Aviso de Privacidad

Seguro de vehículos

Quálitas Compañía de Seguros, S.A. · Ley para la Protección de Datos Personales de El Salvador

¿QUÉ INFORMA?	Cómo Quálitas recopila, usa, protege y conserva los datos personales de quienes se relacionan con ella en el seguro de vehículos: solicitantes de cotización, contratantes, asegurados, conductores, beneficiarios, terceros afectados o reclamantes, testigos y representantes; con quiénes pueden compartirse esos datos; y los medios disponibles para ejercer los derechos ARCO-POL o revocar el consentimiento cuando corresponda.

1 RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS, SOCIEDAD ANONIMA, que puede abreviarse QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A., sociedad salvadoreña, del domicilio del distrito de San Salvador, municipio de San Salvador Centro, departamento de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria 0614-120508-102-4 (en adelante, "Quálitas" o "el Responsable"), es responsable del tratamiento de los datos personales que recaba en el desarrollo de sus operaciones de seguro de vehículos, incluidas la cotización, suscripción, emisión y administración de pólizas, la inspección de vehículos y la atención de siniestros e indemnizaciones.

Dirección	89 Avenida Norte y Calle del Mirador, Torre 2, Local 112, World Trade Center, Colonia Escalón, San Salvador, San Salvador Centro, San Salvador		
Correo de privacidad	legal@qualitas.com.sv	**Teléfono**	2535-9100
Sitio web	https://www.qualitas.com.sv		
Delegado de Protección de Datos Personales	Lic. Josue Karlos Vladimir Araniva Garcia, Subgerente Legal (legal@qualitas.com.sv; tel. 2535-9100)		

2 DATOS PERSONALES QUE PODEMOS TRATAR

Quálitas aplicará el principio de minimización y tratará únicamente los datos suficientes, pertinentes y no excesivos para la finalidad informada (Art. 5 literal d), y solo aquellos que tengan relación directa con los servicios de seguro que presta o prestó al titular (Art. 32). Dependiendo de la relación con el titular, podrán tratarse las siguientes categorías:

Categoría	Datos comprendidos
Identificación	Nombre y apellidos, firma, DUI, pasaporte, NIT u otros datos de identificación cuando sean necesarios.
Contacto	Número telefónico, correo electrónico, domicilio, dirección para facturación y datos de contacto utilizados en WhatsApp u otros canales.
Del vehículo y del riesgo asegurado	Marca, modelo, año, placa, números de chasis y motor, uso declarado, conductores habituales, datos de licencia de conducir cuando sean requeridos, fotografías e informes de inspección, en la medida en que se vinculen a una persona identificable.
Contractuales, de la póliza y de facturación	Solicitudes, pólizas, endosos, renovaciones, comprobantes, NIT/NRC cuando aplique y demás información necesaria para documentar la relación.

Relativos a siniestros	Descripción, fecha y lugar del hecho; declaraciones; fotografías y videos; datos de conductores, terceros involucrados y testigos; informes o actas de autoridades; presupuestos de reparación e informes de ajustadores y peritos.
Financieros o de pago	Referencias de pago, datos bancarios estrictamente necesarios para el cobro de primas o el pago de indemnizaciones y comprobantes asociados a pagos o devoluciones.
Requeridos por la normativa de seguros	Incluida la información de debida diligencia que exija la normativa de prevención de lavado de dinero y de activos.
Digitales y técnicos	Dirección IP, registros de acceso, información del dispositivo, navegación y cookies cuando se utilicen canales digitales.

DATOS SENSIBLES: RELATIVOS A LA SALUD

Quálitas no solicita datos personales sensibles para la cotización y suscripción ordinaria del seguro de vehículos. Sin embargo, las coberturas que comercializa implican que, en la atención de siniestros con personas lesionadas, se traten **datos relativos a la salud** del asegurado, conductores, ocupantes o terceros afectados, tales como informes médicos, diagnósticos, constancias de incapacidad y facturas por servicios médicos (Art. 4 literal g; Art. 24 literal b).

En esos casos, Quálitas: (i) informará previamente al titular; (ii) obtendrá su consentimiento **por escrito, mediante firma autógrafa o su equivalente** (Art. 26, inciso final); (iii) le advertirá de su derecho a no proporcionarlos (Art. 37), haciéndole saber que la falta de la información podría limitar la evaluación de la reclamación que dependa de ella (Art. 27 literal c); y (iv) limitará su acceso a personal y encargados sujetos a deber de confidencialidad.

DATOS DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

Cuando en un siniestro resulten involucrados menores de edad, sus datos se tratarán garantizando su interés superior; el consentimiento será otorgado por sus padres, madres o representantes legales, atendiendo al principio de ejercicio progresivo de las facultades (Arts. 5 literal j, 26 y 42).

