


Fecha	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
Octubre de 2023		Versión No. 02

Contenido

INTRODUCCION	2
1.CAPITULO DISPOSICIONES GENERALES.....	3
1.1.Articulo Legislación aplicable.....	3
1.2.Articulo ámbito de aplicación.....	3
1.3.Articulo Bases de datos.....	3
1.4.Articulo Objetivo.....	3
1.5.Articulo definiciones.....	4
1.6.Articulo principios.....	5
2.CAPITULO AUTORIZACION.....	6
2.1.Articulo Autorización.....	6
2.2.Articulo forma y Mecanismos para otorgar la autorización.....	7
2.3.Articulo contenido de la Autorización.....	7
2.4.Articulo prueba de Autorización.....	8
2.5.Artículo de privacidad.....	8
2.6.Articulo aviso de privacidad y las políticas de tratamiento de la información.....	8
3.CAPITULO DERECHOS Y DEBERES.....	9
3.1.Derechos de los titulares de la información.....	9
3.2.Deberes de INNOCORR S.A.S. en relación con el tratamiento de los datos personales.....	9

Fecha	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
Octubre de 2023		Versión No. 02

4.CAPITULO PROCEDIMIENTOS DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACION.....	12
4.1.Articulo Consultas.....	12
4.2.Articulo Reclamos.....	13
4.3.Implementación de procedimientos para garantizar el derecho a presentar reclamos	14
4.4.Articulo Supresión de datos.....	14
4.5.Revocatoria de la autorización.....	15
5.CAPITULO SEGURIDAD DE LA INFORMACION.....	16
5.1.Articulo Medidas de seguridad.....	16
5.2.Articulo implementación de las medidas de seguridad.....	16
6.CAPITULO DISPOSICIONES FINALES.....	16
6.1.Articulo área encargada de las solicitudes, consultas, rectificación, actualización, y supresión de datos.....	17
6.2.Articulo.....	17
7.ANEXO 1.....	17
7.1.MODELO AVISO DE PRIVACIDAD.....	17
8.REGISTRO DE REVISIONES.....	18

INTRODUCCION


I9NNOCORR S.A.S. con domicilio en la ciudad de Bogotá, en su calidad de responsable y encargado del tratamiento de los datos personales de sus clientes, da cumplimiento a los requisitos establecidos por la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013, Ley 2300 de 2023 y demás normas aplicables.

Los datos principales de INNOCORR S.A.S. son los siguientes:

Domicilio principal: Calle 93 A No 11-36 Piso 5 Bogotá.

Correo electrónico smpacheco@innocorr.com

Línea de atención al cliente Bogotá: +57 6015300053.

Fecha	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
Octubre de 2023		Versión No. 02

1. DISPOSICIONES GENERALES

1.1. Legislación aplicable

Este manual fue elaborado teniendo en cuenta las disposiciones contenidas en los artículos 15 y 20 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y el Decreto 1377 de 2013 “por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012”.

Ley 2300 de 2023 que busca proteger el derecho a la intimidad de los consumidores y regular la cantidad de mensajes publicitarios, canales y horarios en los que las personas pueden ser contactadas para realizar gestión de cobro o recibir información de carácter comercial.


1.2. Ámbito de aplicación

El presente Manual se aplica al tratamiento de datos de carácter personal y sensible que INNOCORR S.A.S. recoja en la gestión constante de sus negocios y que deban ser tratados para el desarrollo de su objeto social.

1.3. Bases de datos

Las políticas y procedimientos y contenidos en el presente manual aplican a las bases de datos que maneja INNOCORR S.A.S. y que serán registradas de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto 1377 de 2013, cuyo periodo de vigencia se contará desde la fecha de la autorización y hasta el término que resulte necesario razonable, de acuerdo con las finalidades que justificaron su tratamiento.

1.4. Objetivo

Fecha	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
Octubre de 2023		Versión No. 02

Por medio del presente manual se da cumplimiento a lo previsto en el literal **k** del artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 y a lo reglamentado en el decreto 1377 del 27 de Junio de 2013 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 de los titulares de la información.

De la misma forma dar cumplimiento a la Ley 2300 de 2023 que nos obliga a contar con autorización de los canales autorizados por las partes para la gestión comercial y de cobranzas, horarios de contacto para dichas gestiones excepciones, entre otros.

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

1.5. Definiciones

Para efectos de la aplicación de las reglas contenidas en el presente manual y de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 el Decreto 1377 de 2013 y Ley 2300 se entiende por:


- a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales
- b) **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.
- c) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- d) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- e) **Dato Privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima sólo es relevante para el titular.

