



inDenova

by  Lleida.net®

Proyecto	Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)
Título	Política Privacidad Indenova Sucursal Colombia

Realizado por	INDENOVA S.L.U.		
Dirigido a	Personal Interno y Externo		
Documento	ORG-220100.2272216		
Fecha	22/07/2022	Versión	1



UNE-EN ISO 9001

ER-1140/2011



ISO/IEC 33000

NMS-0009/2012



UNE-ISO/IEC 27001

SI-0024/2013



ES-1140/2011

Carrera 82 No.46 a- 93
Local 1
Bogotá, Colombia
Tel. (+57) 1 443 08 10
colombia@indenova.com
<https://www.indenova.com>



Datos del documento

Nombre completo del documento	Política Privacidad Indenova Sucursal Colombia "Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)"
Confidencialidad del documento	Alta
Tipo de documento	DOC - Documento
Fecha de entrega según contrato/compromiso	22/07/2022
Fecha real de entrega	22/07/2022

Autor/a	Nombre: Carlos Andres Jodre Unda e-mail: carlos.jodre@indenova.com
Revisor/a	Nombre: Jordi Gisbert e-mail: jgisbert@indenova.com

Resumen

Este documento constituye la política de privacidad de Indenova Sucursal Colombia.



Historia del documento

Revisión	Fecha	Motivo de la modificación	Responsable
1.0	22/07/2022	Creación del documento.	Carlos Andres Jodre Unda



1	INFORMACIÓN GENERAL DE LA COMPAÑÍA INDENOVA	5
2	ÁMBITO DE APLICACIÓN DE ESTA POLÍTICA.....	5
3	DEFINICIONES PRINCIPALES	5
4	PRINCIPIOS.....	8
5	TRATAMIENTO Y FINALIDADES	9
6	AUTORIZACIÓN	11
7	DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES	12
8	DATOS SENSIBLES.....	13
9	ÁREA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	13
10	PROCEDIMIENTOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES...	14
11	POLÍTICA DE SEGURIDAD	16
12	MODIFICACIONES	16
13	VIGENCIA.....	17



1 INFORMACIÓN GENERAL DE LA COMPAÑÍA INDENOVA

Indenova Sucursal en Colombia (en adelante, Indenova), NIT 900696027-1 y oficinas principales en CR 82 46 A 93 LC 1 Bogotá D.C, y teléfono de contacto +57 1 4430810 es una empresa comprometida con la protección de la privacidad, integridad, seguridad y confidencialidad de toda información de identificación, de contacto, datos sensibles y biométricos, y toda otra información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables (los "Datos Personales") tales como sus clientes, proveedores, empleados, contratistas, potenciales o actuales, y, en general, a todos los Titulares registrados en las bases de datos de Indenova, información ésta a la cual tiene acceso y procesa en el desarrollo de su actividad comercial.

Indenova realiza el Tratamiento de Datos Personales mediante actividades que incluyen la recolección, almacenamiento, administración, procesamiento, creación de bases de datos, circulación, segmentación, transferencia, transmisión, uso y/o utilización de los mismos.

Esta Política de Tratamiento de la Información exigida por el Decreto 1377 de 2013 (la "Política"), tiene la finalidad de informar a los Titulares cuáles son sus derechos legales respecto de sus Datos Personales, dar a conocer los mecanismos y procedimientos para hacerlos efectivos, dar a conocer quién es el encargado dentro de Indenova de atender las consultas, preguntas, reclamos y quejas y, finalmente, dar a conocer cuáles son las finalidades y los Tratamientos a los cuales serán sometidos los Datos Personales en el desarrollo de las actividades comerciales de Indenova.

2 ÁMBITO DE APLICACIÓN DE ESTA POLÍTICA

Esta Política se aplicará a todo Tratamiento de Datos Personales realizado en el territorio de la República de Colombia por parte de Indenova a través de sus empleados y, en lo que corresponda, de aquellos terceros con los que Indenova acuerde todo o parte de la realización de cualquier actividad relativa a, o relacionada con, el Tratamiento de Datos Personales de los cuales Indenova es Responsable (según se define más adelante).