3 FUENTES DE OBTENCIÓN

Los datos pueden obtenerse directamente del titular mediante solicitudes, formularios físicos o electrónicos, contratos, correo electrónico, llamadas, WhatsApp, sitio web u otros canales autorizados. También podrán obtenerse del contratante de la póliza cuando este sea distinto del asegurado o del conductor; de intermediarios de seguros, cuando participen en la contratación; de ajustadores, peritos y talleres que intervengan en un siniestro; de terceros involucrados y testigos; de autoridades competentes; y de fuentes de acceso público, siempre que la ley lo permita.

Los datos obtenidos directamente de su titular se presumirán exactos y actualizados (Art. 5 literal a). Cuando los datos se reciban de una persona distinta del titular, Quálitas pondrá este aviso a disposición del titular para que conozca las condiciones del tratamiento (Art. 7).

4 FINALIDADES Y FUNDAMENTO LEGAL

El tratamiento se realizará conforme al principio de licitud (Art. 5 literal g). Las finalidades principales, su fundamento y la necesidad o no de consentimiento adicional son las siguientes (Art. 24 literales c y d):

Finalidad	Fundamento principal	Consentimiento adicional
Atender solicitudes de información y elaborar cotizaciones del seguro de vehículos.	Medidas precontractuales solicitadas por el titular (Art. 5 lit. g, num. 2).	No.
Evaluar el riesgo, inspeccionar el vehículo, suscribir, emitir, renovar y modificar la póliza y sus endosos.	Ejecución del contrato y medidas precontractuales (Art. 5 lit. g, num. 2; Art. 28 lit. f).	No.
Gestionar el cobro de primas, facturación, contabilidad y obligaciones tributarias.	Ejecución contractual y cumplimiento de obligaciones legales (Art. 5 lit. g, nums. 2 y 3).	No.
Recibir, ajustar y resolver reclamaciones por siniestros: inspección, peritaje, valuación de daños, reparación en talleres y pago de indemnizaciones.	Ejecución del contrato respecto del asegurado (Art. 5 lit. g, num. 2). Respecto de terceros afectados, interés legítimo de Quálitas en atender y resolver la reclamación (Art. 5 lit. g, num. 6).	No, salvo datos de salud: **Sí**, por escrito con firma autógrafa o equivalente (Art. 26).
Verificar la veracidad de la información de solicitudes y reclamaciones, gestionar salvamentos y ejercer las acciones de recuperación que la ley reconozca.	Interés legítimo, sin prevalecer sobre los derechos del titular; formulación y defensa de reclamaciones (Art. 5 lit. g, num. 6).	No.
Cumplir la normativa aplicable a las sociedades de seguros, la prevención de lavado de dinero y de activos, y atender requerimientos de autoridades competentes.	Cumplimiento de obligaciones legales (Art. 5 lit. g, num. 3).	No.
Mantener comunicaciones operativas (vencimientos, renovaciones, estado de reclamos) y atender consultas, quejas y reclamos.	Ejecución contractual, obligación legal o interés legítimo.	No.
Enviar publicidad, ofertas de otros productos, invitaciones, encuestas o comunicaciones promocionales no vinculadas a la póliza contratada.	Consentimiento del titular (Art. 5 lit. g, num. 1; Art. 32).	**Sí.** Revocable en todo momento.

Quálitas no utilizará los datos para finalidades distintas de las informadas. Si se proyecta una finalidad nueva, se informará previamente al titular y se solicitará una nueva autorización cuando resulte necesaria (Arts. 7, 32 y 34 literal a). El titular podrá oponerse en cualquier momento al tratamiento con fines de mercadotecnia directa (Art. 12).

5 DESTINATARIOS, ENCARGADOS Y TRANSFERENCIAS

Los datos podrán ser conocidos únicamente por personal autorizado de Quálitas y, cuando sea necesario, por proveedores que actúen como encargados del tratamiento por cuenta de Quálitas, como el proveedor de guarda y custodia de datos identificado en la sección 6, quienes deberán someterse a la ley, a los lineamientos de Quálitas y de la Entidad Rectora, y a deberes de confidencialidad y seguridad (Arts. 33, 34 y 36). También podrán comunicarse a autoridades competentes cuando exista una obligación o requerimiento legal.

QUÁLITAS NO VENDE NI TRANSFIERE SUS DATOS

Quálitas no vende ni comercializa datos personales y, a la fecha de este aviso, no realiza transferencias de datos personales a reaseguradoras ni a otras entidades, dentro o fuera de El Salvador. Si en el futuro resultara necesaria alguna transferencia, se realizará únicamente para fines directamente relacionados con el interés legítimo del titular o de Quálitas, con el consentimiento previo del titular, a quien se informará la finalidad y la identidad del cesionario, y mediante contrato que imponga al receptor, como mínimo, las mismas obligaciones de Quálitas (Arts. 40 y 41).