Fecha	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
Octubre de 2023		Versión No. 02

- f) **Datos sensibles:** Se entiende por datos sensibles aquellos 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 de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de los partidos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- g) **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de los datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- h) **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 los datos.
- i) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de tratamiento.
- j) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de estos.
- k) **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.
- l) **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de estos 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.

1.6. Principios


Los principios que se establecen a continuación constituyen los parámetros generales que serán respetados por INNOCORR S.A.S. en los procesos de acopio, uso y tratamiento de los datos personales.

Fecha	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
Octubre de 2023		Versión No. 02

- a) **Principio de finalidad:** El tratamiento de los datos personales recogidos por INNOCORR S.A.S. debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la constitución y la ley, la cual debe ser informada al Titular.
- b) **Principio de libertad:** El tratamiento sólo puede llevarse a cabo con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin la previa autorización del Titular o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- c) **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- d) **Principio de transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener de INNOCORR S.A.S. en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- e) **Principio de acceso y circulación restringida:** 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.
- f) **Principio de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por parte de INNOCORR S.A.S., se deberá proteger mediante el uso de 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.
- g) **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales están obligados a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

2. AUTORIZACION

2.1. Autorización

Fecha	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
Octubre de 2023		Versión No. 02

La recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de datos personales por parte de INNOCORR S.A.S. requiere del consentimiento libre, previo e informado y expreso del Titular de estos. INNOCORR S.A.S., en su condición de responsable y encargado del tratamiento de datos personales, ha dispuesto los mecanismos necesarios para obtener la autorización de los titulares garantizando en todo caso que sea posible verificar el otorgamiento de dicha autorización, al igual que la autorización de los canales de contacto para la gestión comercial y de cobranza.

2.2. Artículo forma y mecanismos para otorgar la autorización

La autorización puede constar en un documento físico, electrónico o en cualquier otro formato que permita garantizar su posterior consulta, o mediante un mecanismo técnico o tecnológico idóneo mediante el cual se pueda concluir de manera inequívoca, que, de no haberse surtido una conducta del Titular, los datos nunca hubieren sido capturados y almacenados por INNOCORR S.A.S. La autorización del Titular es un requisito fundamental para que INNOCORR S.A.S. inicie cualquier clase de actividad comercial con el Titular. Por lo anterior, previo al uso de datos personales de los Titulares, INNOCORR S.A.S. deberá contar con las autorizaciones respectivas de los mismos, de conformidad con lo que establece la ley 1581 de 2012 y 2300 de 2023.

2.3. Artículo contenido de la Autorización

La Autorización del Titular es una declaración de que éste permite a INNOCORR S.A.S., el uso de sus datos personales o sensibles y que además deberá contener:

- a) Objeto de la autorización.
- b) Finalidad del Tratamiento de Datos Personales.
- c) Usuarios de la información.
- d) Transferencia Internacional de información a terceros países.
- e) Datos personales de niños, niñas y adolescentes.
- f) Responsables y encargados de la información.

Fecha	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
Octubre de 2023		Versión No. 02

g) Canales de contacto para gestión comercial y de cobranza.

2.4. Artículo prueba de Autorización

INNOCORR S.A.S. adoptará las medidas necesarias para mantener y conservar registros técnicos o tecnológicos idóneos de cuándo y cómo se obtuvo la autorización otorgada por los Titulares de datos personales para el tratamiento de estos.

2.5. Artículo de privacidad


El aviso de privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que es puesto a disposición del Titular las políticas de Tratamiento de sus datos personales. Por medio de este documento se informa al Titular sobre la existencia de las políticas de tratamiento de la información que le serán aplicables, la forma de acceder a las mismas de manera oportuna y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

El Aviso de Privacidad, como mínimo, deberá contener la siguiente información:

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

2.6. Artículo aviso de privacidad y las políticas de tratamiento de la información

INNOCORR S.A.S. conservará el modelo del aviso de privacidad que se transmitió a los Titulares mientras se lleve a cabo Tratamiento de datos personales y perduren las

Fecha	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
Octubre de 2023		Versión No. 02

obligaciones que de éste deriven. Para el almacenamiento del modelo, INNOCORR S.A.S. podrá emplear medios informáticos, electrónicos o cualquier otra tecnología.


3. CAPITULO DERECHOS Y DEBERES

3.1. 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:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a INNOCORR S.A.S.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a INNOCORR S.A.S. en su condición de responsable del Tratamiento de los datos.
- c) Ser informado por INNOCORR S.A.S., previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- d) 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 INNOCORR S.A.S.
- e) 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.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.
- g) Autorizar los canales de contacto para gestión comercial y de cobranza.

