
	PROCEDIMIENTO Y POLÍTICAS PARA LA ATENCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código:
		Aprobación: Julio 2021 Versión: 2

PROCEDIMIENTO Y POLÍTICAS PARA LA ATENCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

COFACE COLOMBIA S.A.

2021

	PROCEDIMIENTO Y POLÍTICAS PARA LA ATENCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código:
		Aprobación: Julio 2021
		Versión: 2

CONTENIDO

1. PRINCIPIOS

1.1. Alcance.....	3
1.2. Objetivos	3
1.3. Definiciones.....	3
1.4. Finalidad de las Bases de Datos	4

2. RESPONSABLES EN EL PROCESO

2.1 Encargado del tratamiento de Datos	4
2.2 Comité de Protección de Datos	5
2.3 Funcionario responsable del SAC	5
2.4 Funcionarios	5

3. SEGUIMIENTO Y CONTROL

4. DEBERES Y OBLIGACIONES DE COFACE COLOMBIA FRENTE A LOS DATOS PERSONALES

4.1 Protección de los datos	7
4.2 Tratamiento de los datos	7
4.3 Manejo bases de datos	8


5. DERECHO DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

6. ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DEL LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

6.1 Requisitos de la solicitud	9
6.2 Procedimiento de atención y respuesta	10

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

8. CONTROL DE VERSIONES

	PROCEDIMIENTO Y POLÍTICAS PARA LA ATENCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código:
		Aprobación: Julio 2021
		Versión: 2

1. PRINCIPIOS

1.1. Alcance

El procedimiento descrito en el presente documento, será de conocimiento de todos los funcionarios de Coface Colombia y en especial frente a la aplicación directa para aquellos procesos que involucren manejo de datos personales.

1.2. Objetivos

Dar a conocer a todos los funcionarios de Coface Colombia el procedimiento que se seguirá para la atención y tratamiento de los datos personales, y de cuando su titular requiere hacer uso de sus derechos frente al conocimiento, actualización, rectificación y revocación de sus datos a los cuales ha tenido acceso la Compañía.

1.3. Definiciones

Acceso: Es el derecho del titular de los datos personales para que obtenga información acerca del uso que se está dando a sus datos

Base de Datos: Conjunto de información entre la que se encuentran los datos personales que son objeto de tratamiento

Cliente: Es toda persona natural o jurídica con quien Coface Colombia, establece y mantiene una relación contractual o legal para el suministro de cualquier producto o servicio en desarrollo de su objeto social

Datos personales: Es cualquier información que se relaciona con las personas naturales, que las identifica y que las hace identificables

Empleado: Son aquellas personas naturales que se obligan a prestar un servicio a otra persona, natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración

Intermediario: Persona natural o jurídica que media entre dos o más partes para que se llegue a un acuerdo o negocio que presta ofrece Coface Colombia.


Proveedor: Toda persona natural o jurídica con la cual la Compañía establece y mantiene una relación contractual/comercial para el suministro de un bien o prestación de un servicio

Rectificación: Es el derecho del titular de los datos a que se modifiquen o aclaren los datos que no sean correctos o estén incompletos

Revocación: Es el derecho del titular de los datos a oponerse a que sus datos personales sean tratados

Supresión/ Eliminación: Es el derecho del titular de los datos a solicitar excluir los datos que están siendo utilizados, a solicitar el “olvido” de los datos personales

Titular de datos: Es la persona natural a quien le pertenecen los datos personales que son objeto de tratamiento

	PROCEDIMIENTO Y POLÍTICAS PARA LA ATENCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código:
		Aprobación: Julio 2021
		Versión: 2

Tercero: toda persona que, sin tener una relación comercial o contractual con la Compañía, tiene algún tipo de interés legítimo.