La Política también se aplicará a los terceros con quienes Indenova eventualmente suscriba contratos de Transmisión (según se define más adelante), con el fin de que tales terceras personas conozcan las obligaciones que les aplicarán, las finalidades a las cuales se deben someter y los estándares de seguridad y confidencialidad que deben adoptar cuando realicen el Tratamiento por cuenta de Indenova.

3 DEFINICIONES PRINCIPALES

A continuación, se definen los términos más relevantes de esta Política:

ORG-220100.2272216 – Política Privacidad Indenova Sucursal Colombia Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)	Página 5/17
--	-------------



Término	Definición
Autorización	Es el consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento.
Autorizado	Indenova y todas las personas que por virtud de la Autorización y de esta Política, tienen legitimidad para realizar el Tratamiento.
Aviso de Privacidad	Es la comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de la Política, la forma de acceder a la misma, sus derechos y las finalidades del Tratamiento.
Base de Datos	Significa el conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de Tratamiento, cualquiera que fuere la modalidad de su formación, almacenamiento, organización y acceso.
Dato Personal	Es cualquier pieza de información de cualquier tipo, vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
Dato Público	Significa el Dato Personal calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
Dato Sensible	Es el Dato Personal que podría afectar la intimidad del Titular o cuyo uso indebido podría generar su discriminación, tales como aquellos que revelen afiliaciones sindicales, el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas, morales o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promuevan intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
Encargado	Es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento por cuenta del Responsable.
Habilitado	Es la legitimación que expresamente y por escrito mediante contrato o documento que haga sus veces, otorgue Indenova a terceros, en cumplimiento de la Ley aplicable, para el Tratamiento, convirtiendo a tales terceros en Encargados.
Legitimado	Son aquellas personas que pueden ejercer los derechos del Titular, tales como el Titular, acreditando su identidad por los medios que tenga a su



disposición, los causahabientes que acrediten esa calidad, el representante y/o apoderado acreditándose mediante apoderamiento o representación legal, los representantes de menores de edad Titulares y aquellos que, por estipulación a favor de otro o para otro, estén acreditados.

Ley Es la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377, la Sentencia C-748 de 2011, y la jurisprudencia de la Corte Constitucional relacionada con los datos personales, y cualquier regulación expedida por el gobierno reglamentando los preceptos legales, que se encuentren vigentes en el momento en que comience el Tratamiento por parte de Indenova, según dicha Ley sea modificada de tiempo en tiempo y dicha modificación aplique al Tratamiento realizado por Indenova.

Manual Es el documento en el cual están consignados las políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la Ley.

Política Es el presente documento en el cual está consignada la política de tratamiento de la información exigida por el Decreto 1377, el cual contiene las orientaciones y directrices en relación con la protección de datos personales.

Responsable Es toda persona cuyas actividades de Tratamiento de Datos Personales se sujetan al cumplimiento de esta Política por realizar actividades de decisión sobre las bases de datos que contienen Datos Personales.

Titular Es la persona natural a quien se refieren los Datos Personales, que podrán reposar en una Base de Datos, y quien es el sujeto del derecho al hábeas data.

Transferencia Es el Tratamiento que implica el envío de la información o de los Datos Personales a un receptor, que es Responsable y se encuentra fuera o dentro del país. En la Transferencia el receptor actuará en calidad de Responsable y no estará sujeto a los términos y condiciones de esta Política.

Transmisión Es el Tratamiento que implica la comunicación de los Datos Personales 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. En la Transmisión el receptor actuará en calidad de Encargado y se someterá a la Política y a los términos establecidos en el contrato de Transmisión.

Tratamiento Es toda operación y procedimiento sistemático, electrónico o no, que permita la recolección, conservación, ordenamiento, almacenamiento, modificación, relacionamiento, uso, circulación, evaluación, bloqueo, destrucción y, en general, el procesamiento de Datos Personales, así como su entrega a terceros a través de comunicaciones, consultas, interconexiones, cesiones, mensajes de datos.