3.2. Deberes de INNOCORR S.A.S. en relación con el tratamiento de los datos personales.

Fecha	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
Octubre de 2023		Versión No. 02

INNOCORR S.A.S. tendrán presente en todo momento, que los datos personales son propiedad de los Titulares de la información y que solo ellas pueden decidir sobre los mismos. En este sentido, hará uso de ellos solo para aquellas finalidades para las que se encuentra autorizado debidamente, y respetando en todo caso la Ley 1581 de 2012 y Ley 2300 de 2023 sobre protección de datos personales.

De conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012 y Ley 2300 de 2023, INNOCORR S.A.S., se compromete a cumplir en forma permanente con los siguientes deberes en lo relacionado con el Tratamiento de datos personales:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- c) Realizar oportunamente, esto en los términos previstos en los artículos 14 y 15 de la Ley 1581 de 201, la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- d) Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012.
- e) 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.
- f) Abstenerse de circular información que este siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- g) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- h) 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.
- i) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

Fecha	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
Octubre de 2023		Versión No. 02

- j) Sólo podrán contactar a los consumidores mediante los canales que estos autoricen para tal efecto.
- k) Las prácticas de cobranza deberán realizarse de manera respetuosa y sin afectar la intimidad personal ni familiar del consumidor, dentro del horario de lunes a viernes y de 7:00 am a 7:00 pm, y sábados de 8:00 am a 3:00 pm, excluyendo cualquier tipo de contacto con el consumidor los domingos y días festivos.

Parágrafo 1. En caso de que el consumidor requiera ser contactado en horarios distintos a los establecidos en el presente artículo, deberá manifestarlo expresamente a través de un instrumento distinto al contrato o acto que rige la relación jurídica entre el consumidor y el gestor de cobranza y posterior a la suscripción del mismo.

Párrafo 2. Para actividades de mercadeo con personas naturales se debe consultar en la base de datos de Registro de Números Excluidos (RNE) de la página de Trámites CRC que el teléfono no cuente con restricción, en caso tal no podrá ser enviada información comercial por el número del móvil.

- l) En ningún caso, INNOCORR S.A.S. si gestiona cobranza de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación incluyendo a las personas naturales; podrán contactar a las referencias personales o de otra índole. Al avalista, codeudor o deudor solidario se le contactará en la misma condición que establece la presente ley.

Nota: lo dispuesto en este numeral se aplicará en los mismos términos a las relaciones comerciales entre los productores y proveedores de bienes y servicios privados o públicos y el consumidor comercial frente al envío de mensajes publicitarios a través de mensajes cortos de texto (SMS), mensajería por aplicaciones web, correos electrónicos y llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario.

- m) Cuando se realice una transacción comercial de bienes o servicios, o se ingrese a un edificio o local, no podrá obligarse al consumidor a aceptar recibir mensajes comerciales de ninguna índole, salvo aquellos asuntos estrictamente relacionados con el bien o servicio adquirido. Cuando se trate de promociones para alimentar bases de datos, el consumidor deberá saberlo y aceptarlo de manera explícita. El emisor del mensaje deberá habilitar y disponer de un mecanismo ágil, sencillo y eficiente para cancelar en cualquier momento la recepción de mensajes y correos,

Fecha	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
Octubre de 2023		Versión No. 02

siempre y cuando no exista el deber contractual de permanecer en la respectiva base de datos de cobro.

Parágrafo 2. En todo caso el envío de mensajes publicitarios a través de mensajes cortos de texto (SMS), mensajería por aplicaciones o web, correos electrónicos y que realicen Llamadas telefónicas de carácter comercial o publicitario, solo podrán hacerlo por dentro de los horarios establecidos en el numeral “k”.

- n) INNOCORR S.A.S. se abstendrá de adelantar gestiones de cobranza mediante visitas al domicilio o lugar de trabajo del consumidor financiero o de servicios.

NOTA: Lo previsto en el presente numeral, no será aplicable siempre y cuando exista autorización expresa del consumidor.


Lo previsto en el numeral “n”, no será aplicable cuando INNOCORR S.A.S. en su gestión de cobranza, no cuente con información actualizada de los canales autorizados y que los operadores de telefonía y empresas de mensajería físico o electrónico reporten imposibilidad de contactar o entregar los mensajes 01 consumidor destinatario, todo lo cual deberá constar en el registro respectivo.