Tratamiento: Es toda operación o conjunto de operaciones efectuadas sobre los datos personales

1.4. Finalidad de las bases de datos


El recaudo de Datos Personales por parte de Coface Colombia, tendrá las siguientes finalidades:

1. El trámite de la solicitud de vinculación como cliente, intermediario, proveedor y empleado
2. El proceso de negociación de contratos con Coface Colombia. incluyendo la determinación de primas y la evaluación de riesgos.
3. La ejecución y el cumplimiento de los contratos que celebren.
4. La liquidación y pago de siniestros.
5. La gestión integral del seguro contratado.
6. El cumplimiento de requisitos para acceder al Sistema General de Seguridad Social Integral.
7. La elaboración de estudios técnico-actuariales, estadísticas, encuestas, análisis de tendencias del mercado y, en general, estudios de técnica aseguradora.
8. Envío de información relativa a la educación financiera, encuestas de satisfacción de clientes y ofertas comerciales de seguros, así como de otros servicios inherentes a la actividad aseguradora.
9. Intercambio de información tributaria en virtud de tratados y acuerdos internacionales suscritos por Colombia.
10. El control y la prevención del fraude.
11. La prevención y control del lavado de activos y la financiación del terrorismo.

2. RESPONSABLES EN EL PROCESO

2.1 Encargado del Tratamiento de Datos. Tendrá a cargo las siguientes funciones:

- ✓ Promover el cumplimiento del proceso de atención y tratamiento de los datos personales
- ✓ Coordinar la administración de los riesgos asociados al tratamiento de los datos personales
- ✓ Servir de enlace y coordinador con las demás áreas de Coface Colombia, para asegurar una implementación del programa de atención de tratamiento de datos.
- ✓ Impulsar una cultura de protección de datos dentro de Coface Colombia.
- ✓ Mantener un inventario de las bases de datos personales en poder de Coface Colombia.
- ✓ Registrar las bases de datos de Coface Colombia en el registro nacional de bases de datos y actualizar el reporte atendiendo a las instrucciones que sobre el particular emita la Superintendencia Financiera de Colombia
- ✓ Realizar capacitaciones y refuerzos generales relacionadas con la protección de datos personales para todos los empleados de Coface Colombia, así como

	PROCEDIMIENTO Y POLÍTICAS PARA LA ATENCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código:
		Aprobación: Julio 2021
		Versión: 2

entrenamientos específicos a nuevos empleados y para aquellos que por el desarrollo de su función tengan mayor interacción con los datos personales.

- ✓ Velar por la implementación de las recomendaciones emitidas por los entes de control.
- ✓ Acompañar y asistir a Coface Colombia en la atención de las visitas y los requerimientos que realice la Superintendencia de Industria y Comercio
- ✓ Todas aquellas funciones no enumeradas pero que hacen parte del gestión al proceso de tratamiento de datos

2.2 Comité de Protección y Tratamiento de Datos: Tendrá a cargo las siguientes funciones:


- ✓ Proponer y aprobar planes de acción para mejorar el proceso de atención y tratamiento de los datos personales de los Titulares.
- ✓ Seguimiento y control a los riesgos identificados en el proceso de atención y tratamiento de los datos personales.
- ✓ Seguimiento y control a las recomendaciones emitidas por los Entes de Control, y garantizar el cumplimiento a los planes de acción
- ✓ Realizar seguimiento a las solicitudes recibidas por los Titulares de los datos.
- ✓ Revisar el reporte que se presentará con el informe de Compliance al Comité de Auditoría, sobre la gestión realizada frente a la atención y tratamiento de los datos personales.
- ✓ Velar por el cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidos en el Manual de Procesos y tratamiento de datos personales
- ✓ Velar por el cumplimiento de las políticas, normas y conductas definidas por el Grupo, la Región o los Reglamentos Internos.
- ✓ Seguimiento al cumplimiento del programa de capacitación

2.3 Responsable del SAC: Tendrá las siguientes funciones:

- ✓ Reportar al encargado del tratamiento de los datos, cualquier solicitud recibida y que este relacionada con el tratamiento de datos personales de algún Titular
- ✓ Atender los requerimientos del encargado del tratamiento de los datos

2.4 Funcionarios: Tendrán a cargo las siguientes funciones:

- ✓ Dar cumplimiento al presente documento y demás anexos relacionados con el tratamiento de datos personales
- ✓ Dar cumplimiento a la normativa relacionada con el tratamiento de los datos personales
- ✓ Asistir a las capacitaciones y refuerzos realizados por el encargado del tratamiento de datos
- ✓ Reportar al encargado del tratamiento de los datos, cualquier irregularidad identificada en el proceso a cargo y que este relacionada con el manejo y tratamiento de los datos personales

	PROCEDIMIENTO Y POLÍTICAS PARA LA ATENCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código:
		Aprobación: Julio 2021
		Versión: 2