4 PRINCIPIOS

En todo Tratamiento realizado por Indenova, ésta en calidad de Responsable, y sus Encargados y/o terceros a quienes se les Transmitan datos Personales, se dará cumplimiento a los principios establecidos en la Ley y en esta Política, con el fin de garantizar el derecho al hábeas data de los Titulares. Estos principios son:

Principio	Descripción
Acceso restringido	<p>Indenova no podrá poner a disposición Datos Personales para su acceso a través de Internet u otros medios de comunicación, a menos que se establezcan medidas técnicas y de seguridad que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas Autorizadas.</p> <p>Los Datos Personales 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 o que la información sea pública.</p>
Circulación restringida	<p>Los Datos Personales solo pueden ser Tratados por aquel personal de Indenova que cuente con Autorización para ello de acuerdo a lo establecido por ésta, o quienes dentro de sus funciones tengan a cargo la realización de tales actividades. No podrán entregarse Datos Personales a terceros, dentro o fuera del territorio de la República de Colombia, sin la Autorización o sin la suscripción de un contrato, en caso de que haya Transmisión.</p>
Confidencialidad	<p>El Tratamiento deberá someterse a estrictas exigencias de confidencialidad y, por tanto, las personas que intervengan en el mismo, deberán mantener la reserva de la información, incluso después de que se haya terminado el vínculo que dio origen al Tratamiento.</p>
Consentimiento	<p>El Tratamiento requiere la Autorización, por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, incluso mediante conductas inequívocas, según lo establecido por el Decreto 1377.</p>
Datos Sensibles y diligencia	<p>Los Datos Sensibles que se recolecten en el desarrollo de las actividades de Indenova, deberán ser tratados con la mayor diligencia para preservar su integridad, acceso restringido y seguridad.</p>
Finalidad	<p>Toda actividad de Tratamiento debe obedecer a las finalidades legítimas mencionadas en esta Política, y ser informadas al Titular al momento de obtener su autorización.</p>
Integridad	<p>El Dato Personal sometido a Tratamiento debe ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Cuando se esté en poder de Datos Personales parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, Indenova deberá abstenerse de Tratarlos o solicitar al Titular la completitud o corrección de la información. Indenova deberá</p>



hacer sus mejores esfuerzos para mantener la integridad de los Datos Personales que estén contenidos en sus Bases de Datos y la veracidad de los mismos, implementando medidas de verificación y actualización de los Datos Personales.

Seguridad

Indenova debe siempre realizar el Tratamiento utilizando las medidas técnicas y humanas y administrativas de seguridad, necesarias para mantener la confidencialidad y seguridad de los Datos Personales. Lo anterior con el fin de evitar que éstos sean adulterados, modificados, consultados, usados, accedidos, eliminados o conocidos por terceros no Autorizados. Indenova ajustará el Tratamiento a los estándares de seguridad que reglamenten en un futuro las autoridades competentes.

Separabilidad de las Bases de Datos

Indenova mantendrá de manera separada las Bases de Datos en las que tenga la calidad de Encargado, de aquellas en las que tenga la condición de Responsable.

Temporalidad

Indenova no usará los Datos Personales más allá del plazo razonable que exija la finalidad que fue informada al respectivo Titular e implementará las medidas tendientes a garantizar la supresión del Dato Personal cuando se haya agotado la finalidad para la cual fue recolectado.

Transparencia

Cuando el Titular lo solicite, Indenova deberá entregarle la información acerca de la existencia de los Datos Personales que le conciernan o sobre los que se encuentre Legitimado. La respuesta a la solicitud deberá otorgarse por el mismo medio o, al menos, por un medio similar al que utilizó el Titular para solicitar información y dentro de los términos establecidos por la Ley.

Tratamiento posterior

Todo Dato Personal que no sea Dato Público debe Tratarse por los Responsables y Encargados como confidencial y bajo los parámetros de seguridad que fije la Superintendencia de Industria y Comercio. A la terminación de dicho vínculo, tales Datos Personales deben continuar siendo Tratados de conformidad con la Política, el Manual y la Ley.