En particular, una eventual transferencia internacional solo se efectuaría hacia países u organismos que cumplan, como mínimo, los principios de protección de la ley o los estándares internacionales en la materia, con el consentimiento previo del titular salvo las excepciones previstas en instrumentos internacionales, y sería puesta en conocimiento de la Agencia de Ciberseguridad del Estado (Arts. 44 y 45).

6 ENCARGADOS O SUBCONTRATADOS DEL TRATAMIENTO

De conformidad con los Arts. 7 literal c y 24 literal h, se identifica la entidad que trata datos por cuenta de Quálitas:

Servicio / función	Entidad encargada	Datos de contacto / referencia
Guarda y custodia de los datos personales	GRUPO PBS – EL SALVADOR	Final Boulevard Santa Elena, Boulevard Orden de Malta, distrito de Antiguo Cuscatlán, municipio de La Libertad Este, departamento de La Libertad. Tel. 2211-3000

7 BASES DE DATOS Y PLAZO DE CONSERVACIÓN

Los datos se almacenan en bases de datos cuya guarda y custodia está a cargo de GRUPO PBS – EL SALVADOR, en su calidad de encargado del tratamiento identificado en la sección 6 (Art. 7 literales b y c).

Los datos se conservarán únicamente durante el tiempo necesario para las finalidades informadas (Art. 5 literal h) y durante los plazos contractuales, de prescripción de las acciones derivadas del contrato de seguro, tributarios, contables, regulatorios y de prevención de lavado de dinero y de activos que resulten aplicables. Concluidos dichos plazos, serán eliminados o anonimizados, o bloqueados cuando deban quedar a disposición de autoridades para la atención de posibles responsabilidades (Art. 11).

8 MEDIDAS DE SEGURIDAD

Quálitas aplicará medidas administrativas, técnicas y organizativas para garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos y prevenir su alteración, pérdida, consulta o tratamiento no autorizado, conforme a las medidas establecidas por la Entidad Rectora; estas medidas son igualmente obligatorias para sus encargados (Arts. 5 literal f y 36). Si ocurriera una vulneración de seguridad, Quálitas la notificará a la Agencia de Ciberseguridad del Estado, a la Fiscalía General de la República y a los titulares afectados en un plazo máximo de setenta y dos horas desde que tenga conocimiento de ella (Art. 25).

9 DERECHOS ARCO-POL

El titular, por sí o mediante representante con facultades suficientes, puede ejercer, cuando proceda, los siguientes derechos:

Derecho	En qué consiste
Acceso	Obtener la información que sobre sí mismo conste en las bases de datos de Quálitas, su uso, quiénes la han consultado y si ha sido compartida con otras entidades (Art. 8).

Rectificación	Solicitar la corrección o actualización de datos inexactos, incompletos o desactualizados (Art. 9).
Cancelación o supresión	Solicitar la eliminación de los datos en los casos del Art. 10; no procederá cuando su conservación sea necesaria para cumplir una obligación legal o para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones, entre otros supuestos legales.
Oposición	Solicitar el cese del tratamiento, incluida la elaboración de perfiles con fines comerciales o de mercadotecnia directa, salvo las excepciones del Art. 12.
Portabilidad	Recibir en formato estructurado, de uso común y lectura mecánica los datos que haya facilitado, o transmitirlos a otro responsable, cuando el tratamiento se funde en su consentimiento y se efectúe por medios automatizados (Art. 14).
Olvido	Solicitar la supresión de datos publicados en entornos electrónicos y de los enlaces que los contengan, cuando sean inadecuados, inexactos, no pertinentes o excesivos (Art. 10, inciso final).
Limitación	Solicitar la restricción del tratamiento en los supuestos del Art. 13.

Tratándose de datos de personas fallecidas, como puede ocurrir en siniestros con consecuencias fatales, sus herederos o sucesores podrán ejercer estos derechos acreditando dicha calidad (Art. 6).

10 CÓMO PRESENTAR UNA SOLICITUD ARCO-POL

Correo	legal@qualitas.com.sv	**Teléfono de orientación**	2535-9100
Atención presencial	89 Avenida Norte y Calle del Mirador, Torre 2, Local 112, World Trade Center, Colonia Escalón, San Salvador, San Salvador Centro, San Salvador		

La solicitud será dirigida a QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A., a través de su Delegado de Protección de Datos Personales, Lic. Josue Karlos Vladimir Araniva Garcia, e incluirá, como mínimo (Art. 18):

1	Nombre del titular o de su representante, domicilio y medio para recibir notificaciones.
2	Documentación que acredite la identidad del titular y, cuando corresponda, la representación.
3	Área o proceso relacionado con el tratamiento, si se conoce (por ejemplo, número de póliza o de reclamo).
4	Descripción clara y precisa de los datos involucrados, salvo cuando se ejerza el derecho de acceso.
5	Derecho ARCO-POL que desea ejercer y petición concreta; en el caso de acceso, la modalidad en que prefiere recibir la información.
6	Documentos o elementos que faciliten la localización de los datos.
7	Firma del titular o de su representante, o cualquier otro medio equivalente que permita establecer su anuencia.