- o) INNOCORR S.A.S. cuando adelante gestiones de cobranza deberá abstenerse de consultar al consumidor financiero el motivo del incumplimiento de la obligación.
- p) Se exceptúan de los medidos anteriores los contactos que tengan como finalidad informar al consumidor sobre confirmación oportuno de las operaciones monetarias realizadas, sobre ahorros voluntarios y cesantías, enviar información solicitada por el consumidor o generar alertas sobre transacciones fraudulentas, inusuales o sospechosas.

4. CAPITULO PROCEDIMIENTOS DE ACCESO, CONSULTA Y RECLAMACION

4.1. Artículo 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. INNOCORR S.A.S. garantiza el derecho de acceder y conocer si

Fecha	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
Octubre de 2023		Versión No. 02

su información personal está siendo objeto de tratamiento por parte de INNOCORR S.A.S., así como el alcance, condiciones y generalidades de dicho Tratamiento. De esta manera INNOCORR S.A.S. debe garantizar al Titular el derecho de acceso a través de los siguientes canales:

- a) Mediante petición escrita en forma de derecho de petición el cual deberá dirigirse a INNOCORR al e-mail: smpacheco@innocorr.com

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de esta. 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 la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

4.2. Artículo Reclamos

De conformidad con el establecido en el artículo 15 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 establecidos por la Ley 1581 de 2012 y Ley 2300, podrán presentar un reclamo ante INNOCORR S.A.S. mediante los canales señalados en el Artículo anterior, el cual será tramitado siempre que la reclamación reúna los siguientes requisitos:

- a) El reclamo lo podrá presentar el Titular informando lo siguiente:
 - Número de identificación del Titular.
 - Descripción de los hechos que dan lugar al Reclamo.
 - Dirección para responder
 - Documentos que se requieran para hacer valer la reclamación.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo 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.

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

Fecha	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
Octubre de 2023		Versión No. 02

- b) Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "en trámite" y el motivo de este, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- c) El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

4.3. Implementación de procedimientos para garantizar el derecho a presentar reclamos


En cualquier momento y de manera gratuita el Titular, sus causahabientes o su representante (presentando poder en original) podrán solicitar a INNOCORR S.A.S. la rectificación, actualización o supresión de sus datos personales, mediante los canales establecidos anteriormente, informando lo siguiente:

- a) El nombre y domicilio del Titular o cualquier otro medio para recibir la respuesta.
- b) Los documentos que acrediten la identidad o la representación legal del representante del Titular.
- c) La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer alguno de sus derechos.
- d) Se debe indicar las correcciones a realizar por INNOCORR S.A.S.

Parágrafo Primero: En los eventos en que un interesado ajeno al Titular solicite rectificar la información y no acredite en que calidad está presentando la solicitud, INNOCORR S.A.S. tendrá por no presentada la solicitud.

Parágrafo Segundo: INNOCORR S.A.S. tiene la obligación de rectificar y actualizar a solicitud del Titular, la información de éste que resulte incompleta o inexacta

4.4. Artículo Supresión de datos

Fecha	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
Octubre de 2023		Versión No. 02

El Titular tiene el derecho en todo momento, de solicitar a INNOCORR S.A.S., la supresión (eliminación) de sus datos personales cuando:

- a) Considere que los mismos no están siendo tratados conforme a los principios, deberes y obligaciones previstas en la Ley 1581 de 2012.
- b) Hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para la finalidad para la cual fueron recolectados.
- c) Se haya superado el periodo necesario para el cumplimiento de los fines para los que fueron recolectados.

Esta supresión implica la eliminación total o parcial de la información personal de acuerdo con lo solicitado por el Titular en los registros, archivos, bases de datos o Tratamiento realizados por INNOCORR S.A.S.

Parágrafo Primero: INNOCORR S.A.S. podrá negar la solicitud de supresión cuando el dato sea necesario en atención al deber legal que le asiste al Titular que tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos de INNOCORR S.A.S. Igualmente, INNOCORR S.A.S. podrá negar la supresión del dato, cuando su eliminación obstaculice actuaciones judiciales o administrativas o cuando los datos sean necesarios para proteger los intereses jurídicamente tutelados del Titular.

4.5. Revocatoria de la autorización

Los Titulares de los datos personales pueden revocar el consentimiento al tratamiento de sus datos personales en cualquier momento siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual, mediante los canales establecidos anteriormente.

Se deberá tener en cuenta que existen dos modalidades en las que la revocación del consentimiento puede darse. La primera puede ser sobre la totalidad de las finalidades consentidas, esto es, que INNOCORR S.A.S. deba dejar de tratar por completo los datos del titular; la segunda, puede ocurrir sobre tipos de tratamiento determinados, como para fines comerciales o educativos.