3. SEGUIMIENTO Y CONTROL


Como parte del seguimiento y control al procedimiento de atención y tratamiento de datos personales, se tendrá las siguientes actividades:

- ✓ De forma semestral, sesionará el comité de Protección y Tratamiento de Datos con el fin de revisar el proceso y todas aquellas solicitudes que se hubieran presentado en relación con el tratamiento de datos personales.
- ✓ De forma semestral, se reportará al Comité de Auditoría de la Compañía, las novedades del proceso y solicitudes recibidas frente al tratamiento de datos, dentro del informe de gestión Compliance.
- ✓ De forma mensual, el encargado del tratamiento de datos solicitará al funcionario responsable del SAC, de la Vicepresidencia Comercial, reporte de las PQRS recibidas, a fin de validar la existencia de solicitud asociada al tratamiento de datos personales

4. DEBERES Y OBLIGACIONES DE COFACE COLOMBIA FRENTE A LOS DATOS PERSONALES

Coface Colombia tendrá los siguiente deberes y obligaciones:

1. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio de sus derechos.
2. Solicitar y conservar copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
3. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
4. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
5. Garantizar que la información que se suministre al encargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
6. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al encargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada se mantenga actualizada.
7. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al encargado del tratamiento.
8. Suministrar al encargado del tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en el presente documento.
9. Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
10. Tramitar las consultas, reclamos y solicitudes formulados en los términos señalados en la ley o en el presente documento.
11. Adoptar un Manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de Ley 1581 de 2012 y en especial, para la atención de consultas, reclamos y solicitudes.
12. Informar al encargado del tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la solicitud y no haya finalizado el trámite respectivo.

	PROCEDIMIENTO Y POLÍTICAS PARA LA ATENCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código:
		Aprobación: Julio 2021
		Versión: 2

13. Informar, a solicitud del Titular, sobre el uso dado a sus datos.
14. Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
15. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

De otra parte, Coface Colombia reconoce que los datos personales son de propiedad de las personas a las que se refieren y solamente ellas pueden decidir sobre los mismos. Por lo tanto, la Compañía hace uso responsable de los datos a los cuales tiene acceso y solamente hace uso de ellos para la finalidad para la que se encuentra debidamente facultada y autorizada por el titular de los datos o por la Ley cuando así requiera.

Coface Colombia da estricto cumplimiento a la Ley de protección de datos personales y demás normativa que regula esta materia.

4.1 Protección de los datos

Coface Colombia incluye en sus contratos con clientes, proveedores, intermediarios, y empleados, cláusulas con el fin de autorizar de manera previa el tratamiento de los datos personales que suministren para la ejecución de la relación comercial o contractual con la Compañía.

Se reportará de forma inmediata o en un plazo no mayor a veinticuatro horas (24) a la autoridad local correspondiente y al Grupo Coface conforme a las políticas definidas para tal fin, cualquier incidente de fuga de información, daño informativo, violación de datos personales, comercialización de datos, incidentes de seguridad y cualquier otra conducta que pueda vulnerar los derechos de las personas que han suministrado sus datos personales a la Compañía.


De otra parte, Coface Colombia cuenta con mecanismos de seguridad de la información y herramientas para resguardar y proteger las bases de datos de la Compañía, garantizando siempre la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Todo conforme a la normativa actual relacionada con protección de datos personales y reglas de Grupo Coface.

Finalmente, la Compañía lleva a cabo procesos de capacitación y concientización a todos los funcionarios, respecto de los conceptos, importancia, finalidad y controles frente a la protección de datos a los que tenga acceso cada funcionario por la labor a desarrollar en la Compañía.

4.2 Tratamiento de los datos

Coface Colombia trata los datos personales previa autorización de su titular conforme a los principios y obligaciones señalados en las normas de protección de datos personales y normativa que regula esta materia, al igual que da cumplimiento a las reglas del Grupo Coface, procedimiento disponible e informado a los titulares de los datos personales a través de la página de la Compañía <https://www.coface.com.co/> en su aviso de privacidad y políticas de tratamiento de datos personales.