Plazos, gratuidad y subsanación

Etapa	Regla	Base
Respuesta	Veinte días hábiles, prorrogables por causas justificadas por un periodo que no excederá de otros veinte días hábiles.	Art. 20

Prevención	Por una sola ocasión, para subsanar dentro de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación; de no hacerlo, se archivará sin perjuicio de presentar una nueva solicitud.	Art. 18
Incompetencia	Si Quálitas no fuere competente, lo hará saber al titular dentro de los cinco días hábiles posteriores a la recepción.	Art. 19
Negativa	Total o parcial, mediante resolución motivada notificada dentro de los tres días hábiles siguientes a su adopción.	Art. 22
Gratuidad	Solo podrán cobrarse costos de reproducción, certificación o envío, sin exceder el valor de los materiales o de la remisión; el envío electrónico no tiene costo.	Art. 23

Si el titular considera que su solicitud no fue atendida conforme a la ley, podrá presentar su denuncia ante la Agencia de Ciberseguridad del Estado (Arts. 9 y 31).

11 REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

Cuando el tratamiento se base en el consentimiento, el titular podrá revocarlo en cualquier momento, de forma expresa y sin efectos retroactivos, por los mismos canales indicados para los derechos ARCO-POL, mediante un trámite expedito, sencillo y gratuito (Art. 29). La solicitud será atendida dentro de cinco días hábiles contados a partir de su recepción y, si los datos son tratados por un encargado, este será informado dentro de los cinco días hábiles siguientes para que la ejecute de inmediato (Art. 30).

La revocación no afectará la licitud del tratamiento que Quálitas continúe realizando con base en otro fundamento legal, como la ejecución de la póliza o el cumplimiento de una obligación legal (Art. 29, inciso segundo).

12 COOKIES Y TECNOLOGÍAS SIMILARES

Si los canales digitales de Quálitas utilizan cookies u otras tecnologías de seguimiento, se informará su finalidad, duración y categoría mediante el mecanismo correspondiente y, cuando proceda, se habilitarán opciones para gestionar el consentimiento (Art. 24 literal i). Consulte la información correspondiente en: https://www.qualitas.com.sv/web/qsv/aviso-de-privacidad.

13 CAMBIOS AL AVISO DE PRIVACIDAD

Quálitas podrá modificar este Aviso de Privacidad para reflejar cambios legales, regulatorios, operativos o tecnológicos, incluidas las disposiciones que emita la Agencia de Ciberseguridad del Estado. Las actualizaciones se comunicarán a través del sitio web https://www.qualitas.com.sv/web/qsv/aviso-de-privacidad, indicando la fecha de la última actualización (Art. 24 literal g).

14 POLÍTICA DE PRIVACIDAD COMPLETA

Este aviso es consistente con la Política de Privacidad de Quálitas (Art. 24). Para consultar información ampliada sobre el tratamiento de datos personales, medidas de protección, encargados, transferencias y procedimientos internos, visite: https://www.qualitas.com.sv/web/qsv/aviso-de-privacidad.

15 CONSTANCIA DE RECEPCIÓN Y CONSENTIMIENTOS

Este aviso se comunica por escrito al titular al momento de otorgar su consentimiento (Art. 24, inciso final). Los consentimientos se otorgan de manera separada para cada finalidad que lo requiere (Art. 27 literales b y e):

☐ Declaro haber recibido y comprendido el presente Aviso de Privacidad.

☐ Autorizo el envío de publicidad, ofertas y comunicaciones promocionales no vinculadas a mi póliza. **(Opcional)**

☐ Autorizo el tratamiento de mis datos relativos a la salud para la atención de la reclamación n.° _____. **(Solo cuando aplique; requiere firma)**

Nombre del titular		**DUI**	
Firma		**Fecha**	__ /____ /____

Base normativa: Ley para la Protección de Datos Personales, Decreto Legislativo n.° 144, en particular sus principios rectores (Art. 5), derechos ARCO-POL y su ejercicio (Arts. 6 a 23), aviso de privacidad (Art. 24), notificación de vulneraciones (Art. 25), consentimiento y su revocación (Arts. 26 a 31), tratamiento de datos sensibles (Arts. 37 y 38) y transferencias (Arts. 40, 41, 44 y 45); así como la normativa aplicable a las sociedades de seguros y a la prevención de lavado de dinero y de activos, en lo pertinente. **Última actualización:** septiembre de 2026.