del Tratamiento o 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.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada al responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la ley 1581 de 2012.
- Ser informado por el responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la presente ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
- 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.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

## Vigencia

El cliente y/o Usuario aceptan y reconoce que esta autorización estará vigente a partir del momento en que la aceptó y durante el tiempo en que ASSISPRES S.A.S ejerza las actividades propias de su objeto social.

## Atención Al Cliente

Para consultas, reclamos, quejas o para el ejercicio de los derechos del usuario o cliente, podrá comunicarse con ASSISPRES S.A.S al correo electrónico [gestiontratamientodatos@assisprex.com](mailto:gestiontratamientodatos@assisprex.com) o llamar en Bogotá al teléfono: 7450130 en horario de oficina.

Una vez el Usuario y/o cliente presente una solicitud de las mencionadas anteriormente, ASSISPRES S.A.S, tendrá hasta diez (10) días hábiles para dar respuesta. En todo caso ASSISPRES S.A.S podrá sujetarse a los términos establecidos en la ley.

## Responsable Del Tratamiento De Datos

ASSISPRES S.A.S

**NIT:** 900.193.601-9

**Dirección oficinas:** Carrera 7 No.156-68 oficina 903 Bogotá

**Correo electrónico:** [gestiontratamientodatos@assisprex.com](mailto:gestiontratamientodatos@assisprex.com)

**Teléfono:** 7450130 en Bogotá

ASSISPRES S.A.S se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, unilateralmente su política de privacidad y de tratamiento de datos personales. No limitaremos sus derechos derivados de la presente Política de Tratamiento de la Información y de uso de datos personales sin su expreso consentimiento.

Publicaremos cualquier modificación de la presente Política de privacidad y de uso de datos personales en esta página. Además, conservaremos las versiones anteriores de la presente Política de privacidad y de uso de datos personales.

## Rectificar y Actualizar Sus Datos Personales O Solicitar La Supresión de estos

Usted tiene derecho a acceder a sus datos personales y a los detalles del tratamiento de estos, así como a rectificarlos actualizarlos en caso de ser inexactos o a solicitar su eliminación cuando considere que resulten ser excesivos o innecesarios para las finalidades que justificaron su obtención u oponerse al tratamiento de los mismos para fines específicos.

Para ejercer el referido derecho usted lo puede hacer telefónicamente o por escrito, para lo cual debe tener en cuenta lo siguiente:

La dependencia encargada de los asuntos vinculados a la protección de datos está ubicada en la dirección Carrera 7 No.156-68 oficina 903, Bogotá. Para más información, favor de comunicarse al teléfono 7450130 o visitar nuestra página de Internet [www.assisprex.com](http://www.assisprex.com)

### **Trámite de Reclamaciones**

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene ASSISPRES S.A.S una leyenda que diga " 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.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibido. Cuando no fuese posible atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.

Si el reclamo resulta incompleto se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo, para subsanar las fallas. Se entenderá que ha desistido del reclamo si dentro de los dos (2) meses siguientes no presenta la información requerida.

### **Trámite de Consultas**

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibido. 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

## **Políticas Y Procedimientos Internos Relacionadas Con La Protección De Datos Personales**

### **Legislación Aplicable**

Este documento tiene como objeto la aplicación de las disposiciones contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, así como, el Decreto Reglamentario No. 1377 de 2013, mediante el cual se regulan disposiciones generales para la protección de datos personales.

### **Ámbito De Aplicación**

Este manual se aplica al tratamiento de los datos de carácter personal que recoja y maneje ASSISPRES. S.A.S.

### **Bases De Datos**

Las políticas y procedimientos contenidos en el presente documento aplican a las bases de datos de cada unidad de negocios existente y que llegare a existir, cuyo período de vigencia es el mismo que tenga de duración ASSISPRES S.A.S.

## Objeto

Por medio del presente documento se da cumplimiento a lo previsto en el literal k) del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, que regula los deberes que asisten a los responsables del tratamiento de datos personales, dentro de los cuales se encuentra el de adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.

Así mismo tiene la finalidad de regular los procedimientos de recolección, manejo y tratamiento de los datos de carácter personal que realiza ASSISPRES S.A.S, a fin de garantizar y proteger el derecho fundamental de habeas data en el marco de lo establecido en la misma ley.

## Tratamiento De Autorización

La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de ASSISPRES S.A.S requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del titular de los mismos. En su condición de responsable del tratamiento de datos personales, ha dispuesto de los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización.