5 TRATAMIENTO Y FINALIDADES

Indenova, en el desarrollo de sus actividades mercantiles realizará el Tratamiento de Datos Personales, para las finalidades que se señalan a continuación y para aquellas finalidades que sean aceptadas por los Titulares en el momento de la recolección de sus Datos Personales. Estas finalidades serán también aplicables a todos los Encargados o terceros que tengan acceso a los Datos Personales por virtud de Ley, contrato u otro documento que los vincule con Indenova:



Finalidades

Corporativas y Administrativas

Proveer los servicios de automatización de procesos, la firma electrónica y onboarding digital.

Gestionar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables de Indenova.

Cumplir con los procesos internos de Indenova en materia de administración de proveedores y contratistas.

Entregar información a terceros para evaluación y clasificación de proveedores.

Realizar el proceso de archivo, actualización de sistemas, protección y custodia de información y Bases de Datos.

Realizar el análisis para el control y la prevención del fraude y de lavado de activos, incluyendo pero sin limitarse a la consulta y reporte a listas restrictivas y a centrales de información de riesgos financieros.

Administrar el recurso humano de Indenova, incluyendo pero sin limitarse a:

- La evaluación de los candidatos interesados en ser empleados de Indenova, solicitar referencias laborales la vinculación laboral a Indenova,
- Obtener antecedentes judiciales, fiscales y disciplinarios,
- Realizar estudios de seguridad durante su relación de empleado con Indenova
- Adelantar visitas domiciliarias procesos de capacitación,
- Realizar exámenes médicos generales,
- Realizar de evaluaciones de desempeño,
- Adelantar programas de bienestar social y salud ocupacional,
- Expedir certificaciones laborales,
- Suministrar referencias laborales en caso de ser solicitadas,
- Conformar el organigrama humano del personal que labora en Indenova,
- Conocer información familiar y de composición del hogar,
- Realizar el pago de nómina, parafiscales, seguridad social y todos los que la ley exija.

Adelantar campañas de actualización de datos para garantizar la integridad de los mismos

Adelantar investigaciones internas de conformidad con las diferentes políticas de la empresa en caso de actividades sospechosas que puedan afectar el buen nombre de Indenova (solo aplica a empleados o prestadores del servicio de Indenova).

Verificar, acceder y monitorear equipos de cómputo y herramientas tecnológicas a las que tenga acceso

Adelantar procesos de debida diligencia financiera, para el análisis e investigación del comportamiento financiero del empleado



Realizar actividades de video vigilancia en zonas de uso público, dentro y fuera de las instalaciones

Actividad comercial y de Mercadeo

Implementar canales de comunicación entre el cliente, proveedores y otras personas (naturales o jurídicas) relevantes para el desarrollo de la actividad comercial de Indenova.

Realizar encuestas y/o sondeos de opinión sobre productos y servicios.

Realizar actividades de mercadeo.

Realizar encuestas de satisfacción al cliente y calidad del servicio.

Generales

Complementar la información y, en general, adelantar las actividades necesarias para gestionar las solicitudes, quejas y reclamos presentados por los clientes de Indenova y por terceros, y direccionarlas a las áreas responsables de emitir las respuestas correspondientes.

Transmitir los Datos Personales a terceros con los cuales se hayan celebrado contratos con este objeto o se hayan suscrito documentos, tales como otrosíes o declaraciones, que permitan Transmitir los Datos Personales, para fines comerciales, administrativos y/u operativos.

Para dar cumplimiento a los fines mencionados anteriormente, a transferir, transmitir, trasladar, compartir, entregar, y/o revelar Datos Personales a terceros, dentro y fuera del territorio nacional, incluso a países que no proporcionen niveles adecuados de protección de Datos Personales.

Enviar las modificaciones a esta Política, así como la solicitud de nuevas autorizaciones para el Tratamiento de los Datos Personales.