Coface Colombia, realizará operaciones o conjunto de operaciones que incluyen recolección de datos, su almacenamiento, uso circulación y/o supresión. Este

	PROCEDIMIENTO Y POLÍTICAS PARA LA ATENCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código:
		Aprobación: Julio 2021
		Versión: 2

tratamiento de datos se realizará exclusivamente para las finalidades autorizadas y previstas en el presente documento. De la misma forma se realizará tratamiento de datos personales cuando exista una obligación legal o contractual para ello.

4.3 Manejo bases de datos

Coface Colombia, dará manejo responsable a los datos personales a los que tenga acceso en virtud de la relación comercial o contractual con clientes, intermediarios, proveedores, empleados o terceros, y realizará las actualizaciones correspondientes ante la Superintendencia de Industria y Comercio o autoridad que corresponda dispuesta por el Gobierno Nacional para la protección de los datos personales.


Las bases de datos que maneja la Compañía, están identificadas y protegidas conforme a las normas de seguridad de la información, normas aplicables al tratamiento y protección de datos personales y reglas de Grupo Coface.

Las bases de datos de Coface Colombia tendrán un periodo de vigencia que corresponda a la finalidad para el cual se autorizó su tratamiento o en su defecto diez (10) años.

5. DERECHO DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

Coface Colombia respetará en todo momento los derechos de los titulares de datos personales que son:

1. Conocer, acceder, actualizar y rectificar, los datos personales, frente a la autorización que tenga a Coface Colombia, como encargado del tratamiento de datos. 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.
2. Solicitar prueba de la autorización otorgada, o cualquier otra que suscriba el titular de los datos personales para el efecto, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento de datos de conformidad con la ley como lo son: a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial. b) Datos de naturaleza pública. c) Casos de urgencia médica o sanitaria. d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos. e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.
3. Ser informado por Coface Colombia, previa solicitud, respecto del uso que les ha dado a los datos personales suministrados.
4. Presentar ante la autoridad competente quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.
5. 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 Autoridad Competente haya determinado que en el tratamiento Coface Colombia o Encargados del tratamiento de datos personales, han incurrido en conductas contrarias a la Ley y a la Constitución. La revocatoria procederá siempre y cuando no exista la obligación legal o contractual de conservar el dato personal.
6. Acceder en forma gratuita a los datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

	PROCEDIMIENTO Y POLÍTICAS PARA LA ATENCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código:
		Aprobación: Julio 2021
		Versión: 2

6. ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DEL LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Todo cliente, empleado, intermediario, proveedor o tercero, tiene derecho a solicitar a la Compañía, el conocimiento, acceso, actualización, rectificación, corrección, revocación y supresión de los datos personales a los que tiene acceso Coface Colombia.

El trámite para ejercer los derechos frente a los datos personales, podrá adelantarse a través de los siguientes medios, y no tendrá ningún costo para el titular:

Diligenciando formulario de solicitud de conocimiento, acceso, actualización, rectificación corrección, revocación y supresión, el cual se encuentra disponible en la página web de la Compañía y enviándolo a:

- buzón de correo electrónico: atencionalcliente.colombia@coface.com o coface_dpo@coface.com,
- radicándolo en las oficinas de la Compañía.

6.1 Requisitos de la solicitud


Coface Colombia reconoce a los titulares de los datos personales todos sus derechos, y garantiza que los mismos son tratados conforme a la política de privacidad y tratamiento de datos personales disponible en <https://www.coface.com.co/>.

Para dar correcta atención a las solicitudes de los titulares de los datos, se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- ✓ El titular de los datos personales, deberá acreditar su identidad adjuntando copia del documento de identificación (cédula de ciudadanía, cédula de extranjería, o documento equivalente) que haya sido suministrado para el tratamiento de datos a Coface Colombia.
- ✓ En caso de presentarse solicitud por representación, deberá acreditarse dicha condición y firma autorizada por el titular de los datos por parte de Notario Público o autoridad equivalente.
- ✓ El titular de los datos o su representante y/o apoderado debe indicar las correcciones a realizar, aportando la documentación que de evidencia del cambio.
- ✓ El titular de los datos o su representante y/o apoderado cuando presente solicitud de corrección, rectificación y/o revocación al tratamiento de sus datos, debe acreditar la existencia de los motivos que justifican su solicitud.
- ✓ El titular de los datos o su representante y/o apoderado cuando presente solicitud, deberá relacionar datos de contacto para dar respuesta oportuna.