## Forma Y Mecanismos Para Otorgar La Autorización

La autorización puede constar en un documento físico, electrónico, grabación de llamada o en cualquier otro formato o medio que permita garantizar su posterior consulta. La autorización será emitida por ASSISPRES S.A.S, se pondrá a disposición del titular previo al tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo que establece la Ley 1581 de 2012.

Con el procedimiento de autorización consentida se garantiza que se ha puesto en conocimiento del titular de los datos personales, tanto el hecho que su información personal será recogida y utilizada para fines determinados y conocidos, como que tiene la opción de conocer cualquier alternación a los mismos y el uso específico que de ellos se ha dado. Lo anterior con el fin de que el titular tome decisiones informadas con relación a sus datos personales y controle el uso de su información personal.

## Prueba De La Autorización

Adoptará las medidas necesarias para mantener registros de cuándo y cómo obtuvieron autorización por parte de los titulares de datos personales para el tratamiento de estos.

## Aviso De Privacidad

El Aviso de Privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que sea 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 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.

## DERECHOS Y DEBERES

### Derechos De Los Titulares De La Información

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 el titular de los datos personales tiene Los siguientes derechos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a ASSISPRES S.A.S, en su condición de responsable del tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a ASSISPRES S.A.S en su condición de responsable del Tratamiento.
- Ser informado por ASSISPRES S.A.S, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.
- Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del Tratamiento.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

### Deberes En Relación Con El Tratamiento De Los Datos Personales

ASSISPRES S.A.S, tendrá presente, en todo momento, que los datos personales son propiedad de las personas a las que se refieren y que sólo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos sólo para aquellas finalidades para las que se encuentra facultado debidamente, y respetando en todo caso la Ley 1581 de 2012 y Decreto Reglamentario sobre protección de datos personales.

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 ASSISPRES S.A.S se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado con en el tratamiento de datos personales:

- Garantizar al Titular en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente, esto es en los términos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 2012, la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012.
- Insertar en la base de datos la leyenda "información en discusión judicial" una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad o detalles del dato personal.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

### **Procedimientos De Acceso, Consulta Y Reclamación**

El poder de disposición o decisión que tiene el titular sobre la información que le concierne, conlleva necesariamente el derecho de acceder y conocer si su información personal está siendo objeto de tratamiento, así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho tratamiento. De esta manera, ASSISPRES S.A.S, debe garantizar al titular su derecho por medio de:

El titular pueda conocer la efectiva existencia del tratamiento a que son sometidos sus datos personales.

El titular pueda tener acceso a los datos personales que están en custodia del responsable.

Derecho a conocer las circunstancias esenciales del tratamiento, lo cual se traduce en el deber de ASSISPRES S.A.S de informar al titular sobre el tipo de datos personales tratados y todas y cada una de las finalidades que justifican el tratamiento.

### **Consultas**

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, ASSISPRES S.A.S, garantizará el derecho de consulta, suministrando a los titulares, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del Titular.

Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales ASSISPRES S.A.S garantiza:

Habilitar medios de comunicación electrónica u otros que considere pertinentes.

Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tiene en operación. En cualquier caso, independientemente del mecanismo implementado para la atención de solicitudes de consulta, las mismas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo.

Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento de los diez (10) días, 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 término inicialmente pactado.

## Reclamos

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, el titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de CORRECCIÓN, ACTUALIZACIÓN O SUPRESIÓN, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán presentar un reclamo ante el responsable del Tratamiento, el cual será tramitado bajo los siguientes parámetros:

El reclamo lo podrá presentar el Titular en los formatos que, al efecto presente, ASSISPRES S.A.S. Si el reclamo recibido no cuenta con información completa que permita darle trámite, esto es, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer, se requerirá al interesado dentro de los Cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas.

Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

Si por alguna circunstancia ASSISPRES S.A.S, recibe un reclamo que en realidad no debería ir dirigido contra él, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de Dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos que mantiene ASSISPRES S.A.S una leyenda que diga " 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.

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 atenderlo dentro de dicho término se informará al interesado antes del vencimiento del referido plazo 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.

## Disposiciones Finales

ASSISPRES S.A.S, designa al Coordinador de Servicio en adición a otras funciones, para cumplir la función de protección de datos personales y para dar trámite a las solicitudes de los titulares, para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la Ley 1581 de 2012.