Las demás finalidades que determine el Responsable en procesos de obtención de Datos Personales para su Tratamiento, con el fin de dar cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias, y al desarrollo de la actividad comercial de Indenova.

6 AUTORIZACIÓN

Todo Tratamiento debe estar precedido por la obtención de la Autorización. Para ello, previo a la recolección de los Datos Personales, Indenova y los Autorizados, deberán obtener la Autorización suscrita por el Titular y conservar una copia de este documento para consultas futuras.



7 DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

De acuerdo con la Ley, los Titulares tienen los siguientes derechos:

Derecho	Descripción
Actualización	Actualizar los Datos Personales que reposen en las Bases de Datos de Indenova para mantener su integridad y veracidad.
Conocimiento y Acceso	Conocer y acceder a sus Datos Personales frente a Indenova o los Encargados. Este acceso se hará de forma gratuita al menos una vez al mes.
Prueba	Solicitar prueba de la Autorización otorgada a Indenova, salvo que la Ley indique que dicha Autorización no es necesaria o que la misma haya sido validada con arreglo a lo establecido en el artículo 10 del Decreto 1377.
Queja	Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la Ley cuando se haya agotado el requisito de procedibilidad acudiendo en primera instancia a Indenova.
Rectificación	Rectificar la información y los Datos Personales que estén bajo el control de Indenova.
Revocación	Solicitar la revocatoria de la Autorización, siempre y cuando no exista un deber legal o una obligación de carácter contractual en cabeza del Titular con Indenova, según la cual tales Datos Personales deban permanecer en las Bases de Datos de Indenova.
Solicitud	Presentar solicitudes ante Indenova o el Encargado respecto del uso que les han dado a sus Datos Personales, y a que éstos le entreguen tal información.
Supresión	Solicitar la supresión de sus Datos Personales de las Bases de Datos de Indenova, siempre y cuando no exista un deber legal o una obligación de carácter contractual en cabeza del Titular con Indenova, según la cual tales Datos Personales deban permanecer en las Bases de Datos de Indenova.

Los Titulares podrán ejercer sus derechos de Ley y realizar los procedimientos establecidos en esta Política mediante la presentación de su cédula de ciudadanía o cualquier documento de identificación. Los menores de edad podrán ejercer sus derechos personalmente o a través de sus padres o los adultos que detenten la patria potestad o representación legal, quienes deberán



demostrarlo mediante la documentación pertinente. Asimismo, podrán ejercer los derechos del Titular todos los Legitimados presentando el documento respectivo.

8 DATOS SENSIBLES

En el marco de sus actividades mercantiles, Indenova puede recolectar y Tratar Datos Sensibles, tales como información médica, imágenes, fotografías y/o grabaciones de voz y en general, datos biométricos. También se podrán Tratar otros Datos Sensibles relativos a la salud, al sexo y cualquier información cuyo Tratamiento afecte la intimidad. En este caso, Indenova informará a los Titulares para que den un consentimiento **independiente y libre** sobre el Tratamiento de tales Datos Sensibles.

Los Datos Sensibles serán Tratados con la mayor diligencia posible y con los más altos estándares de seguridad. Para esto, el área encargada de Indenova desarrollará internamente procedimientos para mantener en todo momento la confidencialidad e integridad requeridas por este tipo de información. El acceso limitado a los Datos Sensibles será un principio rector para salvaguardar la privacidad de los mismos, por lo cual solo el personal autorizado podrá tener acceso a ese tipo de información.

La Autorización para el Tratamiento de Datos Sensibles es **opcional y enteramente facultativa para el Titular**, por lo cual ninguna actividad será restringida o condicionada al suministro de los mismos.

9 ÁREA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Indenova cuenta con una dependencia encargada de la recepción y atención de Peticiones, Quejas y Reclamos relacionados con Datos Personales. Esta dependencia tramitará las consultas y reclamaciones en materia de Datos Personales de conformidad con la Ley y esta Política. Algunas de las funciones particulares de esta área en relación con Datos Personales son:

- Atender y recibir todas las solicitudes de los Titulares, tramitar y responder aquellas que tengan fundamento en la Ley o esta Política, como por ejemplo: solicitudes de actualización, conocimiento, supresión, revocatoria de la autorización cuando de acuerdo con el Decreto 1377 proceda esa revocatoria; así como solicitudes de información sobre el Tratamiento y finalidades dados a sus Datos Personales, y solicitudes para obtener la prueba de la Autorización otorgada, cuando ella hubiere procedido según la Ley.
- Dar respuesta a los Titulares sobre aquellas solicitudes que no procedan de acuerdo con la Ley.

Los datos de contacto de la Delegada de Protección de Datos (DPO) son:

ORG-220100.2272216 – Política Privacidad Indenova Sucursal Colombia Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)	Página 13/17
--	--------------



Datos de contacto de la persona y/o área encargada

Dependencia, persona y/o área encargada de los asuntos de protección de datos	Eva Pané Vidal
Dirección física	CR 82 46 A 93 LC 1 Bogotá D.C,
Dirección de correo electrónico	gdpr@indenova.com
Teléfono	+ 57 1 4430810
Cargo de la persona de contacto	Delegada de Protección de Datos

10 PROCEDIMIENTOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES

a. Consultas

Indenova dispone de diversos mecanismos para que el Titular o los Legitimados formulen todo tipo de Consultas relativas a:

- Los Datos Personales del Titular que reposan en las Bases de Datos de Indenova.
- El Tratamiento al cual están sometidos.
- Las finalidades que se pretenden satisfacer.

Los mecanismos utilizados para formular las Consultas podrán ser físicos, como trámite de ventanilla, o por electromagnéticos, como el correo electrónico gdpr@indenova.com. Cualquiera que sea el medio, Indenova guardará prueba de la consulta y su respuesta.

Antes de proceder, el responsable de atender la consulta verificará:

1. La identidad del Titular o del Legitimado. Para ello, exigirá la cédula de ciudadanía o cualquier documento de identificación original del Titular y los poderes especiales o generales, según sea el caso.
2. La Autorización o contrato con terceros que dieron origen al Tratamiento por parte de Indenova.
3. Señalará la fecha en la cual fue recibida la consulta por Indenova.



Si el solicitante tuviere capacidad para formular la consulta, el responsable de atenderla recopilará toda la información sobre el Titular que esté contenida en el registro individual de esa persona o que esté vinculada con la identificación del Titular dentro de las Bases de Datos de Indenova. Una vez recopilada la información, se la suministrará al Titular para que éste tenga acceso y pueda conocerla.

El responsable de atender la consulta dará respuesta al solicitante, siempre y cuando éste último tuviere derecho a ello por ser el Titular o el Legitimado. Esta respuesta será enviada dentro de los **diez (10) días hábiles** siguientes, contados a partir de la fecha en la que la solicitud fue recibida por Indenova.

Esta respuesta será obligatoria aún en los casos en que se considere que el solicitante no tiene capacidad para realizar la consulta, en cuyo caso así se le informará al solicitante y se dará opción de que demuestre el interés y capacidad aportando documentación adicional.

En caso de que la solicitud no pueda ser atendida a los **diez (10) hábiles**, se contactará al solicitante para comunicarle los motivos por los cuales el estado de su solicitud se encuentra en trámite y señalando la fecha en la que se atenderá la consulta, la cual en ningún caso podrá superar los **cinco (5) días hábiles** siguientes al vencimiento del primer término. Para ello se utilizará el mismo medio o uno equivalente a aquel mediante el cual fue presentada la consulta.

La respuesta definitiva a todas las solicitudes no puede tardar **más de quince (15) días hábiles** desde la fecha en la que la solicitud inicial fue recibida por Indenova. Por esa razón, Indenova le hará seguimiento a las consultas que se presenten.

b. Reclamos

Indenova dispondrá de mecanismos para que el Titular o los Legitimados, formulen Reclamos respecto de:

- Datos Personales Tratados por Indenova que deben ser objeto de corrección, actualización o supresión;
- El presunto incumplimiento de los deberes de Ley de Indenova.

Estos mecanismos podrán ser físicos, como trámite de ventanilla, o electrónicos, como el correo electrónico. Cualquiera que sea el medio, Indenova deberá guardar prueba de la consulta y de la respuesta, en caso de ser necesaria su consulta posterior.

El Reclamo deberá ser presentado por el Titular o los Legitimados, así:

- Deberá dirigirse al DPO por vía electrónica a la dirección de correo gdpr@indenova.com o por vía física a la dirección física CR 82 46 A 93 LC 1 Bogotá D.C.
- Deberá contener el nombre y documento de identificación del Titular.
- Deberá contener una descripción de los hechos que dan lugar al reclamo y el objetivo perseguido (actualización, corrección o supresión, o cumplimiento de deberes).
- Deberá indicar la dirección y datos de contacto e identificación del reclamante.
- Deberá acompañarse de toda la documentación que el reclamante quiera hacer valer.

Antes de proceder, el Responsable de atender el reclamo verificará:

ORG-220100.2272216 – Política Privacidad Indenova Sucursal Colombia Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)	Página 15/17
--	--------------



1. La identidad del Titular o su representante. Para ello, puede exigir la cédula de ciudadanía o cualquier otro documento de identificación del Titular, y los poderes especiales o generales según sea el caso del representante.
2. La Autorización o contrato con terceros que dieron origen al Tratamiento por parte de Indenova.
3. Se fijará la fecha en la cual se presentó el reclamo.
4. Si el reclamo o la documentación adicional están incompletos, Indenova requerirá al reclamante por una sola vez dentro de los **cinco (05) días hábiles siguientes** a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si el reclamante no presenta la documentación e información requerida dentro de los **dos (02) meses** siguientes a la fecha del reclamo inicial, se entenderá que ha desistido del reclamo.
5. Si por cualquier hecho la persona que recibe el reclamo al interior de Indenova no es competente para resolverlo, dará traslado al Área de Protección de Datos – Coordinación de Servicio al Cliente, dentro de los **dos (02) días hábiles** siguientes a haber recibido el reclamo, e informará de dicha remisión al reclamante.
6. Una vez recibido el reclamo con la documentación completa, se incluirá en la Base de Datos de Indenova donde reposen los Datos Personales del Titular sujetos a reclamo, una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a **dos (02) días hábiles**. Esta leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
7. 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 informarán 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 (08) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

11 POLÍTICA DE SEGURIDAD

Indenova toma las medidas efectivas, apropiadas y razonables para proteger sus Datos Personales, ya que está obligado a garantizar un nivel adecuado de protección y seguridad de los mismos.

12 MODIFICACIONES

Esta Política podrá ser modificada de tiempo en tiempo por Indenova y hará parte de los contratos que celebre Indenova, donde resulte pertinente. Toda modificación sustancial de esta Política tendrá que ser comunicada previamente a los Titulares por los medios que ésta disponga, tales como la página web de Indenova y/o correos electrónicos. Por modificación sustancial se entiende, entre otros, las siguientes situaciones:

1. Modificación en la identificación del área, dependencia o persona encargada de atender las consultas y reclamos.
2. Modificación evidente de las finalidades que puedan afectar la Autorización. En este caso Indenova buscará una nueva Autorización.



Las modificaciones serán informadas en la página web de Indenova y/o mediante un correo electrónico que será enviado a los Titulares de los Datos Personales, siempre y cuando Indenova tenga esa información en su poder.

13 VIGENCIA

Los Datos Personales que sean Tratados permanecerán en la Base de Datos de Indenova, con base en el criterio de temporalidad, durante el tiempo que sea necesario para cumplir con las finalidades mencionadas en esta Política, y para las cuales fueron recolectados. De este modo, la vigencia de la Base de Datos está estrechamente relacionada con las finalidades para las cuales fueron recolectados los Datos Personales.