6.2 Procedimiento de atención y respuesta

Una vez recibida la solicitud del titular de los datos, el funcionario responsable del tratamiento de datos en Coface Colombia, validará que la solicitud cumpla con los requisitos mencionados.

	PROCEDIMIENTO Y POLÍTICAS PARA LA ATENCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código:
		Aprobación: Julio 2021
		Versión: 2

En caso de contar con la información completa, se incluirá en la base de datos creada para tal fin, en un término no mayor a un día hábil siguiente a su recepción.

Posteriormente se procederá con el análisis del caso para dar respuesta máxima de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo. Si no fuere posible atender la solicitud en el mencionado término, se deberá informar al interesado los motivos de la demora y la fecha proyectada de respuesta, que en ningún caso podrá ser superior a cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término para su respuesta.

Si la solicitud no se encuentra completa, deberá informarse al titular de los datos dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción, para que subsane o complete la información. Si transcurridos dos (2) meses desde la fecha en que se requirió completar o subsanar la información no se obtiene respuesta, se entenderá que el titular ha desistido de la solicitud.

Finalmente habrá que tener en cuenta que, si Coface Colombia no es la competente para dar respuesta a la solicitud, se tendrá dos (2) días hábiles para enviar la información a la entidad o autoridad competente.

La respuesta a cada solicitud, deberá realizarse a través de correo certificado si se ha realizado de forma física la solicitud, o a través de confirmación de correo electrónico si se ha realizado a través de los demás medios de atención.


Todas las solicitudes de atención y respuesta de los titulares de los datos, deberán ser almacenadas en la carpeta del proceso de GDPR de la Compañía

6.3 Proceso particular frente a las solicitudes relacionadas con datos personales

Rectificación y/o actualización de datos: Coface Colombia actualizará y rectificará los datos del titular conforme a la solicitud recibida en todos los registros y archivos donde se haya capturado la información del titular de los datos. El responsable del proceso validará con las áreas encargadas el trámite para dar cumplimiento.

Supresión o eliminación de datos: Coface Colombia realizará el proceso de eliminación supresión de los datos del titular de los registros y archivos donde se haya capturado la información del titular de los datos, no obstante, si existe o se mantiene algún deber legal o contractual con la Compañía o entidades judiciales o administrativas, la información debe mantenerse por la condición especial y no podrá suprimirse o eliminarse de forma definitiva de los registros de la Compañía. Esta situación deberá informarse al titular de los datos cuando se presente.

Revocar la autorización: El titular de los datos puede solicitar en cualquier momento la revocación de la autorización que ha dado para tratar sus datos personales, no obstante, habrá que validar que no exista vínculo contractual o relación comercial vigente que impida el correcto funcionamiento de la disposición legal o contractual. Puede manejarse la revocación de autorización parcial, cuando se trate de fines publicitarios o de estudios de mercado, para lo cual la revocación se hará de forma total frente a esa condición y se mantendrá para el fin que fue autorizado el tratamiento de los datos inicialmente.

	PROCEDIMIENTO Y POLÍTICAS PARA LA ATENCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	Código:
		Aprobación: Julio 2021 Versión: 2

Todas las solicitudes relacionadas con datos personales, serán revisadas en el Comité de Protección y Tratamiento de Datos para tomar los correctivos a que haya lugar.

DOCUMENTOS RELACIONADOS

El presente documento deberá leerse en conjunto con las Reglas de Grupo relacionadas con el RGDP, normas vigentes relacionadas con la protección y tratamiento de datos personales y siguientes documentos particulares:

- ✓ Reglamento Interno de trabajo
- ✓ Reglamento Comité de Protección y Tratamiento de Datos
- ✓ Código de Conducta de Coface
- ✓ Aviso de Privacidad
- ✓ Políticas de Seguridad de la Información
- ✓ Manual SAC
- ✓ Políticas Gestión PQRS
- ✓ Formato de solicitud para el acceso, actualización, rectificación, revocación y supresión de datos personales

CONTROL DE VERSIONES

ACTIVIDAD	FECHA	VERSIÓN	ACTUALIZADO POR
Creación del documento	Febrero 2020	0.1	Maria Paula Segura (Legal & Compliance Officer)
Actualización de definiciones, políticas, procesos y responsables en el sistema	Julio 2021	02	Maria Paula Segura (Legal & Compliance Officer)