Por lo anterior, será necesario que el Titular al momento de elevar la solicitud de revocatoria indique en esta si la revocación que pretende realizar es total o parcial.

Fecha	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
Octubre de 2023		Versión No. 02

5. CAPITULO SEGURIDAD DE LA INFORMACION

5.1. Artículo Medidas de seguridad


Según lo establecido en la Ley 1581 de 2012, INNOCORR S.A.S. adoptará 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.

5.2. Artículo implementación de las medidas de seguridad

INNOCORR S.A.S. mantendrá protocolos de seguridad de obligatorio cumplimiento para el personal con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información. El procedimiento deberá considerar como mínimo los siguientes aspectos:

- a) Ámbito de aplicación del procedimiento con especificación detallada de los datos protegidos.
- b) Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares encaminados a garantizar el nivel de seguridad exigido en la Ley 1581 de 2012.
- c) Funciones y obligaciones del personal.
- d) Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
- e) Procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación (back up) de los datos.
- f) Controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento de seguridad.

6. CAPITULO DISPOSICIONES FINALES

Fecha	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
Octubre de 2023		Versión No. 02

6.1. Artículo área encargada de las solicitudes, consultas, rectificación, actualización, y supresión de datos

INNOCORR S.A.S. designa al área de Sistemas de Gestión y Riesgo para cumplir el trámite de solicitudes, consultas, rectificaciones, actualizaciones y supresión de datos por parte de los titulares. De ser necesario se hará con el apoyo de la Coordinación Legal.

6.2. Artículo

El presente manual rige a partir del 27 de junio de 2013 y con sus debidas actualizaciones.

7. ANEXO 1

7.1. MODELO AVISO DE PRIVACIDAD

Información de Contacto:

Corredores Colombianos de Seguros S.A. INNOCORR S.A.S.


Domicilio principal: Calle 93 A No 11-36 Piso 5. Bogotá.

Correo electrónico: smpaceco@innocorr.com

Línea de atención al cliente Bogotá: +57 6015300053.

INNOCORR S.A.S. como responsable del tratamiento de los datos personales de sus Consumidores compila, almacena, consulta, usa, comparte, intercambia, transmite, transfiere, circula, divulga y/o ofrece información de datos personales, durante la relación contractual, con posterioridad a ella y aunque no se llegare a formalizar una relación contractual, para llevar a cabo las finalidades enumeradas a continuación:

- Ofrecimiento, celebración, ejecución, gestión de contratos de seguros, intermediación de seguros, intermediación de reaseguros y/o servicios de consultoría en riesgos.
- Transferencia y transmisión de datos personales para la celebración y/o renovación de contratos de seguros. En este caso INNOCORR S.A.S. tomará las medidas

Fecha	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
Octubre de 2023		Versión No. 02

necesarias para que los receptores de los datos cumplan con el manual de políticas y procedimientos para el tratamiento de información.

- c) Contacto para realizar la vinculación como contratista o proveedor.
- d) Control y prevención del fraude, el lavado de activos y financiación del terrorismo.
- e) Elaboración de estudios técnico-actuariales, estadísticas y de técnica aseguradora.
- f) Elaboración de reportes a centrales de riesgo por incumplimiento de las obligaciones financieras derivadas de los contratos de seguros celebrados.
- g) Transferir y almacenar información a otros países diferentes a Colombia.

De acuerdo con el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 y lo referenciado en la Ley 2300 de 2023, los derechos que le asisten como Titular de datos personales son:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a INNOCORR S.A.S. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a INNOCORR S.A.S. S.A 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 y Ley 2300 de 2023.
- c) Ser informado por INNOCORR S.A.S., previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a sus datos personales.
- d) 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.
- e) 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.
- f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

INNOCORR S.A.S. ha creado un Manual de Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales en el que se definen, entre otros, los principios que cumplirán al transferir, recolectar, almacenar, usar y realizar cualquier actividad u operación con datos personales y los mecanismos para que los ejerzan. Este manual es compartido en las partes interesadas vía e-mail.

8. REGISTRO DE REVISIONES

Fecha	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	
Octubre de 2023		Versión No. 02

Versión	Fecha de revisión	Detalle de actualización
00	27 de junio de 2013	Creación del documento
01	23 de diciembre de 2019	Modificación general del manual. Se incluye el cumplimiento del numeral 2.3 de la Circular Externa No. 003 del 1 de agosto de 2018
02	11 de octubre de 2023	Se actualiza y se vincula la ley 2300 de 